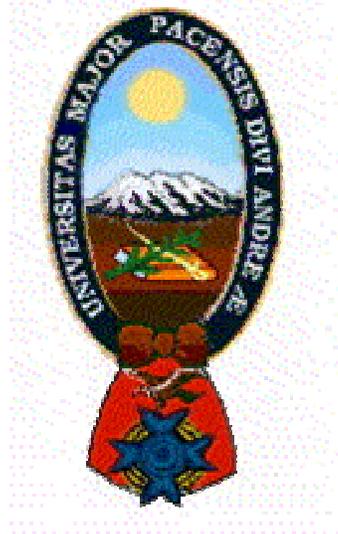


**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS
CARRERA DE ECONOMÍA**



TESIS DE LICENCIATURA

**LA IMPORTANCIA DE LA ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE
INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA EN LA
INVESTIGACIÓN Y FORMACIÓN ACADÉMICA
CASO: BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES**

TUTOR: LIC. ROBERTO TICONA GARCÍA

POSTULANTE: ESTHELA ISABEL TAPIA MURILLO

La Paz - Bolivia
2008

DEDICATORIA

A MIS PADRES:

**HUMBERTO TAPIA (†) PALACIOS Y
LUCIA MURILLO RIVERA DE TAPIA**

**A JOHNNY CÁRDENAS MÉNDEZ
MI AMADO ESPOSO, QUE ME
BRINDÓ TODO SU APOYO**

**A EDGAR VLADIMIR E IVÁN
MIGUEL
MIS QUERIDOS HIJOS, QUE
ILUMINAN MI VIDA**

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar quiero agradecer a Dios por bendecirme, por ser mi mejor amigo, mi fortaleza, darme todo lo que tengo y no dejarme caer nunca y permitirme culminar la tesis, quiero agradecer a mi padre por su ternura y carisma, por sus enseñanzas en la rectitud de la vida, ahora está en algún lugar cerca de Dios.

Agradezco a mis asesores, al Licenciado Roberto Ticona por todos sus conocimientos que compartió conmigo y por su valioso tiempo dedicado a mi trabajo de tesis y al Licenciado Juan Carlos Carranza porque con su valiosa y acertada opinión profesional permitió que culminara la investigación, les agradezco a los dos de todo corazón por brindarme su colaboración desinteresadamente.

Un agradecimiento profundo para mi esposo Johnny por su apoyo incondicional para la culminación de este trabajo, por estar siempre a mi lado, por su amor y por todo lo vivido a lo largo de nuestras vidas. Les dedico esta tesis a mis hijos Edgar e Iván ambos estudian, les deseo lo mejor de este mundo que Dios les colme de todas las bendiciones, a mi mamá por estar conmigo incondicionalmente, gracias.

Agradezco a mis hermanas y hermanos, porque los quiero mucho y porque ponen todo su empeño para salir adelante, que reciban muchas bendiciones y que culminen sus estudios y todo lo que se han propuesto hacer en sus vidas a Humberto, Enrique, Ana María, Daysi, Ángela, Rocío, y Benjamín.

INTRODUCCION**CAPITULO I**

1. ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 DELIMITACIÓN DEL TEMA	1
1.1.1 DELIMITACIÓN TEMPORAL Y ANTECEDENTES.....	1
1.1.2 DELIMITACIÓN ESPACIAL.....	2
1.1.3 RESTRICCIÓN A NIVEL VARIABLES.....	2
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1 PROBLEMA CENTRAL.....	3
1.2.2 CAUSAS DEL PROBLEMA.....	3
1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.3.1 JUSTIFICACIÓN ECONOMICA DEL PROBLEMA.....	4
1.3.2 JUSTIFICACIÓN SOCIAL DEL PROBLEMA.....	5
1.4 PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS.....	6
1.4.1 OBJETIVO CENTRAL.....	6
1.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	6
1.5 PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS.....	7
1.5.1 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE TRABAJO.....	7
1.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES... ..	7
1.7 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
MÉTODOS.....	7
1.7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	8
1.7.2 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	8

1.7.3	INSTRUMENTOS QUE SE EMPLEARAN.....	9
1.7.4	JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	9

CAPITULO II

2.	MARCO TEÓRICO.....	11
2.1.	MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	11
2.1.1	SERVICIOS.....	11
2.1.2	SERVICIOS PÚBLICOS.....	12
2.1.3	ECONOMÍA DE LA INFORMACIÓN.....	13
2.1.4	IMPORTANCIA DE LA ECONOMÍA DE LA INFORMACIÓN.....	14
2.1.5	SEGMENTOS O PARTES DEL SECTOR DE LOS CONTENIDOS.....	15
2.1.6	LA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN.....	16
2.1.7	MERCADO DE INFORMACIÓN.....	22
2.1.8	TIPOS DE BIENES DE INFORMACIÓN.....	22
2.1.9	ECONOMÍA DEL CONOCIMIENTO.....	24
2.1.10	EFICIENCIA.....	26
2.1.11	ECONOMÍA DEL BIENESTAR.....	26
2.1.12	UNIVERSIDAD.....	26
2.1.13	CAPITAL HUMANO.....	27
2.2	MARCO TEÓRICO PROPIAMENTE DICHO.....	27
2.2.1	ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS.....	27
2.2.2	SERVICIOS PÚBLICOS.....	31
2.2.3	SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.....	33
2.2.4	GESTIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA.....	33
2.2.5	VALOR EN BIBLIOTECOLOGÍA.....	35
2.2.6	ECONOMÍA DE LA INFORMACIÓN.....	38
2.2.7	ECONOMÍA DE LA INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO.....	38
2.2.8	ECONOMÍA DEL BIENESTAR.....	41
2.2.9	EFICIENCIA Y RACIONALIDAD ECONÓMICA.....	44
2.2.10	FINANCIAMIENTO PÚBLICO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR.....	48

CAPITULO III

3. EL CONTEXTO DE LA UNIVERSIDAD.....	53
3.1. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA.....	53
3.1.1. ANTECEDENTES Y EVOLUCIÓN.....	53
3.1.2. INFRAESTRUCTURA DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA.....	53
3.2. POLÍTICAS, LEYES E INSTITUCIONES.....	57
3.2.1. LA FORMACIÓN DEL CAPITAL HUMANO EN LA UNIVERSIDAD BOLIVIANA.....	57
3.2.2. POLÍTICAS DE LA UNIVERSIDAD. LAS TENDENCIAS MUNDIALES Y LATINOAMERICANAS EN EDUCACIÓN SUPERIOR.....	57
3.2.3. LEYES, NORMAS Y DISPOSICIONES VIGENTES.....	60
3.2.4. INSTITUCIONES. LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES COMO INSTITUCIÓN SOCIAL.....	63

CAPITULO IV

4. ASPECTOS INSTITUCIONALES Y ECONOMICOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA.....	66
4.1. UNIDADES DE INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS.....	66
4.1.1. ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LAS BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS.....	66
4.2. RECURSOS DE INFORMACIÓN Y EFICIENCIA EN LA ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS.....	67
4.2.1. FLUJO INFORMATIVO EN LA BIBLIOTECA.....	67
4.2.2. CAPACIDAD INSTALADA DE LA BIBLIOTECA.....	69
4.2.3. INEFICACIA DE LOS BIENES DE INFORMACIÓN.....	70
4.2.4. PRODUCTOS DE INFORMACIÓN.....	73
4.2.5. OFERTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA.....	75
4.2.6. EJECUCIÓN DE GASTOS EN LA BIBLIOTECA.....	76

4.3	ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES.....	77
4.3.1	INDICADORES ESTADÍSTICOS Y ECONÓMICOS DE LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES.....	77
4.4	INDICADORES DE GESTIÓN Y CALIDAD PARA LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES.....	81
4.4.1	MISIÓN, VALORES Y VISIÓN DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA.....	81
4.4.2	CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN.....	82
4.4.3	EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN BIBLIOTECARIOS.....	82
4.4.4	INDICADORES PARA MEDIR LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN Y GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA.....	83

CAPITULO V

5.	FACTORES DETERMINANTES Y CONDICIONANTES DEL TEMA.....	100
5.1	DESCRIPCIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES.....	100
5.1.1	ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN.....	100
5.1.2	INFRAESTRUCTURA DEL EDIFICIO DE LA BIBLIOTECA.....	103
5.1.3	RECURSOS HUMANOS EN LA BIBLIOTECA.....	105
5.1.4	INGRESOS Y EGRESOS DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES.....	108
5.1.5	POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES.....	112
5.2	VARIABLES DE REFERENCIA.....	114
5.2.1	EVOLUCIÓN DEL PRESUPUESTO Y EJECUCIÓN DE INGRESOS DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS.....	115
5.2.2	CUANTIFICACIÓN PORCENTUAL DEL PRESUPUESTO DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS POR UNIDADES EJECUTORAS.....	117
5.2.3	INFRAESTRUCTURA DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS.....	119
5.2.4	INFRAESTRUCTURA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES.....	121
5.2.5	ANÁLISIS PROPORCIONAL DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL EN LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS.....	122
5.3	DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	127

5.3.1	MODELO.....	127
5.3.2	AJUSTE DEL MODELO A LOS DATOS.....	128
5.3.3	CORRELACIÓN ENTRE VARIABLES.....	129

CAPITULO VI

6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	133
6.1	CONCLUSIONES.....	133
6.1.1	CONCLUSIONES GENERALES.....	135
6.1.2	CONCLUSIONES ESPECÍFICAS.....	136
6.2	RECOMENDACIONES.....	138
6.2.1	RECOMENDACIONES GENERALES.....	138
6.2.2	RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS.....	139

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS.....	i - xx
--------------------	---------------

BIBLIOTECA DE ECONOMIA

ÍNDICE DE CUADROS

	PAG.
DIAGRAMA No. 1..... MODELO DEL PROCESO PRODUCTIVO Y DEL MANEJO Y USO DE LA INFORMACIÓN	i
DIAGRAMA No. 2..... UNA APROXIMACIÓN VISUAL DE LA TERMINOLOGÍA DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	i
DIAGRAMA No. 3..... TRANSFERENCIA DE FONDOS A LAS UNIVERSIDADES Y/O ESTUDIANTES	ii
DIAGRAMA No. 4..... ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL SISTEMA DE UNIDADES DE INFORMACIÓN DE LA UMSA	iii
CUADRO No. 4..... CUANTIFICACION DE LOS RECURSOS HUMANOS DE LA BIBLIOTECA DE HUAMNIDADES DE 1999 A 2004	iii
CUADRO No. 5..... RECURSOS HUMANOS Y RELACIÓN SALARIAL EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE 1999 A 2004	iii
CUADRO No. 6..... CANTIDAD DE SERVICIOS PRESTADOS EN LA BIBLIOTECA Y EL PROMEDIO ANUAL DE 1999 A 2004	iii
CUADRO No. 7..... EVOLUCIÓN DEL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA DE 1999 A 2004	68
CUADRO No. 8..... EVOLUCIÓN Y PORCENTAJES DEL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE 1999 A 2004	iii
CUADRO No. 9..... RELACIÓN ENTRE LOS RECURSOS HUMANOS EXISTENTES EN LA BIBLIOTECA Y LA CANTIDAD DE SERVICIOS DE 1999 A 2005	iv
CUADRO No. 10..... MÁXIMO Y MÍNIMO DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA ENTRE 1999 a 2004	101
CUADRO No.11..... CAPACIDAD DE LA BIBLIOTECA PARA LA CANTIDAD DE USUARIOS Y SU RELACION CON PARAMETROS NORMALIZADOS ENTRE 1999 A 2004	vi
CUADRO No. 12..... EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO HARDWARE DE 1999 A 2004 EN LA BIBLIOTECA DE HUMANIDADES	69
CUADRO No. 13..... EQUIPAMIENTO SOFTWARE EN LA BIBLIOTECA DE HUMANIDADES 1999 A 2004	70
CUADRO No. 14..... SERVICIOS PROMEDIO POR BIBLIOTECARIO EN LA BIBLIOTECA DE HUMANIDADES	108
CUADRO No. 15.....	iv

CUANTIFICACIÓN DE LOS BIENES DE INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA DE 1999 A 2004

CUADRO No. 17.....	72
CANTIDAD DE BIENES DE INFORMACIÓN INVENTARIADOS EN LA BIBLIOTECA POR PERIODOS DE DIEZ AÑOS	
CUADRO No. 18.....	74
OFERTA DE PRODUCTOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA DE HUMANIDADES DE 1999 A 2004	
CUADRO No. 19.....	75
DEMANDA DE SERVICIOS EN LA BIBLIOTECA AÑOS 1999 A 2004	
CUADRO No. 20.....	iv
SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES POR CARRERAS AÑOS 1999 A 2004	
CUADRO No.21.....	v
TASAS DE CRECIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN POR CARRERAS EN LA BIBLIOTECA DE 1999 A 2004	
CUADRO No.22.....	108
INGRESO EJECUTADO E INGRESO PORCENTUAL POR AÑO EN LA FACULTAD DE HUMANIDADES 1999 A 2004 EN MILES DE BOLIVIANOS	
CUADRO No. 23.....	109
MÁXIMO, MEDIA Y MÍNIMO DEL PRESUPUESTO EJECUTADO EN HUMANIDADES ENTRE LOS AÑOS 1999 A 2004	
CUADRO No. 24.....	vi
EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE 1999 A 2004 EN BOLIVIANOS	
CUADRO No. 25.....	v
ALUMNOS POR METRO CUADRADO EN LA FACULTAD DE HUMANIDADES Y EN LA BIBLIOTECA DE 1999 A 2004	
CUADRO No. 26.....	vi
PORCENTAJE DE GASTOS POR PARTIDA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE 1999 A 2004	
CUADRO No 27.....	vi
PROMEDIO DEL PORCENTAJE DE GASTOS POR PARTIDAS ENTRE 1999 A 2004	
CUADRO No. 28.....	vii
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL PRESUPUESTO DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES ENTRE LAS UNIDADES QUE LA CONFORMAN	
CUADRO No. 29.....	vii
GASTOS EFECTUADOS PARA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES	
CUADRO No. 30.....	121
RELACIÓN DEL TAMAÑO DE LAS UNIDADES DEPENDIENTES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES POR METRO CUADRADO HASTA EL AÑO 2004	
CUADRO No. 31.....	xiv
DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO FÍSICO EN LA FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	
CUADRO No. 32.....	vii
POBLACIÓN ESTUDIANTIL Y TASAS DE CRECIMIENTO POR AÑO EN HUMANIDADES DE 1999 A 2004	

CUADRO No. 33.....	113
PROMEDIO, MÁXIMO Y MÍNIMO DE ALUMNOS MATRICULADOS POR CARRERA EN LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE 1999 A 2004	
CUADRO No. 34.....	viii
POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN POR CARRERAS DE 1999 A 2004	
CUADRO No. 35.....	viii
TASAS DE CRECIMIENTO Y PROMEDIO DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES POR CARRERAS AÑOS DE 1992 A 2004	
CUADRO No. 36.....	viii
POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE EGRESADOS DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE 1999 A 2004	
CUADRO No. 37.....	viii
POBLACIÓN ESTUDIANTIL UMSA Y HUMANIDADES Y SU RELACIÓN PORCENTUAL DE 1999 A 2004	
CUADRO No. 38.....	ix
EVOLUCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE RECURSOS DE FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE 1999 A 2004 EN BOLIVIANOS	
CUADRO No. 39.....	ix
EVOLUCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS DE 1999 A 2004 DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN EN BOLIVIANOS	
CUADRO No. 40.....	x
EVOLUCIÓN DE LA EJECUCIÓN DE GASTOS DE SERVICIOS PERSONALES EN LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE 1999 A 2004 EN BOLIVIANOS	
CUADRO No. 41.....	x
EVOLUCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS EN ACTIVOS REALES EN LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE 1999 A 2004 EN BOLIVIANOS	
CUADRO No. 42.....	xi
INGRESOS Y TASAS DE CRECIMIENTO INGRESOS DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS DE 1995 2004	
CUADRO No. 43.....	xii
EVOLUCIÓN DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE EGRESOS POR GRUPOS de 19949 A 2004 EN MILLONES DE BOLIVIANOS	
CUADRO No. 44.....	xii
EVOLUCIÓN DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE EGRESOS A NIVEL UNIDADES de 19949 A 2004 EN MILLONES DE BOLIVIANOS	
CUADRO No. 45.....	xiii
TASAS DE CRECIMIENTO DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE EGRESOS EN UNIDADES EJECUTORAS DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS DE 1999 A 2004	
CUADRO No. 46.....	xiii
PORCENTAJE DE DISTRIBUCIÓN PRESUPUESTARIA POR UNIDAD EJECUTORA DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES	
CUADRO No. 47.....	xiii
DISTRIBUCIÓN DE ESPACIOS ASIGNADOS A LAS FACULTADES Y SU RELACIÓN METRO CUADRADO POR ALUMNO DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS	
CUADRO No. 48.....	xiii
EVOLUCIÓN DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL POR FACULTADES DE 1999 A 2004	

CUADRO No. 49.....	123
PROPORCIONES DE MÁXIMO, PROMEDIO Y MÍNIMO DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LA UMSA ENTRE 1999 A 2004	
CUADRO No. 50.....	xv
TASAS DE CRECIMIENTO DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL POR FACULTADES DE 1999 A 2004	
CUADRO No. 51.....	xv
TASA DE CRECIMIENTO PROMEDIO DE POBLACIÓN ESTUDIANTIL EN LA UMSA POR FACULTADES DEL AÑO 1999 A 2004	
CUADRO No. 52.....	126
RELACIÓN PORCENTUAL DE ESTUDIANTES EGRESADOS DE HUMANIDADES Y DE LA UMSA ENTRE 1999 A 2004	
CUADRO No. 53.....	128
ESTIMACIÓN DE PARÁMETROS	
CUADRO No. 54.....	128
VARIABLES PREDICTORAS	
CUADRO No. 55.....	129
CORRELACIÓN ENTRE VARIABLES	
CUADRO No. 56.....	77
INDICADORES DE UTILIZACIÓN	
CUADRO No. 57.....	78
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD POR AÑO	
CUADRO No. 58.....	79
INDICADORES ECONÓMICOS (EN BOLIVIANOS)	
CUADRO No. 59.....	89
CANTIDAD DE BIENES DE INFORMACIÓN INGRESADOS EN LA BIBLIOTECA ENTRE 1999 A 2004	
CUADRO No. 60.....	90
RELACIÓN DE VOLÚMENES DE BIENES DE INFORMACIÓN POR LA CANTIDAD DE ALUMNOS EN LA FACULTAD DE HUMANIDADES	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO No. 1.....	100
CANTIDAD DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN PRESTADOS EN LA BIBLIOTECA DE 1999 A 2004	
GRAFICO No. 2.....	106
PRODUCTIVIDAD EN EL PROCESAMIENTO Y AUTOMATIZACIÓN DE BIENES DE INFORMACIÓN DE 1999 A 2004	
GRAFICO No. 3.....	68

PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA DE 1999 A 2004

GRAFICO No. 4.....	101
TASAS DE CRECIMIENTO DEL FLUJO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA DE 1999 A 2004	
GRAFICO No. 5.....	103
ÍNDICES DEL ESPACIO CONSTRUIDO DE LA BIBLIOTECA EN RELACIÓN A ALUMNOS POR METRO CUADRADO PROMEDIO ENTRE 1999 A 2004	
GRAFICO No. 6.....	71
CANTIDAD DE BIENES DE INFORMACIÓN ACTUALIZADOS DE 1999 A 2004 EN UNIDADES	
GRAFICO No. 7.....	72
PORCENTAJE PROMEDIO DE ACTUALIZACIÓN DE LOS BIENES DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA DE 1999 A 2004	
GRAFICO No. 8.....	73
PORCENTAJES EN LA ADQUISICIÓN DE BIENES DE INFORMACIÓN ENTRE 1999 A 2004	
GRÁFICO No. 9.....	102
SERVICIOS DE INFORMACIÓN PROMEDIO POR CARRERAS EN LA BIBLIOTECA DE 1999 A 2004	
GRAFICO No. 10.....	V
TASA PROMEDIO DE CRECIMIENTO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECAS POR CARRERAS DE 1999 A 2004	
GRAFICO No. 11.....	109
INGRESOS EJECUTADOS EN HUMANIDADES DE 1999 A 2004 EN MILES DE BOLIVIANOS	
GRAFICO No. 12.....	110
EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE 1999 A 2004 EN BOLIVIANOS	
GRAFICO No. 13.....	111
DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJES DEL PRESUPUESTO DE GASTOS DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE 1999 A 2004	
GRAFICO No. 14.....	112
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL PRESUPUESTO DESIGNADO A LA FACULTAD DE HUMANIDADES	
GRAFICO No. 15.....	76
GASTOS EFECTUADOS PARA LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES	
GRAFICO No. 16.....	113
EVOLUCIÓN DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL EN LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE 1999 A 2004	
GRAFICO No. 17.....	113
TASAS DE CRECIMIENTO DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE HUMANIDADES DE 1999 A 2004	
GRAFICO No. 18.....	114
TASAS DE CRECIMIENTO DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL SEGÚN CARRERAS EN HUMANIDADES ENTRE 1999 A 2004	
GRAFICO No. 19.....	116
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LA UMSA POR UNIDADES EJECUTORAS DE 1999 A 2004 EN MILES DE BOLIVIANOS	
GRAFICO Nº 20.....	126
ALUMNOS EGRESADOS DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE 1999 A 2004	
GRAFICO No. 21.....	104
PROMEDIOS DE LA CAPACIDAD DE LA BIBLIOTECA: NORMALIZADO, REAL Y EL PROMEDIO	

DE LO QUE DEBÍA ALBERGAR

GRAFICO No. 22.....	xii
EVOLUCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE RECURSOS DE CAPITAL DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE 1999 A 2004 EN BOLIVIANOS	
GRAFICO No. 23.....	105
RECURSOS_HUMANOS PARA SERVICIOS EN LA BIBLIOTECA DE 1999 A 2004	
GRÁFICO No. 24.....	119
ESPACIO CONSTRUIDO QUE LE CORRESPONDE A CADA FACULTAD DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES HASTA EL AÑO 2004	
GRAFICO No. 25.....	115
EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS DE 1999 A 2004 EN MILES DE BOLIVIANOS	
GRAFICO No. 26.....	117
TASAS DE CRECIMIENTO DE LOS INGRESOS LA UMSA POR AÑOS DE 1999 A 2004	
GRAFICO No. 27.....	118
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA POR UNIDADES EJECUTORAS DE 1999 A 2004	
GRAFICO No. 28.....	120
INDICE M ² POR ALUMNO PARA CADA FACULTAD DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS	
GRAFICO No. 29.....	123
EVOLUCIÓN DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL EN LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS ENTRE 1999 A 2004	
GRAFICO No. 30.....	124
CANTIDAD PROMEDIO DE ALUMNOS MATRICULADOS POR FACULTADES EN LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS DE 1999 A 2004	
GRAFICO No. 32.....	125
TASA DE CRECIMIENTO PROMEDIO DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL EN LA UMSA POR FACULTADES ENTRE 1999 A 2004	
GRAFICO No. 33.....	131
MODELO CANTIDAD DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN	
PLANO No. 1.....	xvi
PLANO DE LA BIBLIOTECA CON SALAS; HALL; DEPÓSITOS DE BIENES DE INFORMACIÓN Y UBICACIÓN DE MUEBLES Y ESTANTES	
PLANO No. 2.....	xvii
MODELO DE LA CAPACIDAD REAL DE LA BIBLIOTECA	

RESUMEN: LA IMPORTANCIA DE LA ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA EN LA INVESTIGACIÓN Y FORMACIÓN ACADÉMICA.

La biblioteca es un servicio de vital importancia para las universidades, puesto que es una combinación orgánica de personas, recursos, colecciones e infraestructura, cuyo propósito es apoyar a los usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento.

La información y el conocimiento son esenciales en el establecimiento de los objetivos de la universidad. Las formas mediante las cuales la información es seleccionada, adquirida, almacenada, procesada y distribuida, contando para ello con los recursos de información eficientes, ambos la gestión de la información y los recursos determinan el nivel de éxito en la investigación y en la formación académica.

El carácter y eficiencia de una universidad puede medirse por el tratamiento que esta da a su órgano central que es la biblioteca, es muy importante la dotación de recursos económicos para el mantenimiento de la biblioteca como la necesidad primaria y más vital del equipamiento de una universidad.

La dotación eficiente de recursos de información es la base económica en la que se sustenta el estudio y la enseñanza. También es la condición esencial para la investigación, sin la cual no se podría agregar más conocimiento a todo el conocimiento acumulado por el hombre.

La presente investigación se inserta en el campo que estudia la eficiencia en la economía de los servicios de información en la biblioteca universitaria tomando como estudio de caso la biblioteca de la Facultad de Humanidades de la Universidad Mayor de San Andrés.

La razón de ser de la biblioteca universitaria es la universidad misma, la razón de ser de la universidad es la formación de capital humano que tendrá que insertarse productivamente en la sociedad. Es difícil para la biblioteca de la Facultad de Humanidades la implementación de servicios debido a la dotación deficiente de recursos económicos en calidad y cantidad, la ineficiencia sería mayor si no se llevara adelante el procesamiento y organización de la información; de esta manera, la biblioteca facultativa facilita el acceso y la difusión de los recursos informativos y coadyuva en los procesos de creación del conocimiento concediéndole a la información valor como "recurso de recursos".

El propósito de la presente investigación fue una búsqueda de soluciones y respuestas a la actual situación de la economía de los servicios de información; se estudia las causas que provocan ineficiencia en la biblioteca de la Facultad de Humanidades; debido a que los servicios de información disminuyen entre los años 1999-2004. Permitted determinar que los factores productivos edificio equipos e instrumentos, recursos humanos de la biblioteca y los ingresos de la facultad son factores primordiales e inevitables para llevar adelante los procesos y servicios de información

de la biblioteca; que son deficientes porque no cumplen las normas y estándares internacionales y no permiten cubrir la demanda de servicios de información de la población estudiantil de la facultad, los estudiantes son la razón de ser de esta unidad de información.

La población estudiantil de la Facultad de Humanidades ha tenido un crecimiento constante entre 1999 a 2004, esto influye en la ineficiencia de los servicios de información, también tendría que aumentar el número de recursos humanos pero estos disminuyeron; la infraestructura física es deficiente e inadecuada no hubieron mejoras, disminuyeron los gastos para la biblioteca por parte de la Dirección y Coordinación, debido a esto la oferta de bienes y servicios de información son mas ineficientes e ineficaces.

La investigación presenta importantes atractivos, ya que se enmarca dentro de una actividad (servicios de información en la biblioteca universitaria), poco estudiada a nivel de eficiencia económica, aunque en los últimos años se ha ido abriendo campo parcialmente, no existen en la actualidad estudios que evalúen la eficiencia relativa del sector, la eficiencia económica en la economía de los servicios de información, con lo cual la investigación adquiere un matiz novedoso.

La investigación está dividida en seis capítulos. **El primer capítulo** abarca el planteamiento, metodología y objetivos de la investigación, la importancia y viabilidad de esta. **El segundo capítulo** abarca el marco teórico conceptual y el marco teórico propiamente dicho que respalda la investigación con la teoría del bienestar y dentro de ella se describe la eficiencia, la escasez, eficiencia institucional; servicios, servicios públicos, creación de valor público, creación de valor y calidad en la biblioteca universitaria, economía de la información, etc. **El capítulo tercero** expone a la universidad como institución social, la función social que cumple; las políticas que tiene; las leyes, normas y disposiciones legales; la institucionalidad de la UMSA; describe aspectos de la biblioteca universitaria, sus fines y sus funciones; la infraestructura de la biblioteca, las características del edificio según normas establecidas. **El capítulo cuarto** se refiere a aspectos institucionales y a la economía de los servicios de información; servicios y productos de información de la biblioteca. La ineficacia planteada está relacionada con calidad (indicadores estadísticos y económicos e indicadores de calidad), en la medida en que los recursos de información y los servicios no reúnen los atributos necesarios en aplicación a las normas. **En el capítulo quinto** se realiza la descripción y análisis estadístico de las variables planteadas en la investigación que respaldan el planteamiento de la hipótesis, también se hace un análisis de las variables de referencia del trabajo de investigación y se efectúa la demostración de la hipótesis que se ratifica. **El capítulo seis** trata de las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación realizado.

INTRODUCCIÓN

La biblioteca es un servicio de vital importancia para las universidades, puesto que es una combinación orgánica de personas, recursos, colecciones e infraestructura, cuyo propósito es apoyar a los usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento.

La información y el conocimiento son esenciales en el establecimiento de los objetivos de la universidad. Las formas mediante las cuales la información es seleccionada, adquirida, almacenada, procesada y distribuida, contando para ello con los recursos de información eficientes, ambos la gestión de la información y los recursos determinan el nivel de éxito en la investigación y en la formación académica.

El carácter y eficiencia de una universidad puede medirse por el tratamiento que esta da a su órgano central que es la biblioteca, es muy importante la dotación de recursos económicos para el mantenimiento de la biblioteca como la necesidad primaria y más vital del equipamiento de una universidad.

La dotación eficiente de recursos de información es la base económica en la que se sustenta el estudio y la enseñanza. También es la condición esencial para la investigación, sin la cual no se podría agregar más conocimiento a todo el conocimiento acumulado por el hombre.

La presente investigación se inserta en el campo que estudia la eficiencia en la economía de los servicios de información en la biblioteca universitaria tomando como estudio de caso la biblioteca de la Facultad de Humanidades de la Universidad Mayor de San Andrés. La investigación no pudo abarcar a más unidades de información de la UMSA debido a que en estas no se maneja información estadística, ni otro tipo de información que permita el estudio económico comparativo; no se pudo acceder a ningún tipo de información debido a muchos factores.

La razón de ser de la biblioteca universitaria es la universidad misma, la razón de ser de la universidad es la formación de capital humano que tendrá que insertarse productivamente en la sociedad. Es difícil para la biblioteca de la Facultad de Humanidades la implementación de servicios debido a la dotación deficiente de recursos económicos en calidad y cantidad, la ineficiencia sería mayor si no se llevara adelante el procesamiento y organización de la información; de esta manera, la biblioteca facultativa facilita el acceso y la difusión de los recursos informativos y coadyuva en los procesos de creación del conocimiento concediéndole a la información valor como "recurso de recursos.

El propósito de la presente investigación fue una búsqueda de soluciones y respuestas a la actual situación de la economía de los servicios de información; se estudia las causas que provocan ineficiencia en la biblioteca de la Facultad de Humanidades; debido a que los servicios de información disminuyen entre los años 1999-2004.

El estudio correspondiente permitió determinar que los factores productivos edificio equipos e instrumentos, recursos humanos de la biblioteca y los ingresos de la facultad son factores primordiales e inevitables para llevar adelante los procesos y servicios de información de la biblioteca; que son deficientes porque no cumplen las normas y estándares internacionales y no permiten cubrir la demanda de servicios de información de la población estudiantil de la facultad, los estudiantes son la razón de ser de esta unidad de información.

La población estudiantil de la Facultad de Humanidades ha tenido un crecimiento constante entre 1999 a 2004, esto influye en la ineficiencia de los servicios de información, también tendría que aumentar el número de recursos humanos pero estos disminuyeron; la infraestructura física es deficiente e inadecuada no hubieron mejoras, disminuyeron los gastos para la biblioteca por parte de la Dirección y Coordinación, debido a esto la oferta de bienes y servicios de información son mas ineficientes e ineficaces.

La investigación presenta importantes atractivos, ya que se enmarca dentro de una actividad (servicios de información en la biblioteca universitaria), poco estudiada a nivel de eficiencia económica, aunque en los últimos años se ha ido abriendo campo parcialmente, no existen en la actualidad estudios que evalúen la eficiencia relativa del sector, la eficiencia económica en la economía de los servicios de información, con lo cual la investigación adquiere un matiz novedoso.

La investigación está dividida en seis capítulos. **El primer capítulo** abarca el planteamiento, metodología y objetivos de la investigación, la importancia y viabilidad de esta. **El segundo capítulo** abarca el marco teórico conceptual y el marco teórico propiamente dicho que respalda la investigación con la teoría del bienestar y dentro de ella se describe la eficiencia, la escasez, eficiencia institucional; servicios, servicios públicos, creación de valor público, creación de valor y calidad en la biblioteca universitaria, economía de la información, etc. **El capítulo tercero** expone a la universidad como institución social, la función social que cumple; las políticas que tiene; las leyes, normas y disposiciones legales; la institucionalidad de la UMSA; describe aspectos de la biblioteca universitaria, sus fines y sus funciones; la infraestructura de la biblioteca, las características del edificio según normas establecidas. **El capítulo cuarto** se refiere a aspectos institucionales y a la economía de los servicios de información; servicios y productos de información de la biblioteca. La ineficacia planteada está relacionada con calidad (indicadores estadísticos y económicos e indicadores de calidad), en la medida en que los recursos de información y los servicios no reúnen los atributos necesarios en aplicación a las normas. **En el capítulo quinto** se realiza la descripción y análisis estadístico de las variables planteadas en la investigación que respaldan el planteamiento de la hipótesis, también se hace un análisis de las variables de referencia del trabajo de investigación y se efectúa la demostración de la hipótesis que se ratifica. **El capítulo seis** trata de las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación realizado.

CAPITULO I

1. ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 DELIMITACIÓN DEL TEMA

1.1.1 DELIMITACIÓN TEMPORAL Y ANTECEDENTES

El trabajo de investigación se desarrolla entre los años 1999 a 2004, hubo cambios en la economía de los servicios. Se tienen los siguientes antecedentes.

a) Datos históricos: referencia del comportamiento de las variables.- La Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación¹ fue creada en 1845 en el gobierno de José Ballivián, pero comenzó a funcionar en el año 1944 bajo el nombre de Escuela de Filosofía y Letras, durante la gestión del Rector Héctor Ormaechea Zalles. En su inicio la Facultad contaba con 48 alumnos y 8 catedráticos. En 1965 se separa en dos carreras Historia y Filosofía y Letras, en 1968 se crea la carrera de Pedagogía. En el año 1972 toma el nombre de Facultad de Humanidades y Ciencias de La Educación, en 1986 se crean la carrera de Turismo y el Instituto de Investigaciones Históricas y Estudios de Bolivia, en 1987 se inaugura la imprenta de la Facultad.

Los ingresos que dispone La Facultad de Humanidades son insuficientes para dotar de todos los requerimientos que necesitan las diferentes unidades que conforman esta Facultad que consta: de ocho carreras; El Archivo Histórico de La Paz; La Biblioteca Facultativa; La Imprenta de La Facultad.

La población estudiantil de la Facultad de Humanidades ha tenido un crecimiento elevado hasta el año 2003, año en que se va restringiendo el ingreso de estudiantes nuevos, uno de los factores determinantes para esto es la falta de espacio físico.

b) Fundación de la biblioteca de La Facultad.- Se funda en el año 1965, gracias a la donación de su biblioteca del señor profesor catedrático Heriberto Guillén Pinto, fue

¹ PERIÓDICO LA RAZÓN, marzo, 1945

el hecho que motivó para disponer de un espacio exclusivo para la biblioteca. La biblioteca de la Facultad de Humanidades se encontraba ubicada en el Bloque Central de La Universidad Mayor de San Andrés hasta el año **1997, año en el que fue trasladada a la Casa Montes, más propiamente el edificio La Torre**, cuyos ambientes fueron diseñados exclusivamente para aulas; desmejorando en gran manera la infraestructura de la biblioteca que consta de dos salas de consulta pequeñas, ambas albergan a 57 usuarios sentados muy estrechamente; dos depósitos de material bibliográfico los que se encuentran repletos, inclusive se corre el riesgo de que pueda caer o hundirse el piso por el excesivo peso de los libros. Fue una mala política trasladar la biblioteca a un espacio tan reducido.

A pesar de la deficiente infraestructura de la biblioteca hubo un crecimiento constante en la atención a la población de usuarios, según estadísticas², hasta el año 2002 se atendió una cantidad mayor que en los demás años, en el año 2003 disminuyó relativamente, pero en el 2004 la disminución fue drástica. También hubo una disminución paulatina de los recursos humanos; por estas razones la investigación está enmarcada entre los años 1999 a 2004.

1.1.2 DELIMITACIÓN ESPACIAL

La investigación se está llevando a cabo en el sector Servicios de Información de la Universidad Mayor de San Andrés en la biblioteca de la Facultad de Humanidades.

1.1.3 RESTRICCIONES A NIVEL VARIABLES

Las variables económicas son:

1.1.3.1 VARIABLE DEPENDIENTE

Servicios de información en la biblioteca de la Facultad de Humanidades.

1.1.3.2 VARIABLES INDEPENDIENTES

Se tienen cuatro variables independientes:

² RESUMEN DE ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN A USUARIOS 1999-2004, estadísticas preparadas en la Biblioteca de La Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación

- **Espacio físico construido para la biblioteca.** Cuantificación del espacio físico construido de la biblioteca.
- **Recursos Humanos que prestan servicios de información** en la biblioteca de La Facultad de Humanidades.
- **Ingresos de la Facultad de Humanidades.** Para cuyo fin se analizan el Ingreso y la ejecución de Gastos de la Facultad de Humanidades.
- **Población estudiantil de la Facultad.** Se refiere al Capital Humano que recibe formación académica en la Facultad³ de Humanidades.

1.1.3.3 VARIABLES DE REFERENCIA

Se tomarán en cuenta las siguientes variables de referencia:

- **Ingresos de la UMSA (universidad Mayor de San Andrés).**
- **Espacio físico construido correspondiente a cada Facultad de la universidad.**
- **Población Estudiantil de la universidad Mayor de San Andrés.**
- **Alumnos por metro cuadrado en la Facultad de Humanidades.**
- **Ineficacia de los bienes de información⁴.**

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA

Es la ineficiencia en la economía de los servicios de información en la biblioteca de La Facultad de Humanidades.

1.2.2 CAUSAS DEL PROBLEMA

Las causas del problema son cuatro:

- I. **INFRAESTRUCTURA DEFICIENTE E INADECUADA DE LA BIBLIOTECA.** El espacio físico construido para la biblioteca no ha tenido ninguna mejora entre 1999 a 2004, a pesar de que la población estudiantil se ha incrementado.

³ La Facultad de Humanidades de la UMSA está compuesta por las carreras de Ciencias de la Educación, Psicología, Lingüística e Idiomas, Turismo, Bibliotecología y Ciencias de la Información, Filosofía, Literatura e Historia. La población estudiantil ha tenido un crecimiento estable.

⁴ Los bienes de información están constituidos por toda la información procesada, automatizada y almacenada en diferentes formas. La mayoría de estos son ejemplares únicos; Otros factores para la ineficacia son la obsolescencia del material bibliográfico y la cantidad de adquisiciones de bienes de información por año.

- II. LOS RECURSOS HUMANOS SON INSUFICIENTES EN LA BIBLIOTECA.** Los Recursos Humanos son muy restringidos para mejorar la economía de los servicios de información, no satisfacen la demanda de servicios de la población estudiantil de la facultad.
- III. LOS INGRESOS DE LA FACULTAD SON INSUFICIENTES.** Los ingresos de la Facultad de Humanidades son insuficientes para la dotación de Recursos de Información conforme a las necesidades de la biblioteca lo que ocasiona la imposibilidad de satisfacer en forma equilibrada la demanda de información. La carencia de Recursos de Información está representada por insuficientes recursos económicos.
- IV. EL CRECIMIENTO DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL.** La población estudiantil de la Facultad de Humanidades ha tenido un crecimiento constante entre los años 1999 y 2004. Las aulas con las que cuentan las carreras de la Facultad tienen capacidad para albergar a 40 alumnos como máximo.

1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA DEL PROBLEMA

La biblioteca universitaria ocupa un lugar determinante y muy importante en la universidad porque coadyuva en la formación del Capital Humano que se constituye en la función principal de la Casa Superior de Estudios. Se están investigando las necesidades económicas que tiene la biblioteca, para demostrar la carencia de recursos de información que existe en ella.

Según el UNIVERSITY GRANTS COMMITTEE⁵ que elaboró un Informe en función a la visita que efectuó a todas la bibliotecas del Reino Unido, el cual contenía la declaración básica del contexto de una biblioteca universitaria que señalaba: “El carácter y eficiencia de una universidad puede medirse por el **tratamiento que da a su Órgano Central: La biblioteca**, es muy importante la dotación de recursos económicos para el mantenimiento de la biblioteca como la necesidad primaria y mas vital del equipamiento de una universidad”.

⁵ UNIVERSITY GRANTS COMMITTEE. Annual Survey Academia Year 1983-1984. Londres HMSO, 1985 (CMND, 9489)

La dotación eficiente de recursos de información es la base económica en la que se sustenta el estudio y la enseñanza. También es la condición esencial para la investigación, sin la cual no se podría agregar a la suma del conocimiento humano.

La razón de ser de la biblioteca universitaria es la universidad misma, la razón de ser de la universidad es la formación de capital humano que tendrá que insertarse productivamente en la sociedad. La Facultad de Humanidades no proporciona a la biblioteca una dotación económica apropiada para la adquisición de Recursos de Información favorables a las necesidades de esta Unidad de Información lo que impide proporcionar servicios óptimos; la biblioteca se halla en una situación deficiente de recursos económicos traducida en una infraestructura inadecuada, recursos humanos insuficientes cuyo número no se incrementa en relación al crecimiento de la población estudiantil, porque año que transcurre se incrementa mas.

El flujo de la información es lento debido por la carencia de recursos humanos, como consecuencia se da la ineficiencia en la elaboración de productos y servicios de información. La población estudiantil se incrementa cada año, no existe la posibilidad de que disminuya, entre 1999 a 2004 hubo un crecimiento positivo en la cantidad de estudiantes.

1.3.2 JUSTIFICACIÓN SOCIAL DEL PROBLEMA

La biblioteca universitaria proporciona y facilita un servicio absolutamente fundamental a la universidad y sin el cual esta dejaría de ser un centro de enseñanza e investigación. El especialista de la información procesa un gran cúmulo de información convirtiéndola en productos y servicios que saldrán a circulación ya que han sido almacenados de tal manera que serán accesibles para su distribución o préstamo traducido en bienes de información listos para ser demandados.

Las deficiencias que tiene la biblioteca afectan directamente a la población estudiantil de la Facultad, ellos son los que deben soportar una larga espera hasta obtener el servicio; los usuarios están parados, nerviosos, aburridos esperando su turno para

ocupar una silla en la biblioteca e iniciar su investigación, muchos hacen abandono de la sala de lectura debido a la ausencia de bienestar y comodidad que existe en esta Unidad de Información.

Se considera la carencia de recursos informativos como uno de los grandes problemas por los que está atravesando la biblioteca, porque La Facultad de Humanidades no alcanza a cubrir estas necesidades, por lo tanto en la investigación de la tesis se tiene un problema causal.

1.4 PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO CENTRAL

Analizar las causas que ocasionan la ineficiencia en la economía de los servicios de información en la biblioteca.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- I. Demostrar que la **infraestructura de la biblioteca** referida, al espacio físico construido, es deficiente e inadecuada en relación con la cantidad de personas que utilizan la biblioteca.
- II. Cuantificar la cantidad de **Recursos Humanos de la biblioteca** y determinar que son insuficientes para cubrir la demanda de servicios de información de los estudiantes.
- III. Demostrar que la **insuficiencia de ingresos**⁶ en La Facultad de Humanidades determina la ineficiencia de la economía de los servicios de información de la biblioteca.
- IV. Cuantificar el **crecimiento de la población estudiantil** de La Facultad de Humanidades.

⁶ INGRESOS DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES están compuestos por un porcentaje del presupuesto de la UMSA: Por Las subvenciones que otorga el Estado y el porcentaje de participación en el Presupuesto General de La Nación; por los recursos destinados a cada Universidad en virtud de disposiciones legales especiales; Los recursos departamentales y municipales; Las empresas organizadas mediante inversiones de fondos o bienes propios; Por las remuneraciones y tasas fijadas por cada universidad por concepto de matrícula estudiantil, valores, gravámenes y rendimiento de las empresas universitarias; Por los fondos obtenidos mediante la venta de sus bienes muebles e inmuebles, previo trámites de ley; por los recursos provenientes de asesorías y trabajos de investigación realizados en la línea de vinculación universidad

1.5 PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS

1.5.1 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE TRABAJO

La ineficiencia en la economía de los servicios de información de la biblioteca es por la infraestructura deficiente e inadecuada, por la insuficiencia de recursos humanos en la biblioteca, por los ingresos insuficientes de la facultad y por el crecimiento de la población estudiantil.

1.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

a) Variable Dependiente

Y = Cantidad de servicios de información

b) Variables Independientes

- X_1 = Alumnos por metro cuadrado en la biblioteca
- X_2 = Cantidad de Recursos Humanos en la biblioteca
- X_3 = Ingresos en la Facultad de Humanidades en Bolivianos
- X_4 = Crecimiento de la Población Estudiantil de la Facultad

1.7 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN⁷

1.7.1 MÉTODOS

Los métodos que se utilizan en la investigación son la deducción y la inducción.

1.7.1.1 MÉTODO DEDUCTIVO

Se recurre a el método deductivo debido a que se toma como referencia de carácter general la teoría de La Economía de los servicios, Economía de la Información, la Teoría del Bienestar y la Eficiencia; la relación que existe con la educación superior, se consideran aspectos económicos de la Universidad Mayor de San Andrés, de la Facultad de Humanidades, los cuales influyen en el desenvolvimiento de la biblioteca facultativa.

⁷ HERNÁNDEZ SAMPIERI, ROBERTO; FERNÁNDEZ COLLADO, CARLOS Y BAPTISTA LUCIO, PILAR Metodología de la Investigación. Colombia, 2003

1.7.1.2 MÉTODO INDUCTIVO

Se emplea también el método inductivo basándose en los resultados alcanzados y realizando el análisis de las variables planteadas en la investigación, de forma específica.

Como métodos complementarios se utilizan el análisis y la síntesis, porque se analiza la información de series por medio de cuadros y gráficos, para sintetizar la información.

1.7.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se manejan las técnicas de investigación descriptiva y correlacional

1.7.2.1 DESCRIPTIVA

Describe⁸ y especifica las particularidades del tema de investigación, concerniente a cada uno de los aspectos que se está tomando en cuenta en el desarrollo del trabajo de investigación.

1.7.2.2 CORRELACIONAL

Expone la correlación entre las variables planteadas en la investigación, entre la variable dependiente con las variables independientes.

1.7.3 FUENTES DE INFORMACIÓN⁹

1.7.3.1 FUENTES PRIMARIAS

En la investigación utilizan las siguientes fuentes de información:

- Libros y revistas
- Documentos oficiales y universitarios
- Datos estadísticos de elaboración propia
- Páginas Web

1.7.3.2 FUENTES SECUNDARIAS

- Catálogos de libros

⁸ ECO, HUMBERTO. Como se hace una tesis: Técnicas y procedimientos de estudio. Barcelona: Gedisa, 1986

⁹ VALLE GASTAMINZA, FÉLIX DEL. Documento. Concepto y tipología, Madrid: Universidad Complutense. Facultad de Ciencias de la Información. Félix del Valle Gastaminza fvalle@ccinf.ucm.es

- Catálogos de publicaciones periódicas
- Enciclopedias y diccionarios
- Datos estadísticos
- Direcciones Electrónicas

1.7.4 INSTRUMENTOS QUE SE EMPLEAN

Los instrumentos que se emplean en forma complementaria a los métodos y técnicas señaladas son dos:

- a) Recolección de información¹⁰
- b) Procesamiento de datos

Para la recolección de información se utilizan fotocopias de información documental, elaboración de cuadros, elaboración de datos estadísticos, de fichas bibliográficas.

Para el procesamiento de datos se recurre a la computadora con el programa de EXCEL y a otros programas como el SPSS para procesar la información. Se obtendrán porcentajes de participación y se sacarán tasas de crecimiento, índices y se graficarán resultados realizando el análisis estadístico y la correlación de las variables.

1.7.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.5.1 CONVENIENCIA

La investigación es conveniente porque va permitir determinar y apreciar la situación económica de la biblioteca de La Facultad de Humanidades y de esta manera contribuirá a encontrar resultados a los problemas que tienen otras bibliotecas de la universidad Mayor de San Andrés.

El tema tiene trascendencia, porque la biblioteca es un factor muy importante en el desarrollo académico de los estudiantes, es trascendente para el capital humano que se está formando en La Facultad de Humanidades. Existen muchas deficiencias

¹⁰ HERNANDEZ SAMPIERI, ROBERTO O. C.

económicas en la biblioteca; en cuanto a infraestructura, Recursos Humanos, equipamiento y otras carencias, en la universidad se le da una insignificante importancia a la biblioteca.

La biblioteca universitaria coadyuva en la formación de Capital Humano para que se inserte productivamente en la sociedad y para beneficiar al país con capital humano capacitado y profesional. La biblioteca se constituye en un factor determinante en la relación enseñanza-aprendizaje que se brinda en la universidad, debe ofrecer a los estudiantes bienes de información acorde a los programas de estudio de las diferentes carreras. El fin último de la biblioteca es prestar servicios de información a los estudiantes para su formación y desarrollo académico.

1.7.5.2 RELEVANCIA SOCIAL

La investigación es conveniente porque permite establecer y apreciar la situación económica de la biblioteca de La Facultad de Humanidades y de esta manera se contribuirá a encontrar resultados a los problemas que tiene esta Unidad de Información y las otras bibliotecas de La Universidad Mayor de San Andrés. La biblioteca es un elemento muy importante en el desarrollo académico de los estudiantes, quienes constituyen el capital humano que se esta formando en La Facultad de Humanidades.

Las deficiencias de recursos económicos para la adquisición de recursos de información están causando una inadecuada prestación de servicios a los estudiantes; estas deficiencias afectan a la formación eficiente de capital humano.

1.7.5.3 VALOR TEÓRICO

Permitirá generalizar los resultados a situaciones más amplias, y posteriormente se podrá tomar como referencia para efectuar investigaciones similares en la economía de los servicios de información al interior de las bibliotecas de la universidad; con indicadores que permitan evaluar a la biblioteca universitaria.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1.1 SERVICIOS

El Dictionary of Business and Economics dice, “las industrias de servicios son las que producen servicios y no bienes. El objeto de estas industrias de servicios es el transporte, comercialización, las finanzas, los seguros” (Ammer y Ammer, 1984)¹¹.

El Dictionary of Modern Economics señala que “los servicios hacen referencia algunas veces a bienes intangibles y coincide el momento de su producción con el de su consumo” (Pearce, 1981)

Stanton, Etzel y Walker, definen¹² los servicios “como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades”.

Para Richard L. Sandhusen “los servicios¹³ son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo”.

Según Lamb, Hair y McDaniel, “un servicio¹⁴ es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos que producen un hecho, o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente, para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes”.

Para la American Marketing Association (A.M.A.), “Los servicios¹⁵ son intangibles y se intercambian directamente del productor al usuario, no pueden ser transportados o almacenados, y son perecederos en el mismo tiempo que se compran se consumen”.

¹¹ AMMER, CHRISTINE and AMMER, DEAN S. Dictionary of Business and Economics. Revised and expanded edition, 1984.

¹² STANTON WILLIAM, ETZEL MICHAEL Y WALKER BRUCE. Fundamentos de Marketing. 3va. ED.: Mc Graw Hill, 2004, Págs. 333 y 334.

¹³ SANDHUSEN L. RICHARD. Mercadotecnia, 1 ed.: Continental, 2002, Pág. 385.

¹⁴ LAMB CHARLES, HAIR JOSEPH Y MCDANIEL CARL. Marketing, 6 ed.: International Thomson Editores, 2002, Pág. 344.

¹⁵ Del Sitio Web: MARKETINGPOWER.COM, DE LA AMERICAN MARKETING ASSOCIATION, Sección Dictionary of Marketing Terms, Obtenido en Fecha: 22 de Agosto del 2006, de la Versión Original en Inglés.

“Un servicio¹⁶ es un acto o desempeño que ofrece una parte a otra. Aunque el proceso puede estar vinculado a un producto físico, el desempeño es en esencia intangible y, no da como resultado la propiedad de ninguno de los factores de producción”.

“Los servicios son actividades¹⁷ económicas que crean valor y proporcionan beneficios a los clientes en tiempos y lugares específicos como resultado de producir un cambio deseado en el receptor del servicio”.

2.1.2 SERVICIOS PUBLICOS

"Se entiende por Servicios Públicos, las actividades, entidades u órganos públicos o privados con personalidad jurídica creados por Constitución o por ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien en forma directa, mediante concesionario o a través de cualquier otro medio legal con sujeción a un régimen de Derecho Público o Privado, según corresponda".

Servicio publico “es la prestación¹⁸ esencial que cubre necesidades públicas o de interés comunitario, que son funciones del Estado, o por ejecución de terceros, mediante concesión, licencia, permiso, autorización o habilitación, pero siempre bajo fiscalización estatal. Puede tratarse de la provisión de agua, luz, gas, teléfonos, prestación de servicios de educación, salud, transporte, seguridad” (DROMI 2004: 823).

El “servicio público satisface una necesidad comunitaria; no está en el mercado por motivos pecuniarios o por la persecución de objetivos económicos. Su fin prevaleciente está dado por la eficaz satisfacción de necesidades colectivas” (DROMI, 2004: 828).

¹⁶ LOVELOCK, CHRISTOFFER; REYNOSO, JAVIER; D' ANDRE, GUILLERMO Y HUETE, LUIS. Administración de Servicios: Estrategias de marketing, operaciones y Recursos Humanos. Pearson-Educación 1 Ed: México, 2004 p.

¹⁷ LOVELOCK, CHRISTOFFER, Ob. Cit. p. 4

¹⁸ DROMI, ROBERTO. Sistemas y Valores Administrativos. Buenos Aires – Madrid: Ciudad Argentina, 2003.

2.1.3 ECONOMÍA DE LA INFORMACIÓN

K. J. Arrow¹⁹ (1974) afirma que la información es un recurso esencial en los sistemas de mercado, se llevaron a cabo muchos estudios tendentes a concretar las profundas implicaciones económicas asociadas a este fenómeno, no es nuevo porque algunos economistas clásicos ya hicieron en sus escritos algunas referencias en las que se reconocía la importancia económica de estos elementos.

La economía de la Información²⁰ es una rama del conocimiento o una especialización de la investigación en economía, que se inicia a partir del reconocimiento de que las actividades económicas²¹ asociadas a los procesos de producción, distribución y consumo de información presentan características y atributos específicos que demandan un estudio diferenciado de aquel otro utilizado para describir los sectores económicos convencionales. (MILLÁN PEREIRA, 1993)

La economía de la información es aquella que abarca cualquier clase de producción de bienes y servicios de información, desde bienes de información pura hasta servicios de asesoría basados en la aportación de conocimiento, pasando por los medios de transferencia de información (KARMARKAR, 2004)

En términos²² económicos, la expansión de las industrias culturales ha logrado, un mayor estímulo del comercio internacional, aumentando la demanda de líneas de producción más completas, relacionadas con el sector informativo; el incremento de las inversiones en las industrias vinculadas con la información y la formación de una red de transferencias tecnológicas en el sector electrónico vinculan firmas de diferentes países mediante acuerdos sobre licencias e intercambio de patentes.

La economía de la información y el conocimiento son una nueva temática de interés para la economía, porque analizan los procesos mediante los cuales se producen, se almacenan, se difunden y utilizan la información y los conocimientos.

¹⁹ ARROW K. J. (1974): "Limited knowledge and economic analysis". En American Economic Review, núm.64, pp.1-10.

²⁰ MILLÁN PEREIRA, J. L. (1993): "Las tablas input-output como instrumento de medición de los flujos de información: limitaciones y problemas". En Revista Española de Economía (pendiente de publicación).

²¹ JUAN LUIS MILLÁN PEREIRA, La economía de la información, Madrid, Trotta, 1993.

²² OCDE, El papel de los bienes de servicios de información en el comercio internacional, París, 1979.

2.1.3.1 FLUJO INFORMATIVO

Flujo informativo es toda transferencia que permite el desplazamiento físico de la información, y de los recursos que se movilizan con la finalidad de intervenir en los procesos de creación, tratamiento, almacenaje y distribución de aquella, cualesquiera sean los agentes que participen en el proceso, incluso dentro de una misma unidad o sector económico, y que contribuyan directamente a la producción de bienes o servicios, a incorporar valor añadido a éstos o a cualificar los demás recursos económicos que intervengan en su producción.

2.1.3.2 LOS FLUJOS DE INFORMACIÓN EN LA ECONOMÍA

Los flujos de la información son los movimientos de los bienes y servicios de información que se producen en una economía, y permiten conexas los espacios de su producción, intercambio y consumo²³. La información, su naturaleza y efectos de esta en todas sus dimensiones, principalmente las que hacen referencia a su calificación como input específico del conocimiento²⁴.

2.1.4 IMPORTANCIA DE LA ECONOMÍA DE LA INFORMACIÓN

La información como valor económico, es equivalente a poder; la capacidad de almacenamiento y el control del flujo de datos determinan el desarrollo²⁵. El procesamiento, acumulación y transmisión de información se ha convertido en una actividad industrial de primer orden que da trabajo a porciones cada vez mayores de mano de obra y representa un porcentaje creciente del conjunto de la producción.

La riqueza de una sociedad es la información que ha acumulado a todos los niveles, nacional e internacionalmente y el control de esta constituye una necesidad

²³ El significado concreto del término flujo económico presenta en la actualidad una conceptualización especialmente restringida como sinónimo de "flujo de producto mercantil". Desde esta óptica, su definición más generalizada es aquella que lo caracteriza como cualquier transacción de bienes y servicios económicos y productivos, materiales o inmateriales apropiables, que se realiza en mercados estables.

²⁴ Entre estas se destaca el estudio de las externalidades de la información suministrada de un modo gratuito, el papel que desempeña la publicidad, los efectos y consecuencias que se derivan de la actuación del Sector Público en materia de equipamiento informativo, la consideración de los flujos informativos interactivos, la discriminación entre precio de venta y valor del bien o servicios informativos cuando éstos resultan divergentes, etc. El Análisis Coste-Beneficio, o similares, es una herramienta bastante apropiada para estos fines. Se trata siempre, de un bien inmaterial dotado de determinado embalaje y que desempeña idénticas funciones económicas, aunque no en el mismo sentido, que el resto de los bienes materiales, el interés económico de un determinado flujo informativo es consecuencia directa, aunque no exclusiva, del contenido semántico que contribuye a transmitir.

²⁵ JUSSAWALLA, M & LAMBERTON, D.M & KARUNARATNE, N.D. (eds.) (1988): "The cost of thinking: Information Economies of ten Pacific Countries", Ablex Publishing Corporation, Norwood.

estratégica de la economía. Las corporaciones²⁶ transnacionales se han vuelto dependientes de los flujos de información para garantizar la circulación de bienes y servicios en el mercado mundial²⁷. “La producción ampliada y las capacidades de distribución han incrementado la ganancia en la producción cultural²⁸”.

2.1.5 SEGMENTOS O PARTES DEL SECTOR DE LOS CONTENIDOS²⁹

Está constituido por tres segmentos (Moore 1997)³⁰ creación o producción de información; distribución de información; y el de proceso de información o industria informática (Cornella, Alfonso, 1998)

2.1.5.1 CREACIÓN O PRODUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN

El segmento de creación de información está constituido por todas las organizaciones, del Sector Público y del Privado que generan propiedad intelectual³¹. Los contenidos son utilizados por organizaciones y ciudadanos gracias a los instrumentos de proceso y manejo de información.

Pertencen a este segmento: Todos los tipos pensables de autor (escritor, compositor, fotógrafo), que producen información primaria, como también todos los tipos de editor, en el sentido de que ellos hacen un tratamiento de la información para hacerla accesible a otros (editores de libros o los realizadores de productos audiovisuales), y los generadores de información secundaria (compiladores de bases de datos o los productores de servicios de información).

2.1.5.2 DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Este segmento está formado por las empresas e instituciones que crean y gestionan redes de comunicación, que permiten el acceso a la información. Forman parte de la distribución de la información, las librerías, las bibliotecas, los operadores de

²⁶ HERBERT SCHILLER. Cultura S.A. La apropiación corporativa de la expresión pública, Universidad de Guadalajara., México, 1993, p.70.

²⁷ A todos los niveles, nacional e internacionalmente, el control de la información constituye una necesidad estratégica de la economía. A través de las nuevas tecnologías de la información, el capital logra la exportación de plusvalías mediante conexiones bancarias a nivel transnacional.

²⁸ IBID., p.48.

²⁹ MOORE, NICK. La información en la sociedad/http://www.unesco.org./wehworld/wirerpt/report.htm-chap 20 pdf.

³⁰ MOORE, NICK. The information Society, en World Information Report 1997. París, F: UNESCO.

³¹ Esta información es originada por escritores, compositores, artistas, fotógrafos; asistidos por editores, realizadores de cine, productores de televisión. La información producida es vendida a editores, medios de difusión, distribuidores y otros, que toman la propiedad intelectual bruta y la procesan en diferentes formatos a fin de que pueda ser distribuida y vendida a los consumidores de información. Otros tienen que realizar la compilación de la información; compiladores de obras de referencia, de bases de datos, series estadísticas y servicios de información en tiempo real que suministran fl LYLE GUY R. The administration of the collage library. Chicago, A.L.A., 1939 flujos de información constantes.

telecomunicaciones como las plataformas de comunicación audiovisual o multimedia; las cadenas de televisión; y otros puntos de acceso a información (por ejemplo, servicios de telecomunicaciones de valor añadido como los proveedores de servicios de Internet, o la misma InfoVía).

2.1.5.3 INDUSTRIA INFORMÁTICA

La industria informática produce el hardware y software necesarios para el procesamiento de información, y que constituye uno de los núcleos substanciales del denominado sector de las altas tecnologías³² (telemática es la informática más las telecomunicaciones).

2.1.6 LA CIENCIA DE LA INFORMACION

“La ciencia de la información es aquella disciplina³³ que investiga las propiedades y comportamiento de la información, las fuerzas que gobiernan el flujo de información, y los medios de procesar información para una óptima accesibilidad y utilización. Tiene que ver con aquel cuerpo de conocimiento relativo al surgimiento, recolección, organización, almacenamiento, recuperación, interpretación, transmisión, transformación y utilización de información.

Incluye la investigación de información en sistemas naturales y artificiales, el uso de códigos para la transmisión eficiente de mensajes, y el estudio de medios y técnicas para el procesamiento de información tales como computadoras y sus sistemas de programación”.

La ciencia de la información es una ciencia interdisciplinaria derivada del conocimiento y está relacionada con campos tales como la matemática, la lógica, la lingüística, la psicología, la tecnología de computación, la investigación de operaciones, las artes gráficas, comunicaciones, la bibliotecología, la gestión y otros campos similares. Tiene

³² De la evolución de este sector depende cada vez más el crecimiento de los países desarrollados en el caso norteamericano, quizás el más paradigmático, el 27% del total del crecimiento del PIB en el período 1994-96 se debió al crecimiento de ese hipersector de alta tecnología (informática y telecomunicaciones, principalmente), mientras que las contribuciones de las tradicionalmente consideradas locomotoras del crecimiento económico, la construcción de viviendas y automóviles, representaron sólo el 14% y el 4%, respectivamente. Si el período considerado se reduce al año 1996, la contribución del sector alta tecnología aumenta aún más, hasta el 33%.

³³ BORKO, HAROLD Information Science. What is it? American Documentation, 1968, January, pp. 3-5. En: Elias, A. A., de. Key Papers in Information Science. The American Society for Information Science, 19(1), 1971, pp. 1-3. 40

un componente de ciencia pura, que incursiona en el sujeto sin considerar la aplicación y una ciencia aplicada, que desarrolla productos y servicios”.

“La bibliotecología y la documentación son aplicaciones de la ciencia de la información. Las técnicas y procedimientos utilizados por los bibliotecarios y documentalistas tienen su basamento en los hallazgos teóricos de la ciencia de la información y a la inversa, los teóricos deben estudiar las técnicas probadas en el tiempo por los prácticos.”

2.1.6.1 INFORMACIÓN

Conjunto o totalidad de ciertos datos y hechos conocidos que se obtienen como resultado del análisis, síntesis y evaluación de otros datos. Material original, primario que consiste en la simple reunión de datos³⁴. Los soportes en que se registra la información pueden ser el papel (un libro), o formatos electrónicos como un disquete, un CD-ROM, etc.

2.1.6.2 SERVICIOS DE INFORMACIÓN

“Realización de un determinado proceso³⁵ tecnológico de la actividad de información y la entrega de los resultados de dicho proceso a usuarios, con el fin de satisfacer sus necesidades de información”. Fuente institucional que suministra, directa o indirectamente, información o referencias a otras fuentes de información institucionales o personales.

Organización, sección o conjunto de organizaciones que continuamente llevan a efecto el trabajo práctico del servicio de información. Según las escalas del trabajo” (desde los servicios de información de las instituciones o empresas hasta los servicios de información nacionales e internacionales)³⁶.

³⁴ Atributos de la información, según Burch y Grudnitski la calidad de la información descansa sobre tres pilares exactitud, oportunidad y relevancia.

³⁵ GLOSARIO DE TÉRMINOS BIBLIOTECOLÓGICOS Y DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN.
www.uh.cu/facultades/fcom/portal/interes_glosa_terminos.htm

³⁶ Los servicios de información pueden tener un carácter diferente, están agrupados en: Servicios públicos Nacionales Servicios Comerciales Servicios Financieros Servicios tecnológicos: Patentes y Marcas Servicios de Telecomunicaciones Servicios de Energía Servicios y Transporte y Turismo Servicios Profesionales Servicios en Educación.

2.1.6.3 ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Los servicios que se efectúan en una institución de información se clasifican en:

a) Servicios que facilitan el uso de documentos

- En otros idiomas: Traducciones
- En la biblioteca: Préstamo interno. Reproducción de documentos.
- Fuera de la biblioteca: Préstamo ínter bibliotecario. Extensión bibliotecaria

b) Servicios que facilitan información sobre documentos

- Servicios bibliográficos
- Servicios referativos o de resúmenes

c) Servicios que facilitan información sobre hechos o datos:

- Información factográfica
- Servicios de reseñas

Estos servicios se ofrecen a partir de distintas categorías de documentos, según temática y portador, y en regímenes de búsqueda retrospectiva, diseminación y diseminación selectiva de la información, según se requiera.

2.1.6.4 RECURSO DE INFORMACIÓN³⁷

Horton³⁸ propone dos definiciones diferentes atendiendo a su mención en singular y plural. Recurso de información es la información en sí misma, el contenido; la información en un fichero o registro o en un producto o servicios de información tal como una publicación, o una base de datos electrónica³⁹.

³⁷ FERNÁNDEZ, IVETTE. Estudio sobre la unificación de conceptos en Ciencias de la información, Bibliotecología y Archivología: Una propuesta fundamentada. -- La Habana, 1996. -- 166 p. -- Tesis para la obtención de la licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

³⁸ HORTON F. W. Information Management Workbook/F. W. Horton, Washington: Information. Resources Press, 1985. P. v.

³⁹ Recursos son todos aquellos componentes necesarios, tanto tangibles como intangibles, para que una organización cumpla con sus objetivos, los cuales son clasificados en: instalaciones y equipos, materiales e insumos, (recursos físicos), energía, informaciones y datos, recursos humanos, dinero y capital.

³⁹ CRUZ.PAZ, ANDRES. Fuentes de información: Aspectos teóricos. La Habana: Universidad de La Habana, 1994, 105 p.

2.1.6.5 RECURSOS DE INFORMACIÓN

Representa todas las herramientas, equipos, suministros, facilidades físicas, edificios, personas y otros recursos⁴⁰ utilizados por una empresa o institución. También el capital, la inversión y gastos involucrados en proveer los mencionados recursos de apoyo.

2.1.6.6 SISTEMA DE INFORMACIÓN

Se refiere a los métodos, medios, materiales generadores,⁴¹ contenedores y continentes involucrados en una forma organizada para efectuar la transferencia de información dentro de una actividad, campo u organización.

2.1.6.7 USUARIO DE LA INFORMACIÓN

Persona, grupo o entidad, que utiliza la información o los servicios de información. Al estar involucrados los "usuarios" y trabajadores de la información en un proceso continuo de comunicación, el término se refiere a todos los que utilizan la información, sean o no trabajadores de la información⁴².

2.1.6.8 USUARIO POTENCIAL

Persona, grupo o entidad, cuya actividad está vinculada, directa o indirectamente, al cumplimiento de la misión y de los objetivos estratégicos de la organización o comunidad en la cual está inserta la unidad de información. El usuario potencial⁴³ es el punto de partida para el cálculo de los recursos de información que se requieren (humanos, materiales, tecnológicos, financieros, organizacionales y el propio recurso información).

2.1.6.9 USUARIO REAL

Usuario con el cual la entidad de información ya ha logrado establecer la comunicación y forma parte de la institución, ya ha utilizado información de otras fuentes, incluso, la

⁴⁰ CRUZ-PAZ, ANDRÉS Fuentes de información: Aspectos teóricos. O. C. 1994. -- 104 p.

⁴¹ GLOSARIO DE TÉRMINOS BIBLIOTECOLÓGICOS, O. C.

⁴² NÚÑEZ PAULA, ISRAEL ADRIÁN. Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores En: Ciencias de la Información 23(2):118-30, 1992 / IDICT

⁴³ CRUZ-PAZ, ANDRÉS FUENTES. Aspectos teóricos de información. -- La Habana: Universidad de la Habana, 1994. -- 104 p.

proveniente de servicios de otras entidades de información. (CRUZ PAZ, ANDRES: 1994)

2.1.6.10 ETAPAS DE LA ACTIVIDAD PRODUCTIVA CIENTÍFICO-INFORMATIVA

A. L. Mijailov y R. S. Guiliarevskii⁴⁴ hacen la descripción de cada una de estas etapas, que son llevadas adelante por el trabajador de la información a través de una serie de tareas o actividades. Estas son:

- ORIGEN DE LA INFORMACIÓN

Etapa que corresponde a la creación de la información, como resultado de la práctica social. Incluye a los creadores intelectuales de la información (científicos, técnicos, etc.)

- RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Consiste en reunir exhaustivamente toda la información requerida y mantenerla actualizada. Las tareas a realizarse son: Selección, adquisición, descarte. Las tareas de selección y adquisición corresponden a la etapa de la recolección de la información dentro del ciclo del ACI⁴⁵.

Para realizarlas se debe tener un amplio conocimiento de los creadores de la información (autores), de la producción de los documentos (los editores e impresores) y a las formas de difusión de estos, tanto comerciales como de otra índole.

El proceso de selección puede explicarse como el conjunto de operaciones necesarias para la obtención de las fuentes seleccionadas, la recepción de estas y su envío al dispositivo de entrada de bienes de información en el SARI⁴⁶.

Las formas de adquisición en las bibliotecas universitarias son la vía comercial, el canje, el donativo, el depósito legal, la documentación generada por la universidad.

- PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

⁴⁴ MIJAILOV, A. L. y GUILIAREVSKII, R. S. Curso Introductorio sobre Informática y Documentación

⁴⁵ (ACI) Actividad científico-Informativa

⁴⁶ (SARI) Sistema de almacenamiento y Recuperación de la Información

Es el Análisis de la forma y contenido del documento y extracción de los datos registrados en un documento. Las tareas de descripción a realizarse son: Catalogación, redacción de resúmenes y de información reseñada, indización; clasificación, asignación de código, integración del registro del documento; tareas asociadas: información señal, información referativa, reseñas.

Para integrar estos registros el catalogador recoge los resultados de la extracción (resúmenes), de la indización (palabras clave, descriptores), de la clasificación (códigos), de la asignación del código de domicilio.

- **ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Es la conservación de los datos para un largo periodo de almacenamiento y que puedan disponerse en un sistema ordenado que permita la rápida y fácil recuperación de los datos relevantes. Se debe emplear el menor espacio posible de almacenamiento.

Las tareas son organización de los registros de documentos (fondo activo); manipulación física de los documentos; preparación para la circulación, traslado de la información a soportes (magnéticos, ficheros, bases de datos, etc.); se agrupan en subsistema de ficheros, según los medios técnicos que se utilicen en su organización y gestión pueden ser manuales, mecanizados y automatizados catálogo electrónico (fondo activo) o en el depósito de documentos (fondo pasivo).

- **RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Operaciones lógicas que garantizan la localización en una colección de datos de todos aquellos bienes de información, que proporcionan una respuesta directa a la pregunta formulada por cualquier usuario, mediante análisis de la solicitud del usuario, elaboración de la prescripción de búsqueda, localización de modelos de búsqueda relevantes, localización de documentos, localización de datos, servicios bibliográficos, consulta, referencia y traducciones.

- **DISEMINACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Consiste en hacer llegar a los usuarios en el periodo de tiempo más corto posible la información sobre los documentos o los datos que recién han ingresado en el sistema, que se origina a partir de los resultados de los procesos anteriores. Forman parte de la diseminación, la información señal, los servicios referativos y de información reseñada, las bibliografías, etc.

- **USO DE LA INFORMACIÓN**

Las actividades científico-informativas están en función del uso que se haga de sus resultados, que dependen de la popularización de los logros de la ciencia y tecnología, del manejo de técnicas eficientes de documentos, del estudio de los resultados del uso de dichos documentos, y del impacto causado por el trabajo informativo en la ciencia, la técnica, la economía, la educación, la cultura, etc.

Cuyas tareas son: Estudio de intereses y establecimiento de perfiles y categorías de usuarios; divulgación; educación de usuarios; análisis de la eficiencia de los servicios informativos⁴⁷ (mediante flujos adecuados de retroalimentación y diversas investigaciones sobre uso de información). Todas estas etapas se encuentran especificadas en detalle en el diagrama No. 1 en anexos.

2.1.7 MERCADO DE INFORMACIÓN

Conjunto de mecanismos que facilitan la correspondencia entre las necesidades de los usuarios de información y la disponibilidad de productos de información. Las necesidades de los consumidores son el trabajo de los productores.

2.1.8 TIPOS DE BIENES DE INFORMACIÓN

A partir de su funcionalidad económica⁴⁸, se tienen bienes informativos de consumo, bienes informativos intermedios y bienes de información de consumo duraderos y bienes de capital.

⁴⁷ SETIEN QUESADA, EMILIO. O. C. p. 6-31

⁴⁸ MILLÁN PEREIRA, JUAN LUÍS. Los Flujos de información en la economía. Problemas de definición.

2.1.8.1 BIENES INFORMATIVOS DE CONSUMO

Vinculados estrictamente a un acto de consumo se trata de bienes cuyo contenido resulta perfectamente interpretable e inteligible por la persona física o jurídica que lo recibe, y que se agotan con el acto de su consumo; son "productos acabados". Los efectos de estos bienes en la mayoría de los casos, se limitan a un mayor conocimiento por parte de los individuos, del medio que les rodea.

2.1.8.2 BIENES INFORMATIVOS INTERMEDIOS

Se denominan bienes informativos intermedios porque intervienen en calidad de inputs⁴⁹ en los procesos productivos en los que se incorporan y se diseñan a partir de parámetros que no son directamente interpretables por la persona que los recibe.

Para poder descifrarlos se necesita de procedimientos en los que intervienen maquinarias para efectuar su decodificación y tratamiento, adoptan esta forma en virtud de las excelencias que la misma posee a la hora de obtener la máxima rentabilidad económico-informativa de su contenido.

Este tipo de información se presenta en forma de bandas magnéticas, diskettes, etc., y se transmite, básicamente, a través de los canales y medios teleinformáticos. Las características que definen a este tipo de información (operatividad, velocidad de proceso, etc.) atribuyen al flujo informativo una mayor versatilidad y una eficacia económica superior.

2.1.8.3 BIENES INFORMATIVOS DE CAPITAL

Un bien informativo de capital⁵⁰ es aquel que se incorpora en los diversos procesos productivos en los que interviene. Su papel se encuentra directamente vinculado a los procesos de codificación, decodificación, tratamiento, almacenaje y transmisión de la

⁴⁹ Entendemos por inputs en sentido estricto aquellos bienes y servicios que se agotan, se transforman o incorporan en forma de valor añadido en el curso de los procesos productivos en los que se integran a lo largo de un período temporal corto, generalmente coincidiendo con el ciclo productivo de los outputs que se generan en aquellos, o a lo sumo con la duración de un ejercicio económico. Esto es, se excluyen los bienes de equipo y la inversión productiva a largo plazo.

⁵⁰ MILLÁN PEREIRA O. C.

información intermedia. Su valor económico es consecuencia directa de su propia capacidad para operar con los propios recursos informativos e intervenir en los procesos productivos.

2.1.8.4 BIENES INFORMATIVOS DE CONSUMO DURADERO

Estos tiene características diferentes a los bienes expuestos anteriormente, porque sus efectos se perciben a lo largo del tiempo, se encuentra toda la amplia gama de procesos educativos y formativos, en sus más diversas manifestaciones, en los que se incorporan los individuos a lo largo de toda su existencia y en un proceso cuasi-interrumpido de cualificación.

El suministro de la mayoría de los bienes informativos de consumo duradero se realiza en las sociedades modernas, de modo análogo a los demás bienes públicos (son obligatorios y gratuitos, esa es la diferencia con el resto de los otros bienes cuyo suministro responde por lo general, a criterios estrictamente mercantiles).

2.1.9 ECONOMÍA DEL CONOCIMIENTO

Desde el punto de vista económico, en la definición⁵¹ epistemológica del conocimiento⁵² hay dos elementos importantes; el conocimiento está relacionado con la acción humana; y la generación de conocimiento es dinámica, porque se crea mediante interacciones entre individuos, grupos, organizaciones y sociedades. Estas dos características llevan el conocimiento al campo de la economía.

La acción humana y la dinámica de creación de conocimiento⁵³, la "producción de conocimiento es una actividad económica"; desde el punto de vista del análisis económico, el acto de conocer tiene relevancia económica. El conocimiento es un recurso utilizado diariamente por los agentes económicos para tomar todo tipo de decisiones de producción, consumo e inversión, es económicamente representable a través de su producción.

⁵¹ En la teoría del conocimiento: conocimiento es el proceso humano y dinámico que consiste en justificar una creencia personal hacia la certeza.

⁵² AKERLOF, G. A. "The market for lemons. Quality Uncertainty and the Market Mechanism". En *Quarterly Journal of Economics*, 84 (agosto), p. 481-500., 1970

⁵³ IBIDEM

2.1.9.1 PRODUCCION DEL CONOCIMIENTO

La producción de conocimiento⁵⁴ fue desarrollada por Polany (1958; 1978) y, más recientemente aplicada por David⁵⁵ (1993); Se trata de la distinción entre la producción de conocimiento explícito, observable o codificable y la de conocimiento tácito o implícito⁵⁶. La producción de conocimiento explícito, observable "es aquella que se puede expresar en un lenguaje formal y sistemático, de manera que es posible procesarla, transmitirla y almacenarla con facilidad"⁵⁷.

La producción de conocimiento tácito o implícito es "aquella que está asociada al factor trabajo cuenta con elementos técnicos y cognoscitivos del tipo experiencia práctica, habilidades y calificaciones difíciles de detallar". Según Nonaka (1991), Hatchuel y Weil (1995) y Foray y Lundvall (1996), "el aumento en la dotación de conocimiento observable, la transformación de conocimiento tácito en observable y el desarrollo de nuevos requerimientos y habilidades de este fenómeno, han generado un círculo virtuoso en la producción de conocimiento, que se ha constituido en uno de los recursos estratégicos clave de la actividad económica⁵⁸ en la actualidad".

La producción de conocimiento cuenta entre sus recursos con la información y con el propio conocimiento, según Thurow⁵⁹ (2000), las actividades de producción de conocimiento cuentan con otros muchos recursos, como ser capital para financiarlo y tecnología y trabajo para producirlo.

2.1.10 EFICIENCIA

Existe eficiencia en la asignación de recursos cuando no hay ninguna reorganización posible de la producción que mejore el bienestar de todas las personas. En

⁵⁴ POLANY, M. (1958; 1978). Personal Knowledge. London and New York: Routledge and Keegan Paul.

⁵⁵ DAVID, P. A. (1993). "Knowledge, Property and the System dynamics of Technological Change". Proceedings of the World Bank Annual Conference on Development Economics. Washington D.C

⁵⁶ Argemí, Ll., Vilaseca, J. y Torrent, J. (coord.) (1999). Historia del Pensamiento Económico. CD-ROOM, Barcelona: Ediciones de la universitat Oberta de Catalunya Lectus Vergara.

⁵⁷ Para la incorporación del conocimiento al conjunto de la actividad económica existen dos elementos importantes: 1) es el hecho de que el conocimiento será económicamente relevante siempre y cuando se manifieste en la actividad económica y 2) es la constatación del hecho de que la actividad económica siempre ha incorporado el conocimiento como recurso.

⁵⁸ FORAY, D. y LUNDVALL, B. A. "The Knowledge-based Economy: from the economics of knowledge to the learning economy". Employment and Growth in the Knowledge-based economy. Paris: OCDE. HATCHUEL, A. y WEIL, B. (1995). Experts in Organizations: A knowledge-based perspectives on Organizational Change. Berlin and New York: Walter D. Gruyter. LUNDVALL, B. A. y BORRAS, S. (1997). The Globalising learning economy: Implications of Innovation Policy, Report Based on Contributions from seven projects under TSER

⁵⁹ THUROW, L. Construir Riqueza: Las nuevas reglas para individuos, empresas y naciones en una economía basada en el conocimiento, Buenos Aires: Javier Vergara editor, 2000

condiciones de eficiencia solo es posible aumentar la utilidad de una persona reduciendo la utilidad de alguna otra. Una economía es claramente ineficiente si se encuentra por debajo de las FPP (frontera de posibilidades de producción)⁶⁰.

Una economía es eficiente si está organizada para proporcionar a los consumidores la combinación de bienes y servicios que más deseen, dados los recursos y la tecnología de la economía⁶¹.

2.1.11 ECONOMÍA DEL BIENESTAR

La economía del bienestar se constituye en aquella parte⁶² del estudio de la economía que explica la manera en que se identifican y se logran asignaciones de recursos socialmente óptimos o eficientes. El estudio de la economía del bienestar tiene que ver con las “mejores soluciones” que son factibles para la asignación y distribución de los recursos.

2.1.12 UNIVERSIDAD

La universidad contemporánea⁶³, despliega una fuerza de valiosos recursos, compatibles y completos, que le permiten cumplir cabalmente su importante misión educadora. Consta de dos elementos educadores: un profesorado que colectivamente se responsabiliza de todas las disciplinas y de su poderoso complemento en la base de la estructura, el estudiantado.

“La universidad moderna es un poderoso conglomerado de aulas de clase, cuya distribución por hora y asignación por día debe asegurar precisión y rapidez. Dispone de auditorios, gimnasios, campos de deportes, laboratorios y bibliotecas. Todos esos edificios y recintos están debidamente dotados del equipo y de recursos apropiados a cargo de un personal profesional, técnico y administrativo.

⁶⁰ Frontera de posibilidades de producción es análoga a frontera de posibilidades de utilidad; que muestra la utilidad o satisfacción de dos consumidores (o grupos), existe la probabilidad de que la redistribución de la renta de A a B reducirá la utilidad de A y elevará la utilidad de B. Existe eficiencia en la asignación. Para la asignación implícita en estos puntos, es imposible imaginar resultados viables que mejorarían el bienestar de una de las partes sin empeorar el de otra parte.

⁶¹ SAMUELSON Y NORTHHAUS. Economía: Madrid, duodécima ed. Mc Graw-Hill, 1988

⁶² SELDON, ARTHUR Y PENNANCE, F. G. Diccionario de Economía: una exposición alfabética de conceptos económicos y su aplicación: Oikos-tau, Barcelona, 1967

⁶³ LUZURIAGA, LORENZO Diccionario de Pedagogía, Buenos Aires: Losada, 1966 Pág. 365-366

La universidad es una institución fundamental en la preparación y capacitación de hombres y mujeres para ocupar puestos en el gigantesco aparato del estado, quien le asigna grandes sumas que le permiten desarrollar vastos programas de investigación y expandir constantemente sus instalaciones.

Ninguna institución sobrepasa la gran magnitud de contribuciones de la universidad, que hacen posible el avance tecnológico y científico que se registra en todos los campos del saber. En todo ese proceso⁶⁴, es decisiva la influencia del personal universitario que incluye la labor especializada de sus bibliotecas y de sus bibliotecarios”. (LITTÓN, 1974)

2.1.13 CAPITAL HUMANO

La educación aumenta la productividad de las personas. Schultz define el capital humano como las características propias de cada persona, en cuánto puedan ser valoradas estas, y las capacidades adquiridas a través de inversiones en educación⁶⁵.

2.2 MARCO TEÓRICO PROPIAMENTE DICHO

2.2.1 ECONOMIA DE LOS SERVICIOS

Un agregado de actividades, que responde genéricamente al nombre de servicios tiende a concentrar la mayor parte de la ocupación y el valor de la producción⁶⁶ en las sociedades más avanzadas. Desde finales de los sesenta se han identificado transformaciones en las economías que constituyen el núcleo central en las sociedades occidentales que se han asociado con emergencia de la llamada “sociedad⁶⁷ posindustrial” (Touraine, 1969; Bell, 1973).

La economía de los servicios se ha consolidado en los últimos años, tiene una expansión y una importancia creciente en las economías avanzadas, cuyas

⁶⁴ LITTON, GASTON. La biblioteca universitaria. Buenos Aires: Bowker, 1974

⁶⁵ SCHULTZ (1986), Pág. 29

⁶⁶ GARCÍA, CLARA EUGENIA y SANZ MENÉNDEZ, LUIS. Conceptos y Clasificaciones en la Economía de los Servicios: Documentos Trabajo (núm. 92/07) del Instituto de Estudios Sociales Avanzados del CSIC.

⁶⁷ GERSHUNDY, J., (1978)¿Después de la Sociedad Industrial? La Economía De autoserivicio surgiendo, Londres: Mac Millán; STANBACK, T., (1979). Entendiendo la Economía de Servicio, Baltimore: John la Hopkins Universidad Prensa, 1980; COHEN, S., S. Y ZYSMAN, J., (1987). Manufacturing Matters: The Myth of the Post-industrial economy, Nueva York: Basic Books.

actividades son: los servicios a la producción o a las empresas y el papel que corresponde a estas actividades en el desarrollo económico reciente, así como su creciente incorporación al sistema productivo.

Estos han servido para poner de relieve la relación existente entre el viejo término de “sector servicios” y el nuevo contenido complejo y diverso, del mismo. Existe una heterogeneidad de las actividades que se han agrupado bajo el término “servicios” en el que se incluyen desde los servicios de limpieza y correo privado a los de asesoramiento tecnológico, pasando por la educación, sanidad, etcétera.

La expansión de los servicios se corresponde con una mutación global de las sociedades contemporáneas. La transformación en las variables económicas ha tenido lugar en términos de qué se produce y de cómo se produce. El sistema productivo en las economías avanzadas se caracteriza por nuevas formas de organización social y técnica del trabajo; por nuevos procesos de control global y de acumulación de las actividades económicas y porque las demandas sociales de ciertos servicios se han multiplicado.

2.2.1.1 COMPOSICIÓN DEL MERCADO DE SERVICIOS

Según Stanton, Etzel y Walker en la actualidad, las empresas que producen servicios exceden a las que producen bienes; son más las empresas de servicio que el total de fabricantes, compañías mineras y constructoras, y firmas dedicadas a la agricultura, la explotación⁶⁸ forestal y la pesca.

El mercado de servicios está compuesto por cuatro mercados en el que convergen la oferta y demanda de servicios:

- a) **El mercado de servicios del sector público:** La oferta de este mercado esta conformado por las instituciones del estado que ofrecen y brindan diversos servicios a través de agencias públicas de empleo, servicios militares, policiales y de bomberos, correos, escuelas, universidades, hospitales públicos, instituciones

⁶⁸ Del libro: Fundamentos de Marketing, 13va. Edición de Stanton William, Etzel Michael y Walker Bruce, Mc Graw Hill, 2004, Pág. 139.

reguladoras, defensorías públicas, etc. Por su parte, la demanda de este mercado está conformada básicamente por la "población en su conjunto".

- b) El mercado de servicios del sector privado:** La oferta de este mercado está conformado por diversos tipos de organizaciones y empresas que se dividen en dos grandes grupos: 1) Instituciones no lucrativas y 2) empresas de servicios con fines de lucro.
- c) El mercado de servicios del sector productivo:** A este mercado⁶⁹ pertenecen los millones de suministradores de servicios, tales como operadores informáticos, contadores, personal de limpieza, etc.⁷⁰
- d) El mercado de servicios en Internet:** La oferta y demanda de servicios en Internet está proliferando rápidamente, en especial, los orientados hacia los negocios. En la actualidad muchas empresas y emprendedores ofrecen y/o solicitan servicios de asistencia virtual, consultorías, educación a distancia (online), asesoramiento, ventas online, diseño de sitios Web, diseño gráfico, etc.

2.2.1.2 ECONOMÍA Y SOCIEDAD DE LOS SERVICIOS

Se usan servicios todos los días, las empresas y otras instituciones lo hacen a una escala mayor que los individuos o las familias. Encender la luz, hablar por teléfono, viajar en autobús, son ejemplos de servicios a nivel individual.

Las instituciones de estudios son empresas de servicios complejas, porque además de proporcionar servicios educativos, las instalaciones de colegios y universidades actuales cuentan con bibliotecas, servicios de concedería, bolsa de trabajo, librería, servicios de fotocopiado, teléfonos y conexiones de servicios de Internet, inclusive puede contar con un banco.

Los clientes no siempre se sienten satisfechos con la calidad y el valor de los servicios que reciben; se quejan por el retraso en las entregas, del personal descortés,

⁶⁹ KOTLER PHILIP, CÁMARA DIONICIO, GRANDE ILDEFONSO Y CRUZ IGNACIO. Dirección de Marketing, Edición del Milenio, de, Prentice Hall, 2000, Pág. 478.

⁷⁰ Según Kotler, Cámara, Grande y Cruz, constituyen una «factoría de servicios» que proporciona servicios a «empresas productivas».

de la incompetencia, de la atención deficiente, de los procedimientos innecesariamente complicados y otros problemas. Protestan por el escaso valor que obtienen de un servicio y suspiran cuando son obligados a esperar para recibir un servicio o permanecer en fila en casi todas partes a las que van.⁷¹

2.2.1.3 LOS SERVICIOS EN LA ECONOMIA MODERNA

En todo el mundo, el sector servicios atraviesa por un periodo de cambio casi revolucionario en el que las formas establecidas de hacer negocios siguen cambiando de dirección. Los avances recientes en los servicios transforman nuestra manera de vivir y trabajar. Los innovadores lanzan continuamente nuevas formas de satisfacer nuestras necesidades existentes e incluso necesidades que ni sabíamos que existían, por ejemplo el correo electrónico, lo mismo sucede con los servicios a los clientes corporativos.

Muchas empresas nuevas de servicios fracasan, algunas logran el éxito otras se fusionan con otras. Muchas progresan debido a que consideran continuamente la manera de hacer negocios, buscando formas innovadoras de servir mejor a los clientes y aprovechando los adelantos recientes en la tecnología.

2.2.1.4 EVOLUCIÓN DEL SECTOR SERVICIOS

El grupo de servicios es muy diverso y representa a una fracción de las diferentes industrias que se encuentran en el Sector Servicios⁷². Debido a esta diversidad los servicios han sido por tradición, difíciles de definir, lo que complica aun mas es la manera de crear servicios y proporcionarlos a los clientes; no es fácil de comprender, porque muchas entradas y salidas son intangibles⁷³.

Los investigadores describieron también el papel de las garantías del servicio, documentaron las estrategias de recuperación para las fallas en el servicio y

⁷¹ THEODORE LEVITT. Todo el mundo se dedica al servicio. En Administración de Servicios de LOVELOCK, REYNOSO HUETE, D'ANDREA p. 1

⁷² a New Academics Field-The Case of Services Marketing", Journal of Retailing 69 (primavera de 1993): 13-60; stephen W. Brown, Raymond P. Fisk Jo Bitner., "The Development and emergence of Services Marketing Thought", Journal of Retailing 69 (primavera de 1993): 61 – 103

⁷³ La American Marketing Association⁷³, en sus conferencias logró reunir académicos y profesionales en marketing de ambos lados del atlántico en el que se abordaron todos los temas de servicios características, calidad, encuentros entre clientes y proveedores de servicios, procesos de evaluación de los servicios, el diseño, recursos humanos con relación al marketing de servicios, etc.

destacaron la importancia de comprender el valor de un cliente a largo plazo y registrar las pérdidas financieras por las deserciones de los clientes⁷⁴.

En el Informe del Banco Mundial⁷⁵ se destaca que, el Sector Servicios es el de mayor crecimiento en la economía global, y que el intercambio e Inversión Externa directa en Servicios se ha incrementado más rápidamente que el de Bienes en la última década.⁷⁶ Los servicios abarcan la mayor parte de la economía actual⁷⁷.

En Estados Unidos representa más del 75%, y Canadá el 69% del Producto Interno Bruto (PIB). Esta realidad no solo corresponde a los países desarrollados sino también en América Latina, en donde los servicios representan⁷⁸ el 64% del PIB.

2.2.2 SERVICIOS PÚBLICOS

El sector público presta servicios colectivos de consumo final (salud, educación, seguridad, defensa, mantenimiento de caminos, etc.) incluyéndose todas las actividades desempeñadas por la administración pública en sus diferentes ordenamientos (ejecutivo, legislativo y judicial), tanto del orden nacional, provincial como municipal. También se incluye la regulación de las actividades de los organismos privados que prestan servicios sanitarios, educativos, culturales⁷⁹ y sociales.

La medición del valor de la producción de los servicios públicos se realiza por los costos, que comprenden el consumo intermedio⁸⁰, la remuneración de los empleados, los impuestos indirectos pagados y si existen registros el consumo de capital fijo.

A medida que los organismos políticos y sociales fueron perfeccionándose, los servicios públicos fueron aumentando y se hicieron instalaciones de agua corriente, de

⁷⁴ LOVELOCK P. 10-11 En: LEONARD L. BERRY Y A. PARASURAMAN, "Building...O. C.

⁷⁵ LOVELOCK p. 5. En: Global Economic Prospects and the Developing Countries. O. C.

⁷⁶ The World Bank, "Global Economic Prospects and the Developing Countries" (Washington D. C., 2001, 69)

⁷⁷ World Development Indicators database, World Bank National accounts data, and OECD National Accounts data files (The World Bank Group, 2000). Las 23 economías del Pacífico y el Este; las 28 economías de Europa y Asia Central; la base de datos toma en cuenta 12 de las 15 economías de la comunidad Europea: las 34 economías de América Latina y el Caribe.

⁷⁸ O. C. p. 5 cap. 1

⁷⁹ LAVAGELIA, FERNANDO H. Cap. II: Administración Pública, Defensa y Seguridad Social Sistema de Cuentas Regionales y Cap. III: enseñanza. En: sistema de cuentas Regionales.

⁸⁰ Se incluyen como consumo intermedio las compras de bienes durables y de servicios no personales. Estas adquisiciones deben computarse netas de bonificaciones obtenidas.

alumbrado, caminos y comunicaciones, de higiene y asistencia social, de limpieza, de transportes colectivos, de canales, puertos, riegos, dragados, drenajes, saneamiento, faros y señales, vigilancia, etc.

2.2.2.1 CARACTERÍSTICAS E IMPORTANCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Según la doctrina y el ordenamiento jurídico que los rige, los rasgos más sobresalientes de los servicios públicos pueden compendiarse así:

- Todo servicio público debe suministrarse con un criterio técnico gerencial y con cuidadosa consideración a las funciones del proceso administrativo científico: planificación, coordinación, dirección, control y evaluación, tanto en su concepción orgánica como en el sentido material y operativo⁸¹.
- Debe funcionar de manera regular y continua para que pueda satisfacer necesidades de las comunidades por sobre los intereses de quienes los prestan.
- En la prestación del servicio público se antepone el interés de la comunidad a los fines del beneficio económico de personas, organismos o entidades públicas o privadas que los proporcionan.
- Generalmente los sirve un organismo público, pero su prestación puede ser hecho por particulares bajo la autorización, control, vigilancia, y fiscalización del Estado, con estricto apego al ordenamiento jurídico pertinente.

El bienestar general de toda población está condicionado necesariamente por la calidad y adecuada gestión de los servicios prestados, no existen servicios públicos sin valores. Los valores que caracterizan a los servicios públicos son la certeza, la publicidad, la estabilidad, la independencia, la razonabilidad, la racionalización, la igualdad real, la regulación, la prestación y la fiscalización⁸².

Los servicios públicos se van extendiendo y comprenden⁸³ cada día un campo mayor de actividades y ocupan a un número mayor de personas por parte de las

⁸¹ DE GARMO, Paúl y CANADA John. 1988, Ingeniería Económica, Compañía Editorial Continental, S.A. (CECSA), México.

⁸² DROMI, ROBERTO. Derecho Administrativo. 10ª edición. Buenos Aires – Madrid: Ciudad Argentina, 2004

⁸³ DICCIONARIO ECONÓMICO DE NUESTRO TIEMPO. En: DICES Dicionarios en Internet de las Ciencias Económicas y Sociales. CIENTÍFICO TEÓRICO ESTADÍSTICO COMERCIAL JURÍDICO SOCIOLOGICO. RECOPIADO POR EL PROFESOR MANUEL SERRA MORET

administraciones centrales y las locales y las empresas autárquicas o concesionarias de los mismos, representando renglones económicos de suma importancia.

2.2.3 SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

“La Ciencia Económica después de analizar la producción de coches, muebles y maquinaria, ahora, se ocupa de aspectos de la realidad que van más allá de estos espacios tradicionales, toman interés sobre asuntos tales como la naturaleza de los servicios, la calidad de la educación o las capacidades y habilidades de negociación de los agentes económicos que intervienen en un espacio geográfico determinado.

Uno de estos temas nuevos de gran importancia en el funcionamiento de la Economía, es el relevante al papel que juega la información; Las Ciencias Sociales coinciden en considerar que los procesos de adquisición y difusión de la información⁸⁴ son factores directamente explicativos del desarrollo social y del crecimiento económico y de la configuración de las relaciones entre individuos, organizaciones e instituciones.

La información es digitalizada y transita a muy bajo coste en un espacio conformado por la red Internet influenciado por el desarrollo de las Tecnologías de la Información⁸⁵ y Comunicación”.

Los términos mas relevantes para el análisis económico de la información, están ubicados en un esquema visual que describe las relaciones que van desde la Sociedad a la Economía, los Sectores productivos, las Organizaciones e Instituciones y los Individuos. Todo en el marco del entorno cultural y simbólico que define a dicha sociedad. Ver diagrama No. 2 en anexos

2.2.4 GESTIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

La biblioteca universitaria es un centro de información, cuya misión se cumplirá si realiza gestión de información, que incluye selección, adquisición, arriendo,

⁸⁴ MANUEL CASTELLS. La era de la información Economía Sociedad y Cultura

⁸⁵ Esta aproximación desde las Ciencias Sociales compila perfectamente la aportación de la obra de Manuel Castells en su trilogía La Era de la Información, Economía Sociedad y Cultura.

organización, control, diseminación y uso de información en todas sus variedades de fuentes y soportes, relevante para la efectiva operación de la organización educativa. La gestión de información desarrolla equilibrios entre recursos de información actualizados⁸⁶ y recursos de información permanentes⁸⁷, entre información local y virtual, entre recursos de información propios y el acceso a recursos contra demanda en el momento que se requieren y en la diversificación de soportes de información analógicos y digitales, mono y multimediales.

La biblioteca universitaria no es sólo un agente que consume información elaborada por otros, juega un rol protagónico en la sistematización y comunicación de los conocimientos necesarios para mejorar la disponibilidad y la preservación de recursos para el estudio y aprendizaje, ayuda a liderar proyectos de digitalización de recursos bibliográficos dentro de un marco de respeto del derecho de autor (edición de libros, de revistas científicas, tesis, entre otros) y a preservar, la memoria intelectual de la institución.

La gestión de recursos de información⁸⁸ incluye el concepto de desarrollo de colecciones, facilidades de acceso a otras colecciones, adquisiciones cooperativas a través de consorcios, almacenamiento cooperativo, acceso electrónico a bases de datos y a otros recursos de información a texto completo, disponibles a través de las redes de telecomunicaciones.

2.2.4.1 INFORMACIÓN COMO RECURSO

La información es un recurso para el desarrollo, es un recurso de recursos porque permite optimizar y aprovechar al máximo otros recursos. Cuando se comparte se lo hace en igualdad de condiciones, cuando se transmite o se distribuye el recurso

⁸⁶ **INFORMACIÓN ACTUAL:** es la información que representa el conocimiento comunicado, cuyo plazo de difusión es inferior al tiempo requerido para entregar al público un documento monográfico y cuya vigencia es más corta que la de aquél. Representa el estado del arte en todas las áreas del conocimiento. Abarca publicaciones periódicas primarias y secundarias, literatura gris, bases de datos, servicios de alerta, servicios de suministro de información contra demanda e información contenida en sitios WEB.

⁸⁷ **INFORMACIÓN PERMANENTE:** es aquella información bibliográfica, que por la forma en que se encuentra organizada, el tiempo que el autor tarda en producir la obra y la amplitud de los contenidos que cubre, tiene una vigencia superior a un año. Generalmente este tipo de documento no refleja el estado del arte, especialmente en las ciencias y la tecnología. Su condición de permanente es independiente del soporte físico o electrónico en que se encuentre almacenada.

⁸⁸ BUSTOS GONZÁLEZ, ATILIO. Gestión de información actual en Bibliotecas Universitarias: la adquisición de información contra demanda. En: Reunión Nacional de Bibliotecarios, 30^a, Buenos Aires, ABGRA, 1996, p. 35-40. [Consultado el 17 de agosto de 2001]. Disponible en WWW: <http://cabid.ucv.cl/documentos_asociados/>

información, nadie tiene más que el otro. El recurso información tiene particularidades y características que lo distinguen de otros recursos⁸⁹:

- La información puede expandirse
- La información puede comprimirse (condensarse)
- Es transportable
- Tiende a partirse y mientras mas se parte mas tenemos
- Es susceptible de ser compartida

2.2.5 VALOR EN BIBLIOTECOLOGÍA

Los conocimientos científicos y su desarrollo constituyen uno de los factores más importantes en la transformación del mundo contemporáneo. La explotación del enorme caudal de recursos informacionales existentes tiene extraordinaria importancia para la toma de decisiones en las instituciones y para la investigación y formación profesional en las universidades. Una decisión informada contribuye, a un crecimiento y desarrollo seguro de las instituciones y de la economía de un país.

El acceso rápido y eficiente a una información confiable y precisa permite adoptar una posición adecuada para solucionar un problema con un menor costo, esto se logra a través de un proceso de análisis de la información⁹⁰. Aquí es fundamental el factor humano que es el elemento que crea y suministra los productos y servicios de valor añadido, a la vez, que los evalúa y perfecciona de continuo. Utilizando necesariamente de forma racional la tecnología y los recursos disponibles⁹¹.

2.2.5.1 VALOR AÑADIDO DE BIENES DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA

Consiste en ejecutar las etapas del proceso productivo de la información se trata de crear, preparar e implementar productos y servicios de información cualitativamente superiores, que satisfagan las necesidades informacionales de los usuarios, con el conocimiento previo de las características y necesidades de los consumidores se implementará valor, ver diagrama No. 1 en anexos.

⁸⁹HORTON, F. W. Information Management Workbook. Washington: Information Resources Press, 1985, En: GESTION DE LA INFORMACION EN LAS ORGANIZACIONES. Ponjuan, Gloria p. 44

⁹⁰ VALDÉS ABREU, MANUELA DE LA CARIDAD. Red Telemática de Salud en Cuba (INFOMED). Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas.

⁹¹ GILBERGA, A. El concepto de valor añadido no es claro para muchos comentaristas. Rev Ind Textil 1997; (346):6-7.

El profesional técnico que gestiona la información, logra la preparación y entrega de productos y servicios informacionales innovadores y de alta calidad, denominados productos y servicios de "alto valor añadido", porque han recibido el tratamiento correspondiente y son accesibles para los usuarios de la información, en la biblioteca o cualquier otra institución que requiera información procesada, para su inmediato consumo⁹².

2.2.5.2 VALOR PÚBLICO EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

El valor de la información depende específicamente del contexto en el que ésta se presente y analice. La misma información puede presentar valores diferentes para personas y momentos distintos. Dentro la universidad las bibliotecas administran información en función a las necesidades académicas y de investigación que ésta requiere, en los diferentes campos de la ciencia⁹³.

En una biblioteca se asignará valor a la información en la medida que sea útil para satisfacer los requerimientos de los usuarios, se deberá adecuar la oferta de información en función de las necesidades de la demanda para dar efectividad y valor a esta.⁹⁴

Dichos valores aparecen como resultado del trabajo de gestión que se realiza en los procesos de: Reunir-Organizar-Analizar-Diseminar-Usar, el suministro de productos y servicios con valor añadido requieren de una mayor elaboración. La información básica se enriquece mediante estos procesos con la finalidad de suministrar productos y servicios novedosos, útiles, valiosos (con valor añadido), a los usuarios. Taylor denomina a este proceso como el "espectro de valor añadido⁹⁵", se observa esta relación en forma gráfica Diagrama No. 1 en anexos.

⁹² GILBERGA, A. El concepto de Ob. Cit

⁹³ Forma de medir el valor de la información: Según Taylor se lo hace desde dos puntos de vista: El valor potencial de la información, entiéndase el contenido cognitivo del mensaje y El valor del servicio mediante el cual se entrega el mensaje.

⁹⁴ TAYLOR, R. S. El valor de la información En: Taylor RS. Valor añadido en los procesos de los sistemas de información. Nueva Jersey: Ablex, 1986:1,2-20.

⁹⁵ Procesos del espectro de valor añadido: Para que los datos se conviertan en información pasan por *proceso de organización* (selección, clasificación y el ordenamiento). Para que la información se convierta en conocimiento informativo pasa por un *proceso de análisis* que comprende la síntesis (indización), la interpretación (resúmenes), la comparación la validación (catalogación), y la evaluación. Para que el conocimiento informativo se convierta en conocimiento productivo experimentará antes un *proceso de juicio* en el que se evaluarán las ventajas, desventajas y opciones. Por último, para que el conocimiento productivo facilite la acción deberá pasar antes por diversas etapas de un *proceso de decisión*.

2.2.5.3 FACTORES DETERMINANTES EN LA PREPARACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN CON VALOR PÚBLICO⁹⁶

Los factores más importantes que intervienen tanto en la preparación como en el suministro de productos y servicios de información con valor⁹⁷ público son:

- Existencia de un sistema de información eficiente con objetivos y misiones bien definidos, orientados al usuario. Los objetivos que persigue la biblioteca universitaria son los mismos que tiene la universidad.
- Conocimiento profundo de las necesidades de información de los usuarios y del medio donde desarrollan su actividad. Capacidad de modificar y perfeccionar, en forma dinámica lo que se tiene, considerando el entorno donde se aplica el producto o servicio.
- Formación profesional y técnica de los especialistas que participan tanto en la preparación como en la entrega de los productos y servicios de información.
- Recursos de información adecuados; Infraestructura tecnológica y recursos necesarios⁹⁸ para satisfacer las especificidades de los productos o de los servicios de información y su accesibilidad a los usuarios.
- Revisiones sistemáticas de cada una de las etapas de preparación de los productos o servicios, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los requerimientos del usuario y la calidad que se exige⁹⁹.

Lancaster explica: "un objetivo global y razonable, tanto para la biblioteca como para otro tipo de servicio de información, es perfeccionar la accesibilidad de los usuarios a los documentos o a la información¹⁰⁰. Cualquier servicio de información debe diseñarse para fomentar e incrementar la accesibilidad de los usuarios a aquellos productos que satisfagan sus necesidades de información"¹⁰¹. La accesibilidad y la

⁹⁶ OROZCO ES, GARCÍA DI. Del dato a la decisión: la gestión de información en un sector específico. Caso de estudio BIOTEC. Ciencias de la Información 1992; 23(2):5-7.

⁹⁷ INSTITUTO DE LA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA, Ob. Cit.

⁹⁸ TAYLOR, R S. The value... O. C.

⁹⁹ GARCÍA-MORALES, E. H. Gestión de calidad y sistema de gestión integrada de la documentación. En: Acta de la Jornada Técnica Española de Documentación Automatizada (DOCUMAT'94). Gijón: Universidad de Oviedo, 1995:349. DUARTE, B. M. Evaluación, TQM y biblioteca. La calidad total como objetivo estratégico de la gestión bibliotecaria. En: Acta de la Jornada Técnica Española de Documentación Automatizada (DOCUMAT'94) Gijón: Universidad de Oviedo, 1995:279-85.

¹⁰⁰ LANCASTER, F. W. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. México: UNAM, 1983:17-9.

¹⁰¹ LANCASTER, F. W. Evaluación Ob. Cit. 17-9.

facilidad de uso de productos y servicios informacionales es una característica importante que aporta valor a la información.

En el entorno de las instituciones de información, el correo electrónico ha posibilitado la distribución de diversos productos y servicios informacionales de diferentes tipos, como son la solicitud y el envío de búsquedas bibliográficas especializadas y la localización de artículos científicos¹⁰². Esta facilidad de acceso a la información añade valor a los productos que se ofrecen, y permite a los usuarios comunicarse entre sí para intercambiar experiencias informativas de forma directa.

2.2.6 ECONOMÍA DE LA INFORMACIÓN

El crecimiento Económico (SOLOW, 1957) está determinado además de los factores de producción trabajo y capital por un factor “residual”, que fue identificado como educación o conocimiento o tecnología es decir como información. Lo que Solow identificó como factor residual de trabajo y capital, es la valoración de la información almacenada en los cerebros de los trabajadores y la tecnología almacenada en las máquinas. Todo factor productivo es información contenida en objetos físicos y cerebros humanos. (MARTÍNEZ COLL, 2003)

Todo lo que produce el hombre actual es resultado exclusivamente de la información que a lo largo de los siglos ha conseguido acumular, todas estas experiencias e informaciones están almacenadas en el cerebro del hombre moderno. El hombre tiene unas necesidades específicamente humanas, diferentes de las necesidades naturales de los animales; la única forma¹⁰³ de satisfacer esas necesidades específicamente humanas es mediante información proporcionada por otros hombres. (MARTÍNEZ COLL, 2003)

2.2.7 ECONOMÍA DE LA INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

La estructura de la relación entre el flujo de información y el público al que va dirigido el conocimiento, se ha ido modificando con el tiempo en función de las distintas

¹⁰² El correo electrónico se ha convertido actualmente en una vía de comunicación idónea para la transmisión de información. Entre sus ventajas se destacan: Flexibilidad de los formatos; facilidad de distribución; alcance; inmediatez; cumplimiento de la periodicidad; ahorro de recursos, que incluye capacidad de memoria en las microcomputadoras.

¹⁰³ MARTINEZ COLL. Economía del tiempo y la información., 2003. www.Eumed.net

técnicas que se emplean al transferir información del generador al receptor. La sucesión de eventos y el proceso de mediación entre la generación de la información por una fuente emisora y su aceptación por la entidad receptora, conforma una de las bases de datos que es la esencia de la ciencia de la información, que se traduce en la generación de conocimiento en el individuo y en su espacio de convivencia.

El objetivo de la información en la investigación y en la ciencia es permitir que el ciclo se complete y se renueve infinitamente (información-conocimiento-desarrollo-información); y que su orientación sea correcta; su velocidad compatible y sus espacios adecuados. "La información producida a través de la investigación se convierte en una verdad, se socializa como uno nuevo conocimiento público aceptado por los miembros de la comunidad". (ALBUQUERQUE BARRETO, ALDO DE, 2001)

La información es "el flujo de mensajes a partir del cual se genera el conocimiento". Como señalan (NONAKA Y BYOSIERE, 2000), los dos conceptos están muy relacionados, la visión económica se ajusta en el hecho de que la información es un input, en la generación de conocimiento¹⁰⁴.

Información y conocimiento¹⁰⁵ se utilizan como sinónimos, pero existe una clara diferencia entre ambos; La información es un flujo de mensajes, mientras que el conocimiento se crea precisamente mediante este flujo de información, basado en las convicciones y el compromiso del sujeto.

La información proporciona un nuevo punto de vista para interpretar acontecimientos u objetos, la información es un medio o un material necesario para obtener y construir el conocimiento. La información influye en el conocimiento, añadiéndole algo o reestructurándolo". (JORDI VILASECA, JOAN TORRENT Y JOSEP LLADÓS, 2001)

2.2.7.1 PROPIEDADES ECONÓMICAS DE LOS BIENES DE INFORMACIÓN¹⁰⁶

¹⁰⁴ NONAKA, I. Y BYOSIERE, P. "La creación de conocimiento regional: un proceso de desarrollo social". En Las Sociedades del Conocimiento, Bilbao: Cluster Conocimiento, 2000.

¹⁰⁵ VILASECA, J. y TORRENT, J., "La ocupación de la economía del conocimiento en España". Informe trimestral Infojobs.net, Barcelona. (2001a) [En línea]. Disponible en URL: <http://www.uoc.es>.

¹⁰⁶ FORAY, D. y LUNDVALL, B. A. (1996). "La Economía basada en el Conocimiento: de la economía del conocimiento a la economía del aprendizaje". El Empleo y Crecimiento en la economía basado en el conocimiento. París: OCDE.

En la estrategia de los mercados de la información, es substancial destacar y subrayar, cinco grandes¹⁰⁷ características:

- I. La facilidad de reproducción, costes fijos son elevados y los costes marginales bajos. La información es muy cara de producir, pero muy barata de reproducir digitalmente.
- II. Los bienes de experiencia son aquellos tipos de bienes para los cuales no se determina su utilidad hasta que no son consumidos. Cualquier producto nuevo es un bien de experiencia, pero la información es un bien de experiencia todas las veces que es consumido.
- III. La utilidad marginal decreciente en su acceso, vinculada a la idea de saturación de los bienes y servicios resultantes de la aplicación de las tecnologías digitales¹⁰⁸. Herbert Simón premio Nóbel de Economía en 1978 señala, "la riqueza de información genera una pobreza de atención". Existe sobrecarga de información, el valor proviene de hacerla accesible y útil para el consumidor.
- IV. Las barreras de salida o los costes de cambiar (lock-in), resultantes de la dependencia tecnológica de este tipo de mercancía conocimiento. Para remplazar un sistema antiguo por uno nuevo, se tiene que remplazar todos los componentes del sistema; para utilizar la información de un CD se necesita un lector.
- V. La progresiva utilidad para los consumidores en un número creciente de usuarios (externalidades de red), que no es más que la aplicación económica de la ley de Metcalfe. (SHAPIRO, C. y VARIAN, H. R., 1999)

El desarrollo no es consecuencia solamente de la acumulación del capital, se da como resultado de un conjunto de factores sociales, entre los cuales el conocimiento bajo las formas de investigación científica y técnica; de formación profesional o permanente; de difusión de actitudes favorables da lugar a la transformación continua de los factores de producción, el conocimiento ocupa un lugar cada¹⁰⁹ vez más importante" y es

¹⁰⁷ SHAPIRO, CARL Y VARIAN, HAL. El dominio de la información: Una guía estratégica para la economía de la red, Barcelona: Antoni Bosch, 1999

¹⁰⁸ SHAPIRO, CARL Y VARIAN, HAL. El dominio... Ob. Cit.

¹⁰⁹ En estrecha relación con los rendimientos crecientes nos encontramos con las economías de red: la información tiene más valor cuantos más usuarios de la misma haya. Dice la ley de **Metcalfe** que el valor que tiene una red es proporcional al número de usuarios que participan en la misma elevado al cuadrado. El ejemplo es claro en telefonía fija y en programas de comunicaciones por ordenador, como los de mensajería instantánea. Esa es otra virtud de la información: la de interconectar a tiempo real a varios oferentes y demandantes, eliminando multitud de contactos y costes de transacción. Esa característica de no rivalidad en el consumo, junto a la de no exclusión hacen de la información un bien

necesario tomarlo en cuenta para cualquier estrategia de evaluación en las políticas de desarrollo social (CABALLERO, FRANCISCO, 1999)

2.2.8 ECONOMÍA DEL BIENESTAR

Amartya Sen en la economía del bienestar toma en cuenta los siguientes aspectos:

I. Centra su trabajo en la importancia del desarrollo de las potencialidades humanas, desde la economía se debe permitir el desarrollo de estas capacidades de las personas incrementando las opciones vitales. Este supuesto está en contra de la Economía del Bienestar Clásica, atravesada por la lógica de hacer máximo el nivel de bienestar individual.

II. Los individuos son capaces de maximizar la utilidad, según este supuesto de la economía clásica, la economía¹¹⁰ ha ignorado sistemáticamente el bienestar de las generaciones futuras (aspecto que retoma cuando estudia el concepto de desarrollo sostenible)¹¹¹. En el comportamiento de las personas en el trabajo no solo intervienen criterios de racionalidad económica, en el sentido de maximizar beneficios monetarios, intervienen también otros beneficios mas allá del económico; como tener contactos sociales, desarrollar habilidades, alcanzar un estado de bienestar psicológico o mejorar la autoestima.

III. En la economía del bienestar clásica existe la suposición de que las acciones que realizan los sujetos económicos están dirigidas por el dictado racional de maximizar sus beneficios personales. Sen, señala que en la toma de decisiones existen también elementos sociales e interpersonales que están al margen de la utilidad racional.

IV. En todo proceso de elección intervienen preferencias que no tienen porqué estar dirigidas exclusivamente a maximizar el beneficio personal. Señala que las preferencias no determinan las acciones humanas; las personas no valoran el ser analfabetas y entonces deciden no aprender a leer y escribir.

semipúblico que debe ser tratado como tal. Decimos semipúblico en el sentido de que siempre existe un mínimo de rivalidad en consumo (las líneas de teléfono o de acceso a Internet se pueden saturar si son utilizadas masivamente)

¹¹⁰ SEN, A. K. (1971): "Choice functions and revealed preference", *Review of Economic Studies*, 38, 115, pp. 304-317; y más tarde SEN, A.K. (1995): *Nuevo examen de la desigualdad*, Madrid: Alianza.

¹¹¹ ANAND, S; SEN, A.K. (1994): *Sustainable Human Development*, HDRO: Human development Occasional Papers

V. Plantea que el bienestar de los hogares no es solo un agregado del ingreso de dicho hogar, sino que depende de cómo estén repartidos los recursos dentro de este. Muchos de los elementos que producen bienestar no pueden ser comprados en el mercado, porque no tienen un valor monetario¹¹² y este aspecto es sistemáticamente ignorado.

VI. Introduce un elemento clave para poder establecer las bases de una nueva Economía del bienestar; plantea que las políticas económicas y sociales tienen efecto sobre el bienestar humano¹¹³. Hay políticas económicas que tienen efectos positivos dentro de la lógica de la macroeconomía, pero con efectos muy negativos en la sociedad. El bienestar se incrementará cuando las personas sean capaces de leer, comer y votar.

VII. Estar alfabetizado no es importante por la utilidad que se deriva de ello, sino por el tipo de persona que se puede llegar a ser cuando sabe leer y escribir. Comer tendría valor no porque a las personas les guste la comida, sino porque es necesaria para la vida y la salud y las personas votan no por incrementar su beneficio personal, sino porque valoran un determinado sistema político y un determinado tipo de actividad política.

El número de opciones que las personas tienen y la libertad de elección sobre estas opciones también contribuyen al bienestar humano. Desde el enfoque de las capacidades, se postula que más libertad y más capacidad de elección, tienen un efecto directo sobre el bienestar, incrementándolo.

El enfoque de las Capacidades¹¹⁴ ha tenido numerosas aplicaciones y se han logrado importantes efectos políticos, la más importante es que ha conseguido producir cambios profundos en el terreno del desarrollo económico y de la economía del bienestar. Desde este enfoque¹¹⁵, el "bienestar humano consiste en desarrollar las

¹¹² Ver, SEN, AMARYA K. Bienestar, justicia y mercado, Barcelona: Paidós, 1997

¹¹³ En este sentido, Sen incluye también el elemento ético a la hora de abordar las cuestiones económicas, ver Sen, A.K. (1984): Sobre ética y economía, Madrid: Alianza.

¹¹⁴ El enfoque de las Capacidades tiene una nueva manera de afrontar la medición de la pobreza hasta el trabajo para determinar las causas de las hambrunas, pasando por los estudios sobre el papel de la mujer en el desarrollo económico. Varias han sido las consecuencias de la aplicación del enfoque de las capacidades

¹¹⁵ Sen, A. K.: Desarrollo y libertad, Barcelona: Planeta, 2000

capacidades de las personas"; es posible hablar de desarrollo cuando las personas son capaces de hacer más cosas, no cuando éstas son capaces de comprar más bienes o servicios.

2.2.8.1 PUNTOS FUNDAMENTALES DE LA ECONOMÍA DEL BIENESTAR

La economía del bienestar es el intento por resolver el problema en la historia de la economía moderna; el de ajustar las racionalidades individuales orientadas por el interés individual, con su resultado colectivo; La suma de óptimos individuales da por resultado el óptimo social.

La teoría económica clásica, define el bienestar individual, recurriendo a la categoría de utilidad, para definir el bienestar colectivo, al simplificar la filosofía utilitarista con el fin de poder cuantificar el valor subjetivo de los bienes económicos, no han podido salir de la trampa que impide manejar categorías cualitativas al definir el bienestar colectivo¹¹⁶. La consecuencia es que se cae en un igualitarismo materialista que atenta contra las diferencias individuales, o se cae en la identificación del bienestar colectivo con la suma algebraica de utilidades individuales sin tomar en cuenta la manera como están distribuidas, lo cual atenta contra la equidad¹¹⁷.

Desde el punto de vista de la realidad económica, el mercado perfecto es una abstracción que nunca se concreta, sea porque sus condiciones de posibilidad, como la competencia perfecta, son imposibles, sea porque existen realidades económicas que escapan a la teorización de la microeconomía, como es el caso de los bienes públicos y las externalidades¹¹⁸.

¹¹⁶ STIGLITZ J. E., *La economía*, Oc., 68-70

¹¹⁷ Se trata realmente de una simplificación si consideramos que existen muchas vertientes de esta doctrina y que algunas de éstas acentúan los aspectos cualitativos y colectivos del bienestar y de la felicidad, aun en sus primeros expositores como John Stuart Mill (1806-1873), cuyo utilitarismo se ha caracterizado como hedonismo ético universal y uno de cuyos principios sería: "es deseable que todo el mundo busque la felicidad de todo el mundo, incluida la suya propia" (Cf. GUIBAN E., *Utilitarismo*, o .c., 269-295). John Rawls distingue como criterios de justicia distributiva en el utilitarismo, el principio clásico (classical utilitarianism), el principio de utilidad media (average utility) y las concepciones mixtas (mixed conceptions) (Cf. RAWLS J., *A Theory*, Ob. Cit., 161-175, 22-27, 315-325).

¹¹⁸ La idea de **bienes públicos** está implícita en la literatura económica desde Knut Wicksell en adelante, pero contemporáneamente fue Paúl Samuelson quien sistematizó la idea de bienes de consumo colectivo o bienes públicos y las consecuentes externalidades (concepto éste originalmente expuesto por Alfred Marshall y Arthur Cecil Pigou). Se dice que un bien público es aquel que produce efectos sobre quienes no han participado en la transacción. Aquellos que producen efectos para terceros o **externalidades** que no son susceptibles de internalizarse. Aquellos bienes que se producen para todos o no se producen puesto que no se puede excluir a otros. Los bienes públicos tienen la característica de la no-rivalidad, lo cual significa que el bien no disminuye por el hecho de que lo consuma un número mayor de personas. Los principios de no-exclusión y no-rivalidad caracterizan al bien público, lo cual, significa que tienen lugar externalidades; que gente se beneficia del bien sin haber contribuido a su financiación (free-riders) o también, en otros casos, gente que se perjudica (externalidades negativas o costos externos) situación ésta última en la que los free-riders son los emisores de externalidades. Es importante distinguir una externalidad negativa de una lesión al derecho.

2.2.9 EFICIENCIA Y RACIONALIDAD ECONÓMICA

Existen dos dimensiones de la racionalidad económica:

- 1) La racionalidad de los agentes económicos que los conduce al propósito de maximizar su propio interés, y el resultado objetivo de la misma, o
- 2) Racionalidad del mercado, que tiene como término ideal la eficiencia económica o equilibrio general; la eficiencia es la búsqueda de la solución óptima al problema de la escasez¹¹⁹, la que da origen a la existencia de la ciencia económica y está definida como la disponibilidad limitada de un bien con respecto a su demanda¹²⁰, propiedad ésta que define a un bien como “económico”.

El ser humano siempre se enfrenta a la exigencia de administrar (oikonomiein) la finitud de su capacidad, de su tiempo y de su espacio en este mundo¹²¹.

2.2.9.1 ESCASEZ Y NECESIDADES

La categoría de escasez, es una relación entre satisfactores y necesidades, se ha dado una discusión sobre su carácter inherente a lo humano; esto se evidencia en la existencia de los mercados en la sociedad que son el intento de solución al problema de la escasez. Existe una crítica antropológica y ética científica, de la homogeneización de los intereses humanos en la categoría de “utilidad”, o de “preferencia”, que termina por excluir la categoría de “necesidad” de la reflexión económica¹²².

La definición y clasificación de las necesidades humanas está en el centro del debate sobre la justicia, lo cual implica directamente a la economía¹²³. Existen parámetros, para la formulación de los “derechos humanos” y la noción de “calidad de vida”, cada vez más presentes en la reflexión económica, bajo la forma de nuevos índices de

¹¹⁹La escasez es una propiedad de la condición histórica del ser humano; aún cuando teóricamente exista la posibilidad de sociedades “satisfechas” en las que los recursos disponibles siempre sean mayores en cantidad y en calidad a las necesidades experimentadas, la historicidad y finitud de lo humano plantean necesariamente el problema de la escasez

¹²⁰ AA.VV., Enciclopedia dell'economia, O. C., 974.

¹²¹ FRANK R.H., Microeconomía y conducta, O. C., 3-6; GAUTHIER D., La moral, Ob. Cit. 432-440.

¹²² RICOSSA S., Diccionario de economía, “Para el economista, las necesidades interesantes son las capaces de determinar demandas de bienes económicos: aquí no tiene ninguna importancia que esas necesidades sean lícitas o ilícitas, virtuosas o viciosas, naturales o artificiales, presentes o futuras, primarias o secundarias, directas o indirectas; lo que cuenta es su traducción en demanda o en otros tipos de actividad económica”.Ob. Cit., 420-421.

¹²³ f. DOUGLAS M.-ISHERWOOD B., El mundo, Ob. Cit., 29-34.

desarrollo son el Bienestar Económico Neto (BEN) de Samuelson¹²⁴ y el Índice de Desarrollo Humano de la ONU¹²⁵.

En la ética de la economía es inevitable resolver la cuestión de los mínimos vitales comunes a todo ser humano. Ambas cuestiones, la de la calidad de vida y la de los mínimos vitales, constituyen un campo de discusión que recientemente se ha convertido en tema común para economistas¹²⁶ y otros científicos sociales.

2.2.9.2 ESCASEZ Y EFICIENCIA¹²⁷

En la economía actual el nivel tecnológico y la disponibilidad de los recursos productivos siempre son escasos, no se puede producir a la vez toda la cantidad de todos los bienes que la sociedad demanda. Esta escasez se formula como una curva que representa las posibilidades de producir diversas combinaciones de bienes en un momento dado, en la frontera de posibilidades de producción¹²⁸, la asignación eficiente se da cuando no se puede aumentar la producción de un bien sin reducir la de otro.

¹²⁴ El Bienestar Económico Neto es un índice de desarrollo que añade elementos de bienestar no considerados por el Producto Nacional Bruto - como el tiempo dedicado al ocio, que disminuye el PNB pero aumenta el bienestar, o la economía informal que no es incluida en las cuentas nacionales- y considera como reducción de bienestar elementos no considerados por el PNB -como la contaminación- (Cf. SAMUELSON P.A.-NORDHAUS W.D., Economía, Ob. Cit. 522-524)

¹²⁵ PNUD, Human Development Report, 1994, New York, 1994 (versión en castellano: PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO, Informe sobre desarrollo humano, FCE, México, 1994). El Índice de Desarrollo Humano incluye la esperanza de vida, la mortalidad infantil, la tasa de alfabetización y el PIB *per capita*, pero teniendo en cuenta las desigualdades en la distribución. Diego Gracia propone la siguiente categoría de *calidad de vida*: $CV = CN (F+S)$, donde CV = Calidad de vida; CN = Capacidades Naturales; F = contribución de la familia; S = contribución de la sociedad. De tal manera que si CN = 0, CV = 0, pero también si F y S = 0, CV = 0 (Cf. GRACIA Diego, La ética y la calidad de vida, CELAM «Col. Documentos CELAM 121», Bogotá, 1992, 209-228).

¹²⁶ John Rawls en su justicia como imparcialidad postula como supuesto de la búsqueda de los principios de la justicia la existencia de ciertos "bienes primarios" (primary goods) que se presume que todo ser racional desea, pero aclara que no se trata de una concepción higienista (o materialista de las necesidades; las únicas necesidades reales, básicas y universales son las necesidades físicas, postura que ayuda a ofrecer una definición objetiva de la pobreza, que es susceptible de dos críticas, excluir de lo básico ciertas necesidades no biológicas del ser humano y la ausencia de un parámetro intercultural que permita enumerar tales necesidades como indispensables para todo ser humano) sino de una concepción puramente política; se trata de cierto nivel de bienestar material y social, y de adiestramiento y educación, sin el cual las personas no podrían participar en la sociedad como ciudadanos, y mucho menos como ciudadanos en pie de igualdad (Cf. RAWLS J., *A Theory*, Ob. Cit., 62, 92 y Cap. VII; Cf. RAWLS J., *Political Liberalism*, Ob. Cit. 166-167, 187-190). Para Enrique Dussel la "económica trascendental", con las categorías fundamentales de "necesidad" y "trabajo", es esencial a la ética social (Cf. DUSSEL Enrique, *De la "pragmática trascendental" a una "económica trascendental". Reflexiones desde la perspectiva de una ética de la liberación latinoamericana*, en Ética en América Latina, Bogotá, 1991, 45-80); para este autor toda necesidad biológica es cultural y toda necesidad cultural es biológica y su satisfacción es el criterio absoluto del juicio final (C F.DUSSEL Enrique, *Filosofía de la liberación*, AFYL, México, 1989, 150; *Ética comunitaria*, EP, Buenos Aires, 1986, 20-21). Para otros la categoría calidad de vida se debe ubicar en un contexto más amplio que abarque tanto el ecosistema humano (variables geográficas, físicas y químicas) como el ecosistema sociocultural (factores culturales, sociales, psíquicos, económicos y de salud), así como la dinámica propia de éste último (Cf. DIAZ-GUERRERO Rogelio, *El ecosistema sociocultural y la calidad de la vida*, Trillas, México, 1986, 5-16) lo cual nos llevaría a postular la categoría vida humana como correspondiendo a una realidad bio-psico-socio-cultural (Cf. VILLARREAL R. Oscar J., *De la bioética a la moral de la vida humana. Perspectiva latinoamericana*, en Anamnesis 2 [1993] 59-71).

¹²⁷ SAMUELSON P. A. NORDHAUS W. D. Economía, O. C 26-27.

¹²⁸ La *frontera de posibilidades de producción*, representa la serie de combinaciones de diversos bienes que puede producir una economía, en un momento dado, aprovechando al máximo su tecnología y sus recursos productivos e implica la exigencia de asignar eficientemente los recursos disponibles con la tecnología disponible. La frontera de posibilidades de producción es el menú de opciones productivas de una sociedad y la limitación real de las mismas; cuando una economía se encuentra en esta frontera, si quiere aumentar la producción de un bien debe necesariamente reducir la de otro u otros. Esto significa que toda decisión tiene un *costo de oportunidad* que representa el valor de la opción a la que se renuncia.

La maximización del bienestar¹²⁹ en los límites de la frontera de posibilidades de producción se aborda desde dos perspectivas o juicios de valor: Ser eficiente es alcanzar la mayor producción posible (out-put variable) con una cantidad dada de factores productivos¹³⁰ (in-put dado).

Ser eficiente es adaptar el tiempo y las condiciones del trabajo (in-put variable) a un consumo predeterminado (out-put dado); es más importante producir más que trabajar menos o en otras condiciones. Estos dos enfoques nos remiten nuevamente a las concepciones de “necesidades”, de “escasez” y de “progreso” propias de las sociedades occidentales modernas.

Desde la perspectiva del bienestar, las posibilidades limitadas de satisfactores se representan como una curva formada por la serie de combinaciones posibles de las utilidades de los diversos consumidores, que maximizan la utilidad social en un momento determinado, la frontera de posibilidades de utilidad, y que es la otra cara de la frontera de posibilidades de producción¹³¹. Si en ésta nos encontramos con el aspecto productivo de la eficiencia, en la frontera de posibilidades de utilidad nos encontramos con su aspecto distributivo.

Estas dos dimensiones de una misma realidad son el objeto de estudio de la “economía del bienestar”, que se constituye en un puente entre la racionalidad económica asumiendo la noción de equilibrio general como distribución óptima de los recursos y la racionalidad ético-política, intenta trascenderla preguntándose por la justicia de tal por eso se denomina también “economía normativa”¹³² y hace necesariamente referencia al papel de las entidades no económicas (instituciones) en

¹²⁹ NISBET R., Historia de la, O. C. Para una visión del progreso como dimensión ética de un humanismo transcultural, ver PÉREZ TAPIAS José Antonio, Filosofía y crítica, O. C 268-282.

¹³⁰ En cuyo caso se supone el juicio de valor de que es más importante poner un límite de tiempo (trabajar sólo ocho horas, por ejemplo) o de calidad (trabajar sólo en ciertas condiciones) al trabajo, que aumentar constantemente la producción y el consumo, por lo que éstos (producción y consumo) se adaptan a aquél (tiempo y condiciones de trabajo).

¹³¹ SAMUELSON P. A.-NORDHAUS W. D., Economía, O. C. 354; WINCH D. M. Economía analítica, o. c., 76-78.

¹³² SAMUELSON; P. A. NORDHAUS W. D., **Economía**, O. C., 354-355; 52-53, 11.

la dinámica de la economía real¹³³. El origen histórico de la ciencia económica está más relacionado con la ética que con la técnica¹³⁴.

La dimensión técnica de la economía sólo adquirió el relieve que tiene actualmente con la tendencia de los teóricos de la economía de la segunda mitad del siglo XIX, los marginalistas¹³⁵ al hacer de ésta una ciencia basada en las matemáticas, fenómeno que evidenció el conflicto interno de la economía entre sus “dos orígenes”. La economía oscila entre ser una disciplina puramente formal o ser una disciplina de la praxis ubicada más en el ámbito de la moral y de las ciencias sociales.

2.2.9.3 EFICIENCIA Y EQUIDAD

Aun cuando existieran mercados perfectamente competitivos en toda la economía la competencia en el laissez-faire¹³⁶ no daría como resultado la utilización mas justa de los recursos porque todas las personas están dotadas de diferente proporción de poder adquisitivo, unas personas son pobres y otras son ricas sin tener meritos para ello.

En un sistema de precios y de mercado pocas personas ostentan la mayor parte de la renta y la riqueza, sea por herencia de la tierra o por poseer valiosas patentes y yacimientos petrolíferos. Una sociedad no sólo vive de la eficiencia, puede decidir alterar un equilibrio basado en el laissez-faire para mejorar la equidad o la justicia de la

¹³³ STIGLITZ J. E., **La economía**, Ob. Cit. Aquí simplificamos la exposición porque incluimos en un sólo título -“economía del bienestar”- diversas teorías que se refieren a las relaciones entre Estado y mercados. Para una exposición completa de este tema y presentada con un esquema en el que se distinguen claramente las teorías, ver AYALA ESPINO José, **Mercado, elección pública e instituciones. Una revisión de las teorías modernas del Estado**, Facultad de Economía-UNAM, México 1996.

¹³⁴ Amartya Sen habla del “doble origen” histórico de la economía (Cf. **Sobre ética**, O. C., 21-25). Para Aristóteles, no hay duplicidad, la moral y la técnica son dos dimensiones del mismo acto económico, pues la *crematística* (lo técnico) se subordina a la *económica* (lo moral) y ésta a la *eydaimonia* (el fin último) (Cf. CRESPO R. F. **La acción económica**, Ob. Cit., 105-107).

¹³⁵ La tendencia marginalista de la teoría económica, también llamada “neoclásica”, pone el acento en el análisis de la demanda con su teoría subjetiva del valor, según la cual, el valor de un bien está determinado por la utilidad que proporciona a quien lo demanda (valor subjetivo) y no tanto por el trabajo necesario para producirlo (valor absoluto) (Cf. AA.VV., **Enciclopedia dell'economia**, o. c. 1138-1139; PORTA PL., **Le teorie**, o. c., 1173-1174); para una exposición más afinada de las teorías del valor, ver SCHETTINO M., **Economía contemporánea**, o. c., 18-24; para una visión histórica, ver DOSTALER G., **Valor y precio**, o. c., y DOBB M., **Teorías del valor**, o. c., Los primeros exponentes de la teoría subjetiva fueron Carl Menger (1840-1921), austriaco; Stanley William Jevons (1835-1882), inglés; y Leon Walras (1834-1910), francés (Cf. AA.VV., **Enciclopedia dell'economia**, o.c., 702, 618 y 1152-1153; Tres textos fundamentales en la discusión entre marginalistas y marxistas los encontramos en BÖHM-BAWERK-HILFERDING-BORTKIEWICZ, **Economía borghese**. Como vimos en el cap. 2: 2.1.1, la tendencia marginalista de la teoría económica, también llamada “neoclásica”, pone el acento en el análisis de la demanda con su teoría subjetiva del valor, según la cual, el valor de un bien está determinado por la utilidad que proporciona a quien lo consume.

¹³⁶ Laissez-Faire (dejar hacer). Idea de que el Estado no debe interferir en la actividad económica. Tal como es expresada por economistas clásicos como Adam Smith, sostiene que el papel del Estado debe limitarse a 1) mantener el orden público 2) La defensa nacional 3) suministrar ciertos bienes públicos que las empresas no realizarían.

distribución de la riqueza y de la renta. Puede decidir sacrificar la eficiencia para mejorar la equidad¹³⁷. (SAMUELSON, 1998)

2.2.9.4 LA EFICIENCIA DE LAS INSTITUCIONES¹³⁸

Desde el punto de vista del institucionalismo al analizar el papel del estado el objetivo es determinar la eficiencia de las reglas de juego creadas por el ente estatal, las cuales deben buscar la eficiencia productiva, o eficiencia asignativa, que mide la cantidad de producto que se obtiene según la asignación de recursos que se haya otorgado. Con este criterio, el estado debe crear instituciones que fomenten, impulsen y expandan la producción de la forma más eficaz.

Joseph Stiglitz propone valorar las instituciones por lo que llama la eficiencia distributiva, que mide no solo los resultados que se obtienen, sino también la eficiencia con la que estos resultados se distribuyen en la comunidad. Esta perspectiva social está relacionada con la economía del bienestar, con el concepto de¹³⁹ coste de oportunidad y con los criterios paretianos¹⁴⁰. En su formulación más tradicional la eficiencia distributiva se alcanza cuando los recursos se distribuyen de tal forma que maximizan el bienestar de la sociedad.

2.2.10 FINANCIAMIENTO PUBLICO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

La educación superior¹⁴¹ presenta problemas financieros comunes a casi todos los países, desarrollados o en vías de desarrollo. Las causas de estos problemas financieros pueden ser múltiples y complejos; las mas frecuentes son: una expansión sin precedentes de la matrícula universitaria, el incremento de los costos por alumno, la demanda de profesionales cada vez más especializados y que requieren para su preparación equipos costosos, y finalmente la inflación general del país” (ZYMELMAN, 1973).

¹³⁷ SAMUELSON, PAUL A. y NORDHAUS, WILLIAMS D. Economía. MacGraw-Hill, Madrid. Pag. 932

¹³⁸ <http://w.eumed.net/cursecon/economistas/north.htm>

¹³⁹ <http://www.eumed.net/cursecon/4/optimo.htm>

¹⁴⁰ Eficiencia en la asignación. Este concepto esencial fue introducido por Wilfredo Pareto en 1906 y constituye el núcleo de la economía del bienestar moderna, de la teoría de la elección pública y de la floreciente disciplina de la ciencia política teórica. Se dice que un resultado económico supone eficiencia en la asignación (o eficiencia en el sentido de Pareto) cuando se encuentra en la frontera de posibilidades de utilidad. Este punto es eficiente en el sentido de Pareto es que no existe ninguna forma variable de reordenar los resultados que mejore el bienestar de alguna persona sin empeorar el de alguna otra persona.

¹⁴¹ ZYMELMAN, MANUEL. Fondos públicos para financiar la educación México: Pág. México 1974. Págs. 122-123

El Gobierno Central contribuye al financiamiento de la Educación Superior en todos los países del mundo. Las cantidades con que cada uno contribuye varían mucho, pero existen ciertos patrones comunes en la forma de realizar dichas contribuciones.

2.2.10.1 COSTOS DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Los países usan diferentes métodos para financiar los costos de la Educación Superior. Los métodos que componen la educación superior son:

Costos totales de educación	=	Costos de operación de la institución	+	Gastos por alojamiento y alimentación
------------------------------------	---	--	---	--

Los componentes de los fondos recaudados para financiar estos costos son:

Fondos totales para Educación Superior	=	Aportes del Gobierno	+	Donaciones del Sector Privado	+	matrículas	+	alojamiento alimentos
---	---	-----------------------------	---	--------------------------------------	---	-------------------	---	------------------------------

Los gobiernos hacen alguna contribución a la Educación Superior. En los países del área socialista, asumen la responsabilidad total del financiamiento de la educación superior; en la fórmula anterior las donaciones del sector privado, las matrículas, y los gastos privados de alojamiento y alimentación no existen, el financiamiento tiene un solo componente que es el aporte gubernamental.

En países latinoamericanos, los estudiantes no pagan matrícula pero deben atender a su propio sostenimiento, la ecuación de la educación se torna así:

Fondos totales para Educación superior	=	Aportes del Gobierno	+	Donaciones del Sector Privado	+	0	+	Gastos privados
---	---	-----------------------------	---	--------------------------------------	---	----------	---	------------------------

En países africanos, los cuatro componentes de la fórmula tiene valor distinto de cero los estudiantes¹⁴² pagan habitualmente una matrícula y sufragan sus gastos. El Sector

¹⁴² O. C. Pág. 124

Privado y el Sector Público suministran auxilios a los estudiantes para atender estos gastos.

2.2.10.2 DISTRIBUCIÓN DE LOS FONDOS PÚBLICOS

Los fondos públicos para la Educación Superior se distribuyen de esta manera:

- a) A las universidades
- b) A los estudiantes
- c) A otros niveles de gobierno
- d) A Consejos Nacionales de Universidades

En los dos últimos casos, estas autoridades intermedias hacen una nueva transferencia de fondos a las universidades y/o a los estudiantes, esto se visualiza en el diagrama No. 3 de anexos. Las técnicas de distribución específicas se dan para cada una de estas relaciones. En cada caso surgen efectos económicos-financieros y políticos. Estos efectos pueden compararse para determinar cual es la mejor técnica de distribución para un país determinado.

2.2.10.3 TRANSFERENCIA DE FONDOS DEL GOBIERNO A UNIVERSIDADES

Las contribuciones del gobierno a la educación superior consisten principalmente en la asignación de fondos a las instituciones correspondientes. La cantidad asignada se determina principalmente en función de los gastos de operación, de matrícula, de alojamiento y alimentación, de la institución. Los fondos del gobierno se proporcionan en forma de subvenciones generales o específicas:

- a) **Subsidios generales a las instituciones.-** Estos pueden concederse según varios costos; costos per cápita, operación de instalación física, compensación para matrículas a escala progresiva y sobre la base de una fórmula o suma por grado acreditado.
- b) **Subsidios específicos a las instituciones** Estos son concedidos por una o muchas dependencias del gobierno en beneficio de instituciones dedicadas al estudio o a la investigación en campos específicos.

2.2.10.4 EFECTOS ECONÓMICO-FINANCIEROS Y POLÍTICOS DE LOS SUBSIDIOS DEL GOBIERNO A LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Cuando varias instituciones compiten por los mismos fondos públicos¹⁴³, existe el peligro de que la influencia política o la habilidad de algunas universidades afecte la distribución de los fondos tanto en los casos de subsidios o partidas generales como de partidas específicas, en lugar de que la distribución se haga con base a criterios racionales o funcionales.

Esto representa un costo para el país. En el caso de partidas generales, la arbitrariedad de la distribución conduce a alzas indebidas en los salarios de los profesores o en los gastos totales de la universidad. En el caso de partidas específicas, se generan alzas en estas, por ejemplo cuando el personal o el equipo son escasos. A su vez, esto se traduce en un incremento posterior del valor de las matrículas.

Los efectos políticos (de poder) dan lugar al relativo control que el gobierno o la universidad puede tener sobre el proceso educativo, lo mismo que el relativo control que los administradores o los estudiantes universitarios pueden tener en dicho proceso.

2.2.10.5 CONFLICTO GOBIERNO UNIVERSIDAD

Las transferencias directas para la educación superior confieren un control político al gobierno. El gobierno controla sus propios recursos: modifica el gasto y las prioridades conforme a sus criterios, lo que representa una desventaja para la educación superior, porque el financiamiento de la misma no puede estar dependiendo de prioridades o situaciones políticas impredecibles.

Cuando el gobierno tiene un excesivo control financiero de la institución perjudica la autonomía institucional de la universidad, porque la autonomía es un requisito fundamental para que el sector desarrolle toda su creatividad. El gobierno no tiene que establecer una política educativa basada en un control detallado de los gastos, lo tiene que hacer en base a datos promedios o costos normalizados.

¹⁴³ O. C. Pág. 124 -126

En los países donde hay escasez de capitales para el desarrollo económico los políticos favorecen a otros sectores aunque el sector de la educación superior sea prioritario. El compromiso ideológico a la educación gratuita en la mayoría de los países en vías de desarrollo es fuerte, y prevalece sobre cualquier otra meta de justicia social distributiva, que requiera recursos adicionales.

BIBLIOTECA DE ECONOMIA

CAPITULO III

3 EL CONTEXTO DE LA UNIVERSIDAD

3.1 BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

3.1.1 ANTECEDENTES Y EVOLUCIÓN

La primera Biblioteca era una colección de tablillas de arcilla, nació en Babilonia en el siglo XXI A. C., pero el antiguo Egipto, Jerusalén, Alejandría, Grecia, Bizancio fueron centros donde funcionaban bibliotecas espléndidas, las cuales han sufrido muchos retos asociados a momentos importantes en el desarrollo de la humanidad, como la invención de la imprenta; el desarrollo y uso intensivo y extensivo de las computadoras personales y de las telecomunicaciones.

El crecimiento casi incontrolable en la generación de información, la dificultad para la adquisición de fuentes relevantes, el número exponencial de fuentes a revisar y analizar en diferentes lenguas y en diferentes formatos obliga a una mayor optimización en la eficacia de los procesos, asociado a esto la escasez de recursos económicos hace que sea necesario pensar en la gestión para satisfacer mejor las necesidades.

Actualmente se calcula que en los campos científicos y tecnológicos el crecimiento de información se duplica cada cuatro años y que una edición semanal de cualquiera de los principales periódicos en el ámbito mundial contiene mas información que lo que una persona promedio hubiera visto en su vida en el siglo XVII, por lo tanto el trabajo bibliotecológico y la economía de la información deben ser eficientes y eficaces, porque se está trabajando con el recurso económico del siglo: la información¹⁴⁴ (PONJUAN, 1999).

3.1.2 INFRAESTRUCTURA DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

La biblioteca universitaria existe para cumplir una serie de requerimientos educativos, informativos, culturales, recreativos, de investigación, etc. Para lo cual es

¹⁴⁴ POJUAN, MARÍA. Gestión y Administración de la Información. , 1999

imprescindible la existencia de edificios bibliotecarios que permitan esas funciones con una utilización eficaz, segura, económica y confortable.

La biblioteca es el único espacio universitario común, y necesario para cada uno de los estamentos, profesores, pasantes y alumnos de los distintos ciclos, en sus labores, tanto de docencia como de investigación. Se la considera como espacio-común universitario que requiere un tratamiento adecuado. La dialéctica servicio de bibliotecas/edificio-continente incluye múltiples variables: la complejidad del fenómeno biblioteconómico¹⁴⁵, La biblioteca universitaria no es un solo edificio, es un conjunto de edificios.

3.1.2.1 LOCALES

Las bibliotecas son espacios específicos y comunes para personal y usuarios, con un lugar para material bibliográfico y equipamiento tanto general como específico de información bibliográfica y científica.

Es importante la previsión sobre toda la construcción del edificio, se tiene en cuenta los cambios que afectan a las Bibliotecas Universitarias: en los materiales que custodia, en la forma de prestar los servicios, y en los propios servicios, nuevas comunicaciones, la automatización, los audiovisuales y el soporte electrónico como el CD-ROM, hasta el MODEM y el Fax, que forman parte de la biblioteca moderna que deben estar incluidas en el edificio.

3.1.2.2 PRINCIPIOS ARQUITECTÓNICOS Y ASPECTOS CUANTITATIVOS

Estos principios arquitectónicos se basan en los establecidos por el arquitecto¹⁴⁶ Harry Faulkner-Brown. Las últimas tendencias internacionales¹⁴⁷ inciden en mayor medida en las demandas y necesidades de las bibliotecas que hacen necesario mantener las recomendaciones aprobadas en las Jornadas de Trabajo sobre bibliotecas universitarias "Castillo de Magalía", Las Navas del Marqués en 1986, que dan dos

¹⁴⁵ REBIUN: Red de Bibliotecas Universitarias: <https://biblioteca.upc.es/Rebiun/Intranet>

¹⁴⁶ FAULKNER-BROWN, HARRY. Directrices para la construcción de bibliotecas Universitarias

¹⁴⁷ IBIDEM

parámetros para guardar una relación equilibrada en la relación espacio-usuario las que indican:

- Un metro cuadrado por usuario como mínimo
- Las bibliotecas universitarias deberían tener un puesto de lectura para el 10% al 15% de los alumnos matriculados de la Facultad. Un espacio por cada cinco usuarios.

3.1.2.3 CRITERIOS FUNDAMENTALES DE UN EDIFICIO DE BIBLIOTECA

El decálogo de Faulkner-Brown establece¹⁴⁸ las características que debe poseer un edificio de biblioteca estas son:

1. Flexible, con una distribución, estructura y servicios fáciles de adaptar.
2. Compacto, para fácil movimiento de lectores, personal y libros.
3. Accesible, del exterior al edificio y de la entrada a todas las partes del edificio, con un plano fácilmente comprensible, necesitando indicaciones complementarias mínimas.
4. Expandible para crecimiento futuro con mínimos trastornos.
5. Variado en su provisión de espacios para lectores, dando amplia libertad de elección.
6. Organizado para imponer una máxima confrontación entre libros y lectores.
7. Confortable para promover eficiencia de uso.
8. Constante en cuanto a las características de su entorno (condiciones climáticas) para proveer condiciones adecuadas a usuarios, personal y colecciones.
9. Seguro para controlar la conducta de los usuarios y los bienes de información.
10. Económico en su construcción y en su mantenimiento, para que éste se realice con un mínimo de recursos, tanto financieros como de personal.

Los diferentes autores coinciden en señalar que los criterios fundamentales que deben prevalecer en los edificios para bibliotecas son la flexibilidad, la seguridad y la expansión, son los criterios fundamentales para realizar la evaluación de un edificio y para decidir si es apto a ser remodelado o ampliado.

¹⁴⁸ Feasibility studies before adaptation. En Adaptation of buildings to library use, proceedings of the seminar held in Budapest, June 3 – 7, 1985. Faulkner-Brown, Harry. Edited by Michael Dewe. Munich: Saur, c1987. Pp. 17-45.

3.1.2.4 FLEXIBILIDAD

La flexibilidad es un concepto que tiene como característica que los edificios tengan espacios regulares determinados por columnas de dimensiones regulares, del mismo tamaño que los estantes, sin muros de carga al interior y con pisos que soporten los estantes en cualquier parte del edificio, es lo que se conoce como biblioteca modular, concepto que fue introducido por el arquitecto Angus Snead MacDonald y cuyos principales promotores han sido Ralph Ellsworth¹⁴⁹ y Keyes D. Metcalf en EE.UU. y Ario Garza Mercado en México, quien sugiere que la columna debe tener la misma profundidad que tienen los estantes, la cual por lo general es de 45 cm. X 45 cm. cada una, para ubicar hasta 6 baterías de libreros dobles, de 45 cm. de profundidad cada uno y se deben considerar pasillos de 90 cm. y corredores de 180: también recomienda que las áreas de lectura queden hacia las ventanas para aprovechar la luz natural, las zonas de acervo se ubiquen al centro y todos los elementos fijos (escaleras, elevadores, montacargas) hacia la periferia. La forma del edificio debe ser rectangular o cuadrada.

3.1.2.5 SEGURIDAD

La estructura del edificio es responsabilidad de los ingenieros a cargo del proyecto. La seguridad en el edificio de la biblioteca está referida a la seguridad de las personas, los materiales y equipo; seguridad al resguardo del edificio; seguridad de los sistemas contra incendio, por lo que se debe considerar un sistema contra robos y tener la precaución de contar con un sistema de alarma que sea perceptible tanto por dentro como por fuera del edificio (Garza Mercado, Ario).

3.1.2.6 EXPANSIÓN

La capacidad de expansión de los edificios de biblioteca debe ser horizontal es mejor que la vertical porque esta puede forzar a una reorganización administrativa innecesaria y a veces inconveniente, también dice que debe quedar prevista una expansión sin que esta entre en conflicto con otros edificios (Garza Mercado, Ario).

¹⁴⁹ ELLSWORTH, RALPH E. The ABCs of remodeling/enlarging an academic library building: a personal statement.. En Journal of Academic Librarian ship. New York, N.Y.: Elsevier, vol. 7, no. 6, January, 1982. Pp. 334-343.

3.2 POLÍTICAS, LEYES E INSTITUCIONES

3.2.1 FORMACIÓN DE CAPITAL HUMANO EN LA UNIVERSIDAD BOLIVIANA

La universidad boliviana ha participado activamente en el proceso de desarrollo nacional con la constante provisión de capital humano, de recursos humanos calificados que desempeñan funciones en los cargos productivos, públicos y culturales del país.

La universidad aporta a la economía¹⁵⁰ por medio de la relación Educación e Ingreso en el plano individual y mejora la capacidad productiva en su rol social, porque la universidad boliviana actúa comprometida con el desarrollo integral de la nación tanto económica, política, social y culturalmente.

3.2.2 POLÍTICAS DE LA UNIVERSIDAD. LAS TENDENCIAS MUNDIALES Y LATINOAMERICANAS EN EDUCACIÓN SUPERIOR

A escala mundial¹⁵¹ la proporción de las matrículas se ha duplicado en 20 años, pasando de 28 millones de alumnos en 1970 a más de 60 millones en la actualidad, esto ha provocado un incremento en los gastos de operación de las universidades, que no les permite enfrentar problemas como la masificación acelerada; El Banco Mundial¹⁵² establece que la Educación Superior en el ámbito mundial está en crisis.

En todos los países la educación superior es fuertemente dependiente del financiamiento gubernamental. En la mayoría de los países en desarrollo, la educación superior ha sido el segmento del sistema educativo de más rápido crecimiento en los últimos 20 años, con un aumento de inscripciones del 62% anual en países de bajos y medianos ingresos y 73% anual en países de medio y alto ingreso. Por otro lado las acciones del Banco Mundial¹⁵³ en la globalización, asumen un papel hegemónico en el diseño de políticas educativas en América Latina,

¹⁵⁰ UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS. Plan estratégico de desarrollo 1999 – 2004, La Paz. p. 100

¹⁵¹ DELORZ, JACQUES. La Educación encierra un tesoro. Santillana, UNESCO, 1998

¹⁵² BANCO MUNDIAL. Educación superior: Lecciones de experiencia, 30 de noviembre de 1993

¹⁵³ CENTRO BOLIVIANO DE INVESTIGACIÓN Y ACCIÓN EDUCATIVA (CEBIAE), 1998

y el liderazgo de otros organismos internacionales respecto a procesos de transformación de los sistemas educativos.

El Banco Mundial se constituye en el principal agente externo que presta recursos frescos para invertir en nuevos programas de educación. Su poder para incidir en políticas públicas de educación, no deriva del peso de sus préstamos para educación, porque sus empréstitos no pasan del 1% del gasto público en el sector; sus recomendaciones tienen influencia porque sus préstamos se dan en el contexto de los programas de ajuste estructural, su fuerza reside en el bloqueo a los mercados de capitales si las políticas de gobierno económicas y financieras, no son consideradas adecuadas.

En Latinoamérica las universidades públicas son en su mayoría grandes y extensas destinan sus presupuestos solamente para garantizar sus gastos de funcionamiento, consecuentemente no logran alcanzar siquiera un despegue educativo relativo que le permita adaptarse a los dinámicos cambios de su entorno.

La UNESCO que promueve “la educación para toda la vida” no está en contra de los sistemas formales, hace énfasis en que la nueva fuente de poder no es lo material o lo económico, sino la posesión del conocimiento; las ideas no son de quien las crea, sino de quien las aplica.

La Educación Superior ¹⁵⁴ debe hacer frente a los retos que suponen las nuevas oportunidades que abren las nuevas tecnologías, que mejoran la manera de producir organizar difundir, y controlar el saber y acceder al mismo. Garantizar un acceso equitativo a esas tecnologías en todos los niveles de los sistemas de enseñanza.

Las instituciones de Educación Superior se caracterizan por las excesivas asimetrías o desigualdades en términos de tecnologías, recursos económicos y de otros ordenes y que se transforman en inequidades internacionales (MERCOSUR – Tratado Libre Comercio).

¹⁵⁴ IBIDEM

3.2.2.1 POLÍTICAS DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS ¹⁵⁵

Las Universidades publicas se constituyen en entidades del sector público, encargadas de cumplir las necesidades de la sociedad en el ámbito de la educación superior, asumiendo un carácter no lucrativo, de servicio a la sociedad en materia de educación superior, ciencia, tecnología y cultura, en ese marco se sustentan los lineamientos de las políticas de la Universidad Mayor de San Andrés, que se detallan a continuación.

- I. **PARTICIPAR EN LA TRANSFORMACIÓN DEL PAÍS Y DE LA EDUCACIÓN.** Utilizar eficazmente los cambios que ha traído la revolución científica y tecnológica en todos los ámbitos. Lograr el mejoramiento de planes de la educación superior, desarrollo económico y promoción social para superar las actuales condiciones nacionales y regionales, asumiendo la defensa de los principios básicos que inspiran y sustentan la existencia de la Universidad Boliviana, para garantizar una educación de excelencia en función de los intereses nacionales.
- II. **GARANTIZAR UNA FORMACIÓN PROFESIONAL DE EXCELENCIA.** Planificando y coordinando actividades académicas, de investigación, científica y extensión cultural, transformando la estructura del proceso de enseñanza – aprendizaje, al mismo tiempo perfeccionando lo pedagógico, científico y al profesional docente universitario y de esta manera lograr su reconocimiento por el medio.
- III. **MODERNIZAR LOS SISTEMAS Y FORTALECER LA ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN UNIVERSITARIA.** Hacer eficientes los ingresos y optimizar los gastos institucionales, mediante la modernización funcional y operativa de las instancias político-institucionales. Consolidar la transformación de la administración y gestión institucional de la universidad¹⁵⁶, adaptada a los cambios contemporáneos, impartiendo una formación profesional dinámica, abierta, de alta calidad y competitividad, mediante un modelo de administración y Gestión Académica y otro modelo de administración y gestión económico – financiero¹⁵⁷.

¹⁵⁵ IBIDEM

¹⁵⁶ IBIDEM

¹⁵⁷ Creación de un modelo de gestión académica basada en el aprendizaje, desarrollo tecnológico y comunicacional que garantice una administración eficiente, eficaz, dinámica, flexible, sistemática de los procesos de cambio del entorno, con capacidad de desarrollo potencial con el estado y la sociedad Incorporando procesos de planificación estratégica que optimicen la gestión universitaria académica y administrativa

IV. POLÍTICAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL. A

través del Canal 13 y Relaciones Públicas se desarrollarán políticas y estrategias comunicacionales y marketing de acción orientados a difundir todas sus actividades a la sociedad, donde el gobierno y demás instituciones públicas y privadas puedan recurrir en busca de repuestas e información a sus demandas y necesidades, desarrollando programas de fomento de los derechos humanos, la democracia, la justicia social.

Se modernizarán las bibliotecas y se efectuará la actualización de los especialistas en información y se difundirán las actividades que realizan las unidades académicas y científicas.

Se realizará la formación de recursos humanos en investigación y generación de la ciencia y se difundirán y comunicarán los resultados de las labores en Investigación y Desarrollo a otros medios académicos y profesionales, como la industria en general.

3.2.3 LEYES, NORMAS Y DISPOSICIONES VIGENTES

Las Universidades Públicas y autónomas definen su estructura jurídica a partir de cuatro niveles:

1. Preceptos Constitucionales (Constitución Política del Estado)
2. Normas de Aplicación Nacional (eventos de carácter nacional: Congresos, Reuniones de Rectores y Dirigentes, Conferencias de Universidades, Reuniones Académicas Nacionales, etc.).
3. Normas Internas de cada Universidad (Estatuto Orgánico de la Universidad Boliviana)
4. Normas de Unidades y Programas Académicos (Facultades, Carreras e Institutos).

añadiendo criterios de calidad y excelencia, desarrollo de estrategias que impulsen la creación de programas satelitales autofinanciados capaces de adaptarse a la demanda social y laboral y garanticen espacios de formación de aprendizaje abierto y permanente. Administración y gestión económico-financiero mediante la descentralización económica –financiera, administrativa, y de gestión académica, de institución para potenciar las diferentes unidades académicas y diseñar estrategias de negociación y financiamiento con el gobierno desde la perspectiva del largo plazo, fortaleciendo la gestión administrativa a través de sistemas de planificación, organización, control, dinámicas y flexibles, y de apoyo a la gestión académica, cuya base este orientada a programas informáticos y redes y optimización de la utilización de recursos humanos, financieros, tecnológicos y físicos

3.2.3.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO¹⁵⁸

La constitución Política del Estado en sus artículos 185, 186 y 187 dispone lo siguiente para las Universidades Públicas son autónomas e iguales en jerarquía¹⁵⁹ y en ejercicio de su autonomía. La Universidad Boliviana coordinará y programará sus fines y funciones mediante un organismo central de acuerdo a un plan de desarrollo universitario. Están autorizadas para extender diplomas académicos y títulos en provisión nacional.

Serán obligatoria y suficientemente subvencionadas por el Estado con fondos nacionales, independientes de sus recursos departamentales, municipales y propios, creados o por crearse.

3.2.3.2 ESTATUTO ORGÁNICO DE LA UNIVERSIDAD BOLIVIANA¹⁶⁰

MISIÓN

Su misión es formar profesionales idóneos de reconocida calidad y excelencia académica con conciencia crítica y capacidad de crear, adaptar, transformar la ciencia y la tecnología universal para el desarrollo y progreso nacional; promover la investigación científica y los estudios humanísticos, difundir y acrecentar el patrimonio cultural; así como contribuir a la defensa de la soberanía del país¹⁶¹.

PRINCIPIOS

- Autonomía e igualdad jerárquica de todas las Universidades Públicas, conforme al Artículo 185 de La Constitución Política del Estado, la libre administración de sus recursos, el nombramiento de sus autoridades, personal docente y administrativo, la elaboración y aprobación de sus estatutos, planes de estudio y presupuestos anuales para cada universidad en función de los principios, fines y objetivos de la Universidad Boliviana a cuya cabeza se encuentra el CEUB (Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana)

¹⁵⁸ CORDERO CARRAFA, CARLOS, ED. Poder Legislativo: Normas del Sistema Político Boliviano. La Paz, 2002

¹⁵⁹ La autonomía consiste en la libre administración de sus recursos, el nombramiento de sus rectores, personal docente y administrativo, la elaboración y aprobación de sus estatutos, planes de estudio y presupuestos anuales, la aceptación de legados y donaciones y la celebración de contratos para realizar sus fines y sostener y perfeccionar sus institutos y facultades Podrán negociar empréstitos con garantía de sus bienes y recursos, previa aprobación legislativa.

¹⁶⁰ LA UNIVERSIDAD PÚBLICA BOLIVIANA es un Sistema de Educación Superior constituido por las Universidades Públicas Autónomas e iguales en jerarquía San Francisco Xavier de Chuquisaca, San Andrés de La Paz, San Simón de Cochabamba, Tomas Frías de Potosí, Técnica de Oruro, Gabriel René Moreno de Santa Cruz, Juan Misael Saracho de Tarija, José Ballivián de Beni, Nacional de Siglo XX de Llalagua y Amazónica de Pando.

¹⁶¹ UNIVERSIDAD BOLIVIANA: Estatuto orgánico en: Noveno Congreso del sistema de universidades, 1999

- Tiene Autonomía económica¹⁶², fuero universitario, libertad académica, libertad de cátedra, libertad de investigación, libertad de estudio, cogobierno paritario estudiantil, inviolabilidad de los recintos universitarios.
- La enseñanza universitaria es nacional y científica por su contenido y democrática por su forma, en la realización de su política educativa es nacional, científica, democrática, popular y anti-imperialista, en un proceso dialéctico de vinculación y mutua influencia entre la Universidad y la sociedad.

El Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana es el órgano que programa, coordina y ejecuta las Resoluciones de los Congresos y Conferencias y realiza las gestiones que le encomiendan las Universidades del sistema; Realiza la planificación administrativa del sistema Universitario; Efectúa el seguimiento de La Reforma Universitaria y Evalúa el cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo Universitario.

PATRIMONIO DE LA UNIVERSIDAD

Está constituido por la totalidad de sus bienes y recursos cuyos componentes principales son: Sus bienes muebles, inmuebles y pertenencias; Las subvenciones que otorga el Estado y el porcentaje de participación en el Presupuesto General de La Nación; Los recursos destinados a cada Universidad en virtud de disposiciones legales especiales; Los recursos departamentales y municipales; Las empresas organizadas mediante inversiones de fondos o bienes propios; Las remuneraciones y tasas fijadas por cada universidad por concepto de matrícula estudiantil, valores, gravámenes y rendimiento de las empresas universitarias; Los fondos obtenidos mediante la venta de sus bienes muebles e inmuebles, previo trámites de ley; Los recursos provenientes de asesorías y trabajos de investigación realizados en la línea de vinculación universidad y entorno socio económico.

Presupuestos.- Corresponde a cada universidad la formulación, aprobación, ejecución y evaluación de su presupuesto. Los Concejos Universitarios deben aprobar

¹⁶² La Autonomía económica consiste en el derecho a percibir libremente sus recursos, a participar porcentualmente en las rentas nacionales, departamentales, municipales y en impuestos especiales, así como a las subvenciones que el Estado tiene la obligación de proporcionar y a recibir oportunamente de parte del gobierno, los recursos recaudados a favor, aprobar y ejecutar su presupuesto, negociar empréstitos y suscribir convenios.

anualmente y con un plazo anticipado, el presupuesto general por programas conforme a normas en vigencia.

Infraestructura.- Las universidades podrán adquirir, construir, transferir de conformidad al presente Estatuto, los bienes muebles o inmuebles de acuerdo a Reglamento y disposiciones legales vigentes.

Dirección Administrativa Financiera (DAF) Disposiciones legales y normas.- La normativa del DAF se basa en dos manuales¹⁶³ que son las herramientas administrativas que coadyuvan en el logro de una efectiva sistematización para la realización de las actividades académicas y administrativas de La UMSA, mediante las fuentes¹⁶⁴ de información de dichos manuales y todas las leyes que incumben a la administración pública y reglamentos internos de la UMSA¹⁶⁵.

3.2.4 INSTITUCIONES. LA UNIVERSIDAD COMO INSTITUCIÓN SOCIAL¹⁶⁶

A diferencia de otras instituciones sociales la universidad existe en medio del cambio y se transforma con el cambio social¹⁶⁷. Asume este carácter social por los múltiples espacios en los que se inserta; por un lado una misión y funciones socialmente asignadas; por otro, su interrelación con todos los ámbitos de la sociedad y finalmente por las relaciones sociales esencialmente de contenido educativo, además de otras relaciones como ser: políticas, jurídicas, culturales, económicas, etc. que se desarrollan en su interior.

¹⁶³ Los manuales establecen la estructura de organización y los procedimientos que en ella se efectúan propiciando el mejor aprovechamiento de los recursos humanos, materiales, instrumentos e infraestructura, estos son: **Manual de Organización**, que fija las funciones de las diferentes unidades componentes de la estructura orgánica de la DAF y el **Manual de procesos**, establece la manera secuencial sistemática y detallada, los procedimientos que se ejecutan en las unidades académicas y administrativas de la DAF; en cumplimiento del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (SOA) aprobado mediante Resolución del Honorable Consejo Universitario (HCU) No. 065/2002 de fecha 3 de abril de 2002, se elabora estos manuales para la Dirección Administrativa Financiera de la Universidad Mayor de San Andrés.

¹⁶⁴ Las fuentes de información de los manuales son **Las fuentes documentales** se refieren a las Resoluciones: del I Congreso Interno de la UMSA, Asamblea General Docente Estudiantil, Honorable Consejo Universitario, Rectoral y otras disposiciones de carácter nacional y/o circulares, los manuales administrativos, los diagramas de organización y en general los documentos relacionados con el tema **Las personas** Todos aquellos funcionarios y autoridades ejecutivas involucradas en las unidades orgánicas para las que se va a elaborar el manual **La realidad administrativa** A través de la observación, en el lugar donde se realizan las funciones y las actividades.

¹⁶⁵ Ley SAFCO de 20 de julio de 1990; Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa de la Universidad Mayor de San Andrés de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativo Resolución del Honorable Consejo Universitario No. 065/2002 de fecha 3 de abril de 2002; Reglamento Interno del Personal Administrativo aprobado por el CEHCU 344/91 (25 Octubre de 1991) Reglamento General de Docencia, aprobado en el VII Congreso Nacional de Universidades; Manual de Clasificación, Descripción y Valoración de Cargos aprobado por el CEHCU 73/91 (12 Marzo 1991); Reglamento Escalafón Administrativo UMSA 1994; Reglamento General de Docencia aprobado en el VII Congreso Nacional de Universidades, del 6 de noviembre de 1989, realizado en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra; Reglamento del Régimen Estudiantil de la Universidad Boliviana.

¹⁶⁶ La Universidad es un concepto, con una larga historia y un rol social establecido para verla es necesario considerarla en sus tres dimensiones: institución, comunidad y organización".

¹⁶⁷ AGUILAR GÓMEZ, ROBERTO. Universidad, globalización y Normas Universitarias, La Paz: Universidad Mayor de San Andrés. Instituto de Investigaciones Económicas, 2004

Su carácter institucional se concretiza en la Comunidad Universitaria, donde los sujetos sociales se encuentran particularizados y cuyos roles asumen al mismo tiempo un sentido diverso integral autoridades, docentes, investigadores, estudiantes, funcionarios; se encuentran articulados en una red de relaciones que trascienden los límites imaginarios de la institución para engranarse al desarrollo de la sociedad (AGUILAR GÓMEZ, 2004).

3.2.4.1 FUNCIONES SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD

Se refieren a las funciones explícitas y a las funciones implícitas de la universidad.

Funciones¹⁶⁸ explícitas: con la formación de profesionales Función docente; el desarrollo de la ciencia y la tecnología a través de la investigación Función de investigación y la construcción de soluciones técnico-científicas a las problemáticas sociales Función extensión. **Funciones implícitas:** que las cumple sin estar formalmente declaradas: Función como Medio de movilidad social entre las clases sociales (los que ingresan buscan en la formación profesional un mecanismo de ascenso social), mecanismo de influencia sobre el mercado laboral (la titulación universitaria sustancialmente al mercado de profesionales y por ende al del trabajo). Función del espacio democrático oferta de trabajo dentro de la universidad a grupos de profesionales e investigadores. Función discusión política, por su relación con el conocimiento científico se encuentra en libertad de pensamiento y la Función de Reproducción y difusión de la cultura.

3.2.4.2 LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS COMO ORGANIZACIÓN

La universidad tiene dos niveles organizacionales superpuestos: La Organización Académica los docentes y estudiantes se constituyen en los actores principales del desempeño académico; y La Organización de la Comunidad Universitaria en la que se incorporan las autoridades y los funcionarios¹⁶⁹. Ambas se entrelazan en torno a la misión y funciones esenciales de la universidad y se desarrollan los procesos externos que relacionan la universidad con su medio social.

¹⁶⁸ AGUILAR GÓMEZ, ROBERTO. Universidad, globalización y normas universitarias

¹⁶⁹ AGUILAR GOMEZ, O. C.

Los procesos internos, se refieren a las relaciones intra-universitarias expresadas¹⁷⁰ en la comunidad universitaria, integrada por docentes investigadores, estudiantes, autoridades y funcionarios, cuyas disposiciones de organización son¹⁷¹: las estructuras organizativas, las estructuras funcionales, los niveles organizacionales, las estructuras de gobierno, los procesos jurídicos.

3.2.4.3 ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA UMSA

En 1989 el Honorable Concejo Universitario hace una reforma en la Estructura Orgánica de la UMSA¹⁷², vigente en la actualidad, se tiene:

- a) Congreso de La Universidad Mayor de San Andrés
- b) Asamblea General Docente Estudiantil
- c) Honorable Concejo Universitario
- d) Comité Ejecutivo del Honorable Concejo Universitario
- e) Autoridades universitarias: Rector y Vicerrector
- f) En cada Facultad y Carrera, como órganos de decisión y gobierno están el Concejo Facultativo y el Concejo de Carrera. Ver Diagrama No. 2 de anexos.

¹⁷⁰ IBIDEM

¹⁷¹ Las estructuras organizativas se clasifican en unidades académicas y unidades administrativas. Las estructuras funcionales ordenadas en unidades: de enseñanza, de investigación, de servicio, de administración y de decisión. Los niveles organizacionales jerarquizadas en unidades: decisionales, ejecutivas y operativas. Las estructuras de gobierno ordenadas en instancias: de gobierno; de gestión, operativas; meritocráticas. Los procesos jurídicos que configuran las regulaciones internas, las normas que rigen las conductas formales de los miembros de la comunidad, que señalan derechos, deberes y obligaciones.

¹⁷² Resolución del Honorable Concejo Universitario No. 005/89 de enero de 1989. Presentada por el señor Rector Licenciado Pablo Ramos Sánchez

CAPITULO IV

4 ASPECTOS INSTITUCIONALES Y ECONOMICOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

4.1 UNIDADES DE INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

La Universidad Mayor de San Andrés cuenta con 13 bibliotecas Facultativas de las cuales, la biblioteca de Ciencias Puras se ha dividido en cuatro bibliotecas: biblioteca de la Carrera de Informática, de Biología, de Química y de Física. La biblioteca de Ciencias Económicas se ha dividido en tres bibliotecas: Economía, Auditoría y Administración de Empresas. La Facultad de Ingeniería cuenta con una biblioteca Central y tres bibliotecas especializadas. La Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación cuenta con una biblioteca Central y pequeñas bibliotecas que están catalogadas como laboratorios, de Turismo, de Lingüística, de Ciencias de la Educación de filosofía y de Historia. La Biblioteca Central de la UMSA cuenta con bienes de información de todas las áreas de la ciencia.

4.1.1 ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LAS BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

Dentro de la estructura orgánica de la UMSA las bibliotecas Universitarias tienen una subordinación del Vicerrectorado, pero por su funcionalidad y utilidad las bibliotecas especializadas dependen económica y administrativamente de la Facultad o de la carrera a la que pertenecen. El local, el mobiliario, los equipos y el personal están supeditados a estos órganos de gobierno.

La mayoría de las bibliotecas no reciben dotación de recursos adecuados a sus necesidades para la adquisición de bienes de información tales como ser libros de reciente edición, suscripciones a revistas especializadas y otros recursos como son el equipamiento y la infraestructura que permitan el desenvolvimiento eficiente y eficaz de estas unidades de información, que son sumamente importantes para el apoyo en la formación académica e investigación. Diagrama No. 4 en anexos

4.2 RECURSOS DE INFORMACIÓN Y EFICIENCIA EN LA ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS

La capacidad que tiene la biblioteca para hacer accesible y asegurar la transferencia de la información es deficiente, no esta en relación con la cantidad de alumnos matriculados que entre los años 1999 a 2004 ha tenido un crecimiento positivo en la Facultad; no se logra el bienestar de los usuarios; debido a que la infraestructura de información es ineficiente¹⁷³ e inadecuada. En la biblioteca de Humanidades, se está atravesando por una serie problemas que impiden que esta unidad cumpla sus objetivos exitosamente, dichos problemas causan la ineficiencia e ineficacia en el procesamiento y en los servicios cuyos factores analizaremos a continuación.

4.2.1 FLUJO INFORMATIVO EN LA BIBLIOTECA

El desplazamiento físico de la información, mediante la utilización de recursos que intervienen en los procesos de creación de información, tratamiento, almacenaje de la información para hacerla accesible y utilizable, ha alcanzado cifras elevadas con relación a la cantidad de recursos humanos que realiza esta tarea, los recursos han sido utilizados adecuadamente, con una productividad óptima en el procesamiento de la información. Cuadro No. 7, no está en correspondencia con las necesidades de procesamiento que se necesita en la biblioteca, se da la ineficiencia porque los recursos humanos son escasos.

Según el cuadro No. 8 en anexos el año 2002 se ha producido el 20 por ciento de información secundaria; el año 2003 se ha producido el 35 por ciento, el año 2004 se ha procesado el 21 por ciento, no redujo la producción aunque hubo una disminución de los recursos humanos.

¹⁷³ La infraestructura de información se refiere a todo lo que se necesita para satisfacer la demanda de información de los usuarios; un edificio adecuado en espacio y comodidad, un equipamiento que le permita acceder fácilmente a los bienes de información, bienes de información adecuados y suficientes y unos recursos humanos suficientes.

CUADRO No. 7
EVOLUCIÓN DEL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA DE 1999 A 2004

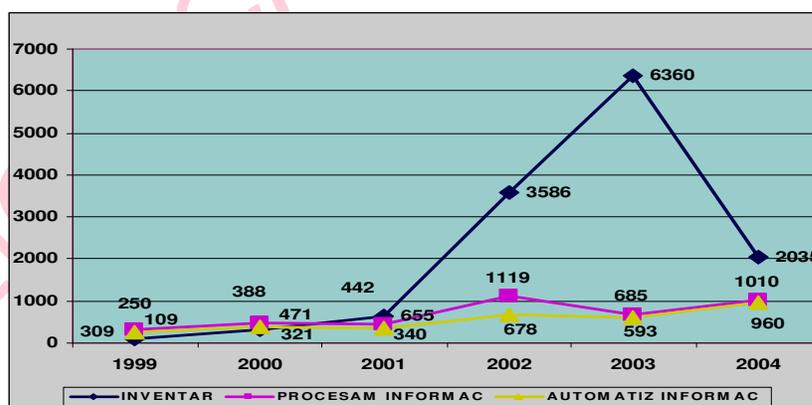
AÑOS	INVENTARIO	PROCESAMIENTO INFORMACIÓN	AUTOMATIZACIÓN INFORMACIÓN	BASES DE DATOS
1999	109	309	250	185
2000	321	471	388	325
2001	655	442	340	337
2002	3.586	1.119	678	594
2003	6.360	685	593	587
2004	2.035	1.010	960	930
TOTAL		4.036	3.209	2.958

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE PLANIFICACIÓN DE TAREAS EN LA BIBLIOTECA

4.2.1.1 LA CADENA PRODUCTIVA. PROCESAMIENTO DE LOS BIENES DE INFORMACIÓN

Entre 1999 a 2004 se han inventariado un total de 13.066 unidades bibliográficas; se ha procesado un total de 4.036 libros, folletos, tesis, enciclopedias, diccionarios, etc.; se han automatizado un total de 3.209 registros de bienes de información; se ha alcanzado un total de 2.958 registros en las bases de datos, los cuales están a disposición de los estudiantes. La desventaja radica en que una sola persona realiza el procesamiento de la información, y por es lento (cuadro No. 4 y cuadro No. 8).

GRAFICO No. 3
PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA DE 1999 A 2004



En el gráfico No. 3 se observa que el inventario de los bienes de información alcanza valores más elevados debido a que en la biblioteca se inició de cero este proceso y se lo ejecutó de manera intensiva. Existe una relación directa entre la cantidad de

profesionales técnicos y el flujo en el procesamiento; si se incrementa la cantidad de técnicos se incrementa el flujo del procesamiento de los bienes de información.

De un total de 23.269 procesos realizados (en unidades), se tiene como promedio 3.878 procesos por año, alcanzando un máximo en la tarea de inventario, según gráfico No. 3 y el cuadro No. 8 del anexos.

4.2.2 CAPACIDAD INSTALADA DE LA BIBLIOTECA

4.2.2.1 EDIFICIO DE LA BIBLIOTECA

El edificio no permite cumplir eficientemente una de las tareas fundamentales para la biblioteca, los servicios de información. Debido a que la infraestructura física es una adaptación que se ha hecho para usarla como biblioteca no tiene los mínimos requerimientos que exigen las normas. (Págs. 56-59)

4.2.2.2 EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO HARDWARE

La biblioteca cuenta con equipos computarizados sumamente obsoletos que ya han cumplido su ciclo de vida pero aun son utilizados en la biblioteca de catálogos electrónicos, para los servicios de búsquedas automatizadas, cuadro No. 12.

CUADRO No. 12
EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO HARDWARE DE 1999 A 2004 EN LA BIBLIOTECA DE HUMANIDADES

AÑOS	ADMINISTRACIÓN Y PROCESAMIENTO	CANTIDAD	SERVICIOS DE INFORMACIÓN	CANTIDAD
1999	PENTIUM II	1	486	2
2000	PENTIUM II	1	486	2
2001	PENTIUM II	1	486	2
2002	PENTIUM II	1	486	2
2003	PENTIUM IV	1	PENTIUM I	1
2004	PENTIUM IV	1	PENTIUM I	1
	TOTAL=	1	TOTAL=	3

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE AL INVENTARIO DE LA BIBLIOTECA DE HUMANIDADES Y DE LA UNIDAD DESUMINISTROS E INVENTARIOS DE LA UMSA

Existe un solo equipo moderno que sirve para realizar toda la administración de la biblioteca incluida la administración del procesamiento de información.

En el cuadro No. 12 se observa también que el equipamiento para el uso de los estudiantes es muy reducido en relación a la cantidad de usuarios que consultan en la

biblioteca, deben esperar su turno para utilizar las computadoras. Esta escasez unida a lo obsoleto de los equipos causa ineficiencia.

4.2.2.3 EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO SOFTWARE

La biblioteca dispone de equipamiento informático software para bases de datos bibliográficas, especialmente diseñadas para unidades de información denominado MICRO/ISIS¹⁷⁴, el que es utilizado en todas las bibliotecas de la universidad Mayor de San Andrés.

CUADRO No. 13
EQUIPAMIENTO SOFTWARE EN LA BIBLIOTECA DE HUMANIDADES 1999 A 2004

AÑOS	SOFTWARE
1999	MICRO/ISIS, CATALOGA
2000	MICRO/ISIS, CATALOGA
2001	MICRO/ISIS, CATALOGA
2002	MICRO/ISIS, CATALOGA, WINISIS
2003	MICRO/ISIS, CATALOGA, WINISIS
2004	MICRO/ISIS, CATALOGA, WINISIS

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A INVENTARIOS QUE REALIZA LA BIBLIOTECA E HUMANIDADES

Son programas que permiten a la biblioteca acelerar el procesamiento de la información, automatizándola para que sea accesible y legible por computadora, asimismo acelera los servicios de manera que se acceda a más servicios y no hacerlo de uno en uno, estos programas permiten el procesamiento automatizado de la información. Cuadro No. 13.

4.2.3 INEFICACIA DE LOS BIENES DE INFORMACIÓN

Se da la ineficacia de los bienes de información en la biblioteca de la Facultad de Humanidades debido a la des actualización; la obsolescencia; el número de ejemplares por título.

Existe ineficacia en la oferta de bienes de información debido a que estos se encuentran desactualizados; no hay relación entre la cantidad de bienes de

¹⁷⁴ MICRO/ISIS es un programa para la utilización de la computadora en las bibliotecas, es un formato para registro bibliográfico, fue diseñado por la CEPAL y es utilizado por todas las Unidades de Información de la Universidad Mayor de San Andrés.

información de ediciones nuevas ofrecidas y la cantidad de alumnos que demandan bienes de información actualizados. Gráfico No. 6



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE AL INVENTARIO REALIZADO EN LA BIBLIOTECA DE HUMANIDADES

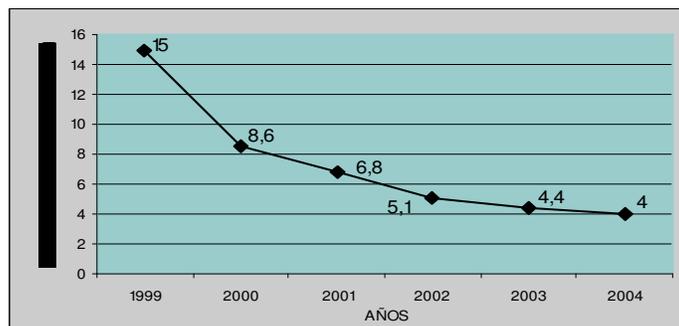
4.2.3.1 OBSOLESCENCIA DE LOS BIENES DE INFORMACIÓN

La obsolescencia de los bienes de información es una causa para la ineficacia que tiene esta Unidad de Información en lo que se refiere a la economía de los servicios, porque solamente se cuenta con un total de 303 unidades de bienes de información adquiridos entre 1999 a 2004; es una cifra sumamente reducida, significa el cuatro por ciento de bienes de información actualizados de un total de 13.046 que tiene esta Unidad de información. Cuadro No. 15 en anexos.

Otro problema que ocasiona la ineficacia de los bienes de información es la cantidad de ejemplares; la biblioteca tiene como promedio un ejemplar por título, Gráfico No. 6 y cuadro No. 15 en anexos.

La biblioteca no dispone de bases de datos a texto completo en formato magnético (discos compactos: CD, DVD, etc.); tampoco cuenta con equipos de alta tecnología de información y comunicación que permitan a los estudiantes el acceso a direcciones electrónicas de bibliotecas remotas con información especializada, lo que empeora la oferta de bienes de información causando ineficiencia.

GRAFICO No. 7
PORCENTAJE PROMEDIO DE ACTUALIZACIÓN DE LOS BIENES DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA DE 1999 A 2004



Otra causa para la ineficacia de los bienes de información es que existe una relación adversa entre los bienes de información actualizados y el total de bienes de información inventariados. Se observa que se ha dado un crecimiento negativo en la actualización de bienes de información en el periodo de análisis. Gráfico No. 7 y cuadro No. 15 en anexos

CUADRO No. 17
CANTIDAD DE BIENES DE INFORMACIÓN INVENTARIADOS EN LA BIBLIOTECA POR PERIODOS DE DIEZ AÑOS

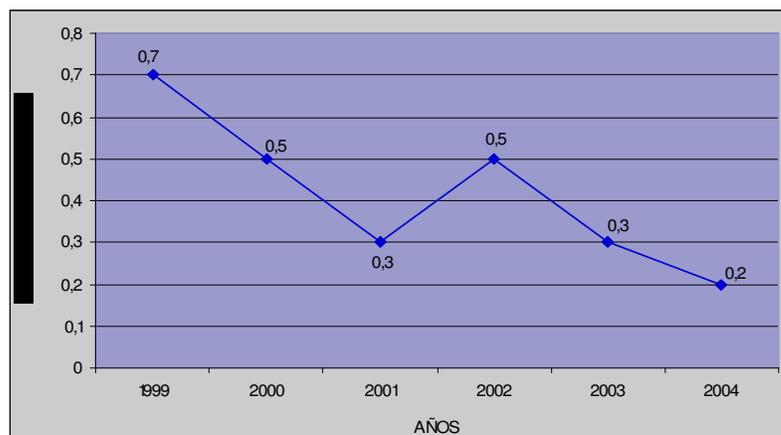
AÑOS	CANTIDAD DE LIBROS	NUMERO DE DUPLICADOS	PORCENTAJE ACTUALIZACIÓ	TOTALES
2004-1995	401	65	3	466
1994-1985	1.079	187	8	1.266
1984-1975	3.500	254	27	3.754
1974-1965	2.934	189	22	3.123
1964-1955	2.320	84	18	2.404
1954-1945	1.138	90	9	1.228
1944-1935	739	66	6	805
TOTALES	12.111	935		13.046

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A INVENTARIO REALIZADO EN LA BIBLIOTECA DE HUMANIDADES

En la relación cantidad de libros existentes en la biblioteca entre el número de estudiantes matriculados en la facultad, corresponde a un ejemplar por estudiante. De los bienes de información que se ofrece, el noventa y tres por ciento tiene un solo ejemplar. Este es otro factor para la ineficacia de los bienes de información.

De un total de 13.046 unidades bibliográficas inventariadas y en uso 935 tienen copias; solamente el siete por ciento de los bienes de información tienen duplicados, según el cuadro No. 17.

GRAFICO No. 8
PORCENTAJES EN LA ADQUISICION DE BIENES DE INFORMACIÓN ENTRE 1999 A 2004



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A INVENTARIO DE LA BIBLIOTECA Y DE BIENES E INVENTARIO DE LA UMSA

En el gráfico No. 8 y el cuadro No. 15 de anexos se observa que el porcentaje en las adquisiciones de los bienes de información ha tenido un descenso entre 1999 a 2001; elevándose hasta 0,5 el año 2002 disminuyendo a 0,3 en 2003 y llegando a su mínimo el año 2004 con el 0,2 por ciento. El máximo se alcanzó el año 1999 con un total de 0,7 por ciento.

4.2.4 PRODUCTOS DE INFORMACIÓN

La biblioteca de la Facultad de Humanidades ofrece los siguientes productos de información a los usuarios:

a) Catálogos impresos, los cuales se han ido incrementando cada año, según las estadísticas que presentamos, son elaborados de acuerdo al avance del procesamiento y son acumulativos. Cuadro No. 18

b) Catálogos en fichero, estos catálogos son los más utilizados por los usuarios debido a que muchos no tienen conocimiento de manejo del catálogo electrónico; este tipo de catálogo da referencias bibliográficas del autor del título y de la materia.

c) **Bases de Datos automatizadas**, las cuales permiten realizar búsquedas simultáneas de autor título, materia. Estos tienen más ventajas porque en ellos se incluye el contenido y todas las referencias bibliográficas de todos los bienes de información que han sido procesados y almacenados permanentemente.

La productividad es alta debido a que cada año que transcurre se incrementa la cantidad de los productos de información, se procesa mayor cantidad de bienes de información y se ofertan todos estos bienes procesados, el problema radica en que estos no son materiales actualizados y son insuficientes según el cuadro No. 18 y el cuadro No. 15 de anexos.

d) **Diseminación selectiva de la información (DSI)**, se ofrece a los usuarios que necesitan información mayor actualidad docentes, investigadores y estudiantes, como un producto toda la actualidad de los bienes de información de reciente adquisición los cuales han sido procesados últimamente en forma impresa o en formato digital.

CUADRO No. 18
OFERTA DE PRODUCTOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA DE HUMANIDADES DE 1999 A 2004

AÑOS	CATÁLOGOS		DSI	BASES DE DATOS
	IMPRESOS	FICHERO		
1999	2	500	10	185
2000	2	614	12	325
2001	2	832	20	337
2002	5	957	25	594
2003	8	998	20	587
2004	8	1000	18	930

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE AL AVANCE DE ACTIVIDADES EN LA BIBLIOTECA

Los estudiantes demandan información actualizada en el menor tiempo posible, los productos que se obtienen en un tiempo determinado no son el óptimo y no son suficientes para satisfacer la demanda de los usuarios, porque un 93 por ciento de los bienes de información que se procesa son bienes que constan de una sola unidad, en un solo ejemplar, un solo título por cada autor, existiendo como promedio cuarenta solicitantes del mismo autor y título.

4.2.5 OFERTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA

Los servicios que ofrece la biblioteca son:

a) Servicios de Información y Referencia, el demandante de información consulta lo que necesita y se le da la referencia exacta y en cual de los bienes de información puede encontrar lo que requiere, se absuelve todas las consultas del usuario.

Se ofrecen servicios referativos con bienes de información de consulta inmediata o bienes de información referenciales como ser: diccionarios especializados y enciclopedias, anuarios estadísticos, estadísticas, repertorios biográficos, etc.

b) Servicios de circulación, se oferta al estudiante servicios relacionados con los bienes de información que contemplan los planes de estudio de las ocho carreras de la Facultad para el proceso de aprendizaje y formación académica e investigación de los estudiantes, representados por bienes de información monográficos son los libros, folletos, tesis, etc.

c) Servicios de consulta de catálogos, la biblioteca cuenta servicios en catálogo fichero, un catálogo impreso y con un catálogo electrónico (servicio de búsquedas automatizadas).

d) Préstamo de bienes de información en sala y a domicilio, los estudiantes demandan bienes de información para consulta en sala sin ninguna restricción en la cantidad. Para consulta a domicilio llevan hasta tres ejemplares.

e) Servicios de bases de datos, manuales y computarizadas las cuales permiten que los usuarios puedan tener mayor accesibilidad a la información que están buscando. El problema radica en que los equipos computarizados son antiguos y la biblioteca solamente cuenta con dos computadoras. Cuadro No. 12

CUADRO No. 19
DEMANDA DE SERVICIOS EN LA BIBLIOTECA AÑOS 1999 A 2004

AÑOS	SERVICIOS REFERENCIA	SERVICIOS CIRCULACIÓN	SERVICIOS BÚSQUEDAS
1999	15625	36174	46000
2000	18190	53871	58500
2001	24703	54677	75000
2002	30299	83049	93600
2003	40712	81381	13800
2004	29980	57523	13900

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE AL AVANCE DE TRABAJO DESARROLLADO EN LA BIBLIOTECA

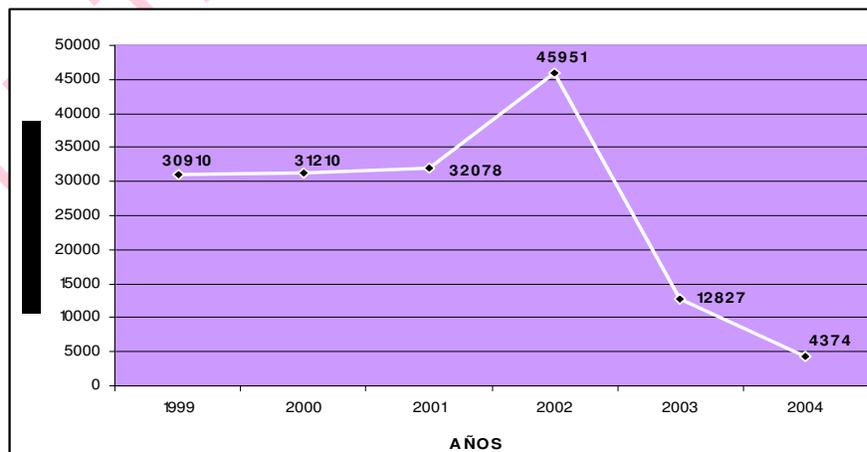
La productividad en los servicios de información es elevada, existe una utilización intensiva de los recursos humanos cuadro No. 19. Las cifras de servicios prestados son elevadas, se realiza el servicio de referencia y consulta, servicios de circulación y servicios de búsquedas automatizadas; resultando ineficiente en relación con la cantidad de estudiantes que demandan bienes de información para su desarrollo profesional.

4.2.6 EJECUCIÓN DE GASTOS EN LA BIBLIOTECA

Según la estructura orgánica de la Facultad la biblioteca tiene dependencia directa del Decanato (Dirección y Coordinación), al cual le corresponde el diez por ciento del presupuesto de la facultad. Cuadro No. 28 en anexos.

Entre los años 1999 hasta 2001 los gastos efectuados por la Dirección y Coordinación para la biblioteca alcanzaron a treinta mil novecientos diez Bolivianos; treinta y un mil doscientos diez; treinta y dos mil bolivianos setenta y ocho respectivamente; en el año 2002 los gastos en adquisiciones alcanzaron el máximo del periodo de análisis con cuarenta y cinco mil Bolivianos; para el año 2003 los gastos descendieron en un 72 por ciento con relación al año anterior con un monto de doce mil ochocientos veintisiete bolivianos.

GRAFICO No. 15
GASTOS EFECTUADOS PARA LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES EN BOLIVIANOS



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN FUNCIÓN A FORMULARIOS DE COMPRA DEL ÁREA DESCONCENTRADA

En el año 2004 los gastos para la biblioteca tuvieron un descenso aun mayor con un monto destinado para gastos de cuatro mil trescientos setenta y cuatro bolivianos, corresponden al gasto mínimo del periodo de 1999 a 2004. Gráfico No. 15 y cuadro No. 29 en anexos.

Durante los años 2003 y 2004 los ingresos destinados a la biblioteca se redujeron a la mínima expresión, el recorte presupuestario que sufrió la biblioteca influyó principalmente en la disminución de recursos humanos y otros recursos necesarios para el funcionamiento eficiente de esta unidad.

4.3 ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

La función de la biblioteca es satisfacer la demanda general de bienes y servicios de información y dotar de facilidades informacionales a los usuarios (estudiantes, docentes e investigadores) de la Facultad de Humanidades, mediante el procesamiento, organización almacenamiento y recuperación de la información de que dispone la biblioteca especializada. Para lo cual se han realizado los análisis estadísticos y económicos de los servicios y productos y de información.

4.3.1 INDICADORES ESTADÍSTICOS Y ECONÓMICOS DE LA BIBLIOTECA

Estos indicadores permiten determinar la situación en la que se encuentra una unidad de información mediante una cuantificación objetiva para evaluar a cualquier centro de información¹⁷⁵. Para tal objetivo se manejarán los indicadores de utilización de productividad y los indicadores económicos.

¹⁷⁵ ACIMED 2001; 9(1):64-71. Indicadores estadísticos en la evaluación de las bibliotecas médicas. Ricardo Arencibia Jorge¹ y Marisol Guerra Pérez²

4.3.1.1 INDICADORES DE UTILIZACIÓN

Los indicadores de utilización reflejan en qué medida se hace uso de una institución de información o de una unidad de información. Para el cálculo de esos indicadores se manejaron datos estadísticos de los cuadros Nos. 5, 15, 20, y 34 en anexos.

CUADRO No. 56
INDICADORES DE UTILIZACIÓN

INDICADORES ANUALES	1999	2000	2001	2002	2003	2004	PROMEDIO
PROMEDIO DE SOLICITUDES POR AÑO	64.985	74.025	97.030	112.480	109.200	80.388	89.685
PROMEDIO DE ASISTENCIA POR AÑO	84.639	96.075	126.170	146.224	142.200	104.720	116.671
PORCENTAJE DE USUARIOS POTENCIALES	94	79	76	78	71	66	77
PORCENTAJE DE DOCUMENTOS DE LA BIBLIOTECA UTILIZADOS	58	66	86	99	96	67	79

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A INDICADORES ELABORADOS POR ACIMED CON DATOS ESTADÍSTICOS PREPARADOS EN LA BIBLIOTECA

4.3.1.1.1 PROMEDIO DE SOLICITUDES POR AÑO

Se obtuvo un mínimo de 64.985 en el año 1999 y un máximo de 112.480; con una media de 89.685 solicitudes. Cuadro No. 56

4.3.1.1.2 PROMEDIO DE ASISTENCIAS POR AÑO

Se observa un ascenso en los promedios de asistencia anual a la biblioteca entre los años 1999 al 2002 y una disminución paulatina entre los años 2002 al 2004. Con un máximo de 146.224 en el año 2002 y un mínimo de 84.639 en el año 1999; con una media de 116.671 asistencias. Cuadro No. 56

4.3.1.1.3 PORCENTAJE DE USUARIOS POTENCIALES

En 1999 se obtuvo un máximo con 94 por ciento de usuarios potenciales, un mínimo 71 por ciento en el año 2003. El porcentaje promedio es de 79 por ciento entre 1999 a 2004. Se observa que entre los años 1999 a 2002 se tenía mayor porcentaje de usuarios potenciales. Ver cuadro No. 58

4.3.1.1.4 PORCENTAJE DE DOCUMENTOS DE LA BIBLIOTECA UTILIZADOS

El año 1999 se utilizó un 58 por ciento de las existencias de la biblioteca y representó el mínimo, el año 2002 se tiene un máximo con 99 por ciento, y una media de 79 por ciento de bienes de información utilizados en el periodo de análisis. Cuadro No. 58

4.3.1.2 INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD

Los indicadores de productividad reflejan y evalúan el rendimiento de una institución de información. En la biblioteca de la Facultad de Humanidades se establecieron estos indicadores en base a los cuadros Nos. 5, 19 y 20.

CUADRO No. 57
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD POR AÑO

INDICADORES ANUALES	1999	2000	2001	2002	2003	2004	PROMEDIO
PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS EN UN AÑO POR BIBLIOTECARIO	16.801	19.215	25.110	36.480	47.400	34.804	29.968
PROMEDIO DE SERVICIOS QUE PRESTA UN BIBLIOTECARIO ANUALMENTE	18.386	24.570	28.520	46.816	40.500	31.108	31.650
PROMEDIO DE SERVICIOS RECIBIDOS POR USUARIO AL AÑO	420	552	980	1.369	1.325	888	922

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A INDICADORES ELABORADOS POR ACIMED CON DATOS ESTADÍSTICOS PREPARADOS EN LA BIBLIOTECA

4.3.1.2.1 PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS POR AÑO POR BIBLIOTECARIO

Entre 1999 a 2003 hubo un ascenso en los promedios de atención por bibliotecario, con un mínimo de 16.801 en 1999; alcanzando el máximo el año 2003 con 47.400 usuarios atendidos por bibliotecario y una media de 29.968 en el periodo de análisis. Cuadro No. 57

4.3.1.2.2 PROMEDIO DE SERVICIOS QUE PRESTA ANUALMENTE UN BIBLIOTECARIO

El año 2002 se alcanzó el máximo de servicios prestados anualmente por bibliotecario con 46.816 y un mínimo de 18.386 en 1999, con una media de 31.650 entre 1999 a 2004 servicios prestados por cada bibliotecario. Cuadro No. 57

4.3.1.2.3 PROMEDIO DE SERVICIOS RECIBIDOS POR USUARIO

Se alcanzó un máximo de 1.369 y un mínimo de 420 en 1999. Entre los años 1999 a 2004 se alcanzó una media de 922 servicios recibidos por usuario. Cuadro No. 57

4.3.1.3 INDICADORES ECONÓMICOS

Los indicadores económicos permiten obtener resultados sobre los costos aproximados de algunos parámetros de interés. La biblioteca no cobra ni un centavo

para el préstamo de bienes de información, ni para realizar trámites, se brinda un servicio gratuito a los usuarios. Para el cálculo de estos indicadores se utilizaron los cuadros Nos. 5, 8 y 20.

CUADRO No. 58
INDICADORES ECONÓMICOS (En Bolivianos)

INDICADORES	1999	2000	2001	2002	2003	2004	PROM
GASTO PRIMARIO POR CADA SOLICITUD QUE RECIBE LA BIBLIOTECA	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,0	0,1
GASTO PRIMARIO POR SERVICIO PRESTADO	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
COSTO PRIMARIO DE ATENCIÓN A UN PRÉSTAMO	1,4	1,7	1,5	1,7	1,1	1,2	1,4
COSTO DE PROCESAMIENTO DE BIENES DE INFORMACIÓN	9	5,1	3,5	0,7	0,5	1	3,3

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A INDICADORES ELABORADOS POR ACIMED CON DATOS ESTADÍSTICOS PREPARADOS EN LA BIBLIOTECA

4.3.1.3.1 GASTO PRIMARIO POR CADA SOLICITUD QUE RECIBE LA BIBLIOTECA

Entre los años 1999 a 2001 se obtuvo un gasto de 0,2 bolivianos por cada solicitud que recibe la biblioteca; en los años 2002 y 2003 se tiene un gasto de 0,1 bolivianos por asistencia y en el año 2004 se realizó un gasto de 0 bolivianos por asistencia con un promedio de 0,1 bolivianos en el periodo de análisis (1999 – 2004). Cuadro No. 58

4.3.1.3.2 GASTO PRIMARIO POR SERVICIOS PRESTADOS

Entre 1999 y 2000 se realizó un gasto de 0,2 bolivianos por cada servicio prestado en la biblioteca y entre los años 2001 a 2004 se efectuó un gasto de 0,1 bolivianos por servicio prestado, alcanzando un promedio de 0,1 bolivianos entre 1999 a 2004. Cuadro No. 58

4.3.1.3.3 COSTO PRIMARIO DE ATENCIÓN A UN PRÉSTAMO

En el año 1999 se obtiene un costo de atención a un préstamo de 1,4 bolivianos, en los años 2000 y 2002 se tiene un costo de 1,7 bolivianos; en 2001 se obtiene un costo de 1,5 bolivianos; 1,1 de costo en el año 2003 y 1,2 bolivianos de costo por préstamo en el año 2004 y un promedio de 1,4 bolivianos entre 1999 a 2004. Cuadro No. 58

4.3.1.3.4 COSTO EN EL PROCESAMIENTO DE BIENES DE INFORMACIÓN

En el año 1999 se tiene un costo de 9 bolivianos por unidad procesada; en el año 2000 se tiene 5,1 bolivianos por todo el procesamiento de un bien de información; en el año 2001 3,1 bolivianos; en el año 2002 se tiene 0,7 bolivianos; en el año 2003 se tiene un

costo de 0,5 bolivianos por cada unidad procesada; en el año 2004 se tiene un costo de 1 boliviano por unidad procesada. Entre 1999 a 2004 se alcanzó un promedio de 3,3 bolivianos de costos de procesamiento. Cuadro No. 58

4.4 INDICADORES DE GESTIÓN Y CALIDAD PARA LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

4.4.1 MISIÓN, VALORES Y VISION DE LA BIBLIOTECA

La misión de la biblioteca de Humanidades está definida dentro del contexto de los objetivos académicos, la política de gestión del conocimiento e información, y de los valores que tiene la universidad.

Su misión es proveer servicios de información en apoyo a la docencia, investigación y extensión. El logro de esa misión requiere la aplicación de estándares para orientar las formas bajo las cuales los objetivos deben ser desarrollados y medidos.

El propósito de la biblioteca facultativa es crear el acceso eficiente a la información, mediante determinados procesos llevados adelante por los recursos humanos, para la satisfacción eficaz de servicio a los usuarios, porque la motivación principal de la biblioteca es el usuario.

Los servicios de información que ofrece la biblioteca de Humanidades son recursos y herramientas de información para suministrar, localizar, recuperar, orientar la actividad de investigación, la formación académica y docencia en la facultad. A mejores servicios de información, mejores resultados investigativos.

La visión de la biblioteca está enfocada a las necesidades de la facultad que es convertirla en una fábrica de conocimientos; donde los insumos son los resultados de la investigación científica y el motor impulsor son los sistemas de información que se manejan en la biblioteca.

La biblioteca es un sitio para que el aprendizaje permanezca toda la vida y que el usuario sea independiente, el perfil de la biblioteca real en el espacio virtual para que

sea el mecanismo que apoye el desarrollo de la comunidad, en la investigación, la docencia y el aprendizaje, así como el desarrollo de la sociedad, con un sentido claro de vocación del servicio público hacia los usuarios.

4.4.2 CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

La calidad es el atributo que distingue¹⁷⁶ a un bien o servicio de otros se relaciona con el uso y valor que permite satisfacer las necesidades de sus usuarios. Lo que se quiere es que cada servicio se empeñe en alcanzar cada vez mayores índices de calidad. Lograr un mejoramiento continuo implica la medición y la evaluación continua de lo diseñado y que se ha puesto en explotación hasta el momento.

4.4.3 EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN BIBLIOTECARIOS

La biblioteca ha sido evaluada, cada año (entre 1999 a 2004) con el fin de valorar el desarrollo de los servicios y productos en relación con los objetivos que se persiguen. No solo se han evaluado las acciones que se establecen entre quien ofrece y quien recibe el servicio, sino también se han evaluado todos los procesos que anteceden a un servicio y que son necesarios y de la competencia de la institución.

4.4.3.2 MOTIVACIONES PARA EVALUAR

Los motivos para evaluar la biblioteca de la facultad de Humanidades son:

- 1. Medición de los resultados.** El impacto, la efectividad y la eficiencia de los servicios; después de análisis y observaciones profundos de todas las actividades que se desarrollan cotidianamente se han encontrado amenazas y oportunidades y debilidades y fortalezas, en base a ello se han establecido planes de trabajo que permitan tener una gestión adecuada de la biblioteca, tanto a nivel de control, procesamiento, servicios y también la parte de gestión de la unidad de información en su conjunto.
- 2. Resultado de los objetivos planeados, descubrir fallos y arreglarlos.** Se alcanzaron las metas planteadas con la misma cantidad de recursos que se

¹⁷⁶ BÁRBARA SUSANA SÁNCHEZ VIGNAU. Diseño de indicadores de gestión y calidad para Bibliotecas Universitarias. Curso – Taller 27 de octubre/2005Lima - Perú Universidad de la Habana, Cuba

disponían y se rindieron cuentas a las autoridades en cada inicio de gestión. Lo que permitió mejorar los procesos y brindar mejores servicios. Pero el manejo presupuestario causó la ineficiencia; hubo un recorte de recursos humanos.

3. **Cuantificación de los resultados.** En cada fin de gestión se evaluaron y cuantificaron los resultados alcanzados y se rindieron informes de las actividades a las autoridades para justificar la importancia que tiene la biblioteca dentro de la facultad.
4. **Presión económica para gestionar recursos.** El problema con el que tropieza la biblioteca es la falta de un presupuesto, no está incluida en el reparto presupuestario entre las unidades que conforman facultad, recibe mínimas sumas que se le otorga en forma de material de escritorio y limpieza. La biblioteca gestiona por cuenta propia la donación de bienes de información que le son de gran utilidad y crea valor. Existen escasas posibilidades de obtener recursos económicos con las autoridades, estas dificultades aumentaron desde mediados del año 2002; 2003 y 2004.

Los logros alcanzados fueron resultado del esfuerzo de los recursos humanos (mas horas de trabajo, quedarse todo el día para culminar una tarea). Son beneficios cualitativos alcanzados por el esfuerzo humano, esto es crear valor en los servicios prestados a los usuarios¹⁷⁷ y en los procesos que permiten mejorar los servicios. La ineficiencia se da por la falta de recursos económicos.

4.4.4 INDICADORES PARA MEDIR LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN Y GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA¹⁷⁸

Estos indicadores son de gran valor para analizar¹⁷⁹ y evaluar a la biblioteca de la Facultad de Humanidades, son indicadores de expresión numérica, simbólica o verbal necesaria para caracterizar toda la gestión, las actividades, los procesos, servicios y

¹⁷⁷ SEGUN LAS NORMAS DE ALA. La biblioteca es de importancia central para la institución. La biblioteca constituye una combinación orgánica de personas, colecciones y edificios, cuya finalidad es la de asistir a los usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento. La información y el conocimiento resultan centrales para el logro de los objetivos de cualquier Universidad. La forma en que la información es seleccionada, adquirida, almacenada o puesta a disposición y distribuida dentro de la institución determinará en gran medida el nivel y éxito de la docencia, erudición e investigación. La institución necesita de políticas claras en relación con el acceso y provisión de información. La biblioteca tiene que tener un papel activo en el desarrollo de estas políticas.

¹⁷⁸ INDICADORES EN LOS PROCESOS DE ACREDITACIÓN DE LOS SISTEMAS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS: Constituyen directrices que conducen al cumplimiento óptimo de los objetivos propuestos en el Plan Estratégico de la Biblioteca Universitaria. Las Normas base para la elaboración de estos indicadores son: ALA¹⁷⁸ y Norma ISO 11620. La Norma ISO 11620 es un estándar para la evaluación de cualquier tipo de biblioteca. En la relación de sus indicadores no siempre están presentes la totalidad de indicadores posibles. Cada tipo de biblioteca requiere de su sistema de indicadores para evaluar y acreditar su trabajo.

¹⁷⁹ BARBARA SUSANA SANCHEZ VIGNAU. O. C.

personal, infraestructura y otros con el fin de evaluar los resultados alcanzados en la biblioteca.

Existen dos criterios para evaluar la información son los Criterios de Lancaster¹⁸⁰ y los Criterios según SARI¹⁸¹, que se relacionan con los procesos de acreditación de las universidades, para elevar la calidad de la gestión académica, incluidos todos los procesos y sistemas tales como la biblioteca.

Para evaluar la calidad de la biblioteca es necesario incluir las Normas ALA¹⁸² e ISO¹⁸³ 11620 respecto a infraestructura, recursos de información, productos y servicios, gestión tecnológica, recursos humanos¹⁸⁴, etc.

4.4.4.1. INDICADORES QUE MIDEN EL ESTADO DE LA BIBLIOTECA¹⁸⁵ INFRAESTRUCTURA

- **No. de puestos de estudio/No. de alumnos.** La biblioteca cuenta con un total de 57 puestos de estudio, todos sentados lado a lado muy estrechamente y la cantidad de alumnos promedio que tiene la facultad entre 1999 a 2004 es de 8.385 alumnos. Ver cuadros Nos. 11 y 32 en anexos.
- **Total m² biblioteca/Total m² facultad.** 240 m²/3.293,9 m² según los cuadros Nos. 11, 25, 30 y 31 corresponde a 0,07, osea siete por ciento es para la biblioteca.
- **Total alumnos/Total m² de biblioteca.** Según los cuadros Nos. 11 y 32 en anexos, corresponde a un promedio de 35 alumnos por metro cuadrado.

¹⁸⁰ Los criterios de evaluación según Lancaster se utilizan los siguientes criterios: Relevancia; Pertinencia; Tamaño absoluto de la colección; Tamaño absoluto en relación con otras variables; Índice de circulación; Índice de crecimiento; Factor de uso de la colección y Evaluación del catálogo.

¹⁸¹ Los criterios de evaluación que se utilizan según SARI son: Disponibilidad; Accesibilidad; Costos; Proceso de selección de los documentos; Cantidades; Cubrimiento; Documentos recuperados; Documentos recuperados relevantes.

¹⁸² ALA: American Library Association (Asociación Americana de Bibliotecas)

¹⁸³ ISO: Organización Internacional de Normalización. Desarrolló normas de estandarización y está relacionada con los tipos de códigos que se usan para identificar los elementos de información en un registro: las etiquetas, los identificadores, los subcampos y los delimitadores de subcampos.

¹⁸⁴ INDICADORES PARA MEDIR LA GESTIÓN DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS: Según las Normas ALA e ISO 11620 se han seleccionado indicadores que permitan ver la situación en la que se encuentra una biblioteca, estos son: Indicadores que miden el estado de la institución (infraestructura). Indicadores que miden la gestión de los recursos de información de la biblioteca. Indicadores que miden los productos y servicios de información en la biblioteca. Indicadores que miden la gestión tecnológica de la biblioteca. Indicadores que miden los recursos humanos en la biblioteca. Indicadores que miden los componentes de la gestión que realiza la biblioteca.

¹⁸⁵ ALA/ACRL.: Edificios e instalaciones "Access Policy Guidelines." College and Research Libraries News 36, no.10 (November 1975): 322-23. ALA/ACRL y Society of American Archivists. "Joint Statement on Access to Original Research Materials." College and Research Libraries News 40, no.4 (April 1979): 111-12.

- **Total m² destinados a puestos de lectura/total m² biblioteca.** 110 m²/240 m², corresponde a 0.45; el cuarenta y seis por ciento de la biblioteca está destinada a puestos de lectura.
- **Total m² área acceso libre de control en bibliotecas/total m² biblioteca.** En la biblioteca de Humanidades corresponde a 30m²/240m² da como resultado 0.13; el trece por ciento corresponde a áreas de acceso.

A) EL DIMENSIONAMIENTO DEL EDIFICIO DE BIBLIOTECA

Se colocara las dimensiones normalizadas en comparación con las dimensiones reales de la biblioteca de la Facultad de Humanidades. Tenemos:

- **1 m² por alumno.** En la biblioteca de Humanidades según cuadro No. 11, se tiene como promedio 0.35 m² por alumno.
- **1 puesto de lectura por cada 5 alumnos.** Según cuadro No. 11 en la biblioteca se tiene 1 puesto de lectura por cada 44.5 alumnos.
- **Adicionalmente se debe considerar sala de descanso y cafetería para el personal y una bodega para equipos y útiles de aseo.** No existe sala de descanso, ni baños higiénicos tampoco se dispone de una bodega para equipos y útiles de aseo.

B) CARACTERÍSTICAS AMBIENTALES DEL EDIFICIO

Los parámetros normalizados y lo real de la biblioteca son los siguientes:

- **Iluminación de las salas de lectura: debe ser entre 300 a 500 lux¹⁸⁶.** Las salas de lectura de la biblioteca tienen 40 lux. (tamaño de las salas 110m²)
- **Ruido ambiental en salas de lectura: debe fluctuar entre 30 a 50 Db¹⁸⁷.** En la biblioteca de Humanidades el ruido fluctúa entre 45 a 70 Db, debido a que las paredes de la biblioteca son de vidrio y se escuchan todos los ruidos que se producen en los alrededores y en el ambiente.

¹⁸⁶ Unidad: LUX (lx) = lm/m². (Una luminaria por metro cuadrado)

¹⁸⁷ DECIBELIO es la medida para determinar el ruido. La presión sobre el tímpano mínima que somos capaces de escuchar es 0 Db (dibelios); 140 Db es el ruido que produce dolor.

- **Temperatura:** entre 18° C. y 22° C., en promedio en todas sus secciones. Entre las 12 del día y las 17 horas la biblioteca llega a los 30° C.; tiene paredes de vidrio los cielos rasos muy bajos; el calor es sofocante, aun peor si las salas de lectura están repletas de estudiantes.
- **Debe permitir 6 a 7 renovaciones de aire por hora en salas de lectura.** La biblioteca no cuenta con aire acondicionado, las salas son demasiado pequeñas y la cantidad de usuarios sobrepasan el límite de puestos de lectura, el calor y el aire pesado son extremadamente elevados. Peor si hace sol, las salas están provistas de ventanas de punta a punta, entonces la biblioteca se convierte en una especie de horno entre las 12:00 del día hasta las 17:00 horas.

C) CARACTERÍSTICAS ESTRUCTURALES DEL EDIFICIO:

Todas las losas de los edificios de biblioteca deben soportar 750 - 1000 Kg. /m².

El edificio donde funciona la biblioteca ha sido construido exclusivamente para aulas, por lo tanto no está construida según normas (soporta hasta 700 kg. /m²) y está ubicado en el cuarto piso del edificio.

D) DIMENSIÓN Y UBICACIÓN DEL MOBILIARIO

Dimensiones físicas y dimensiones de ubicación del mobiliario

- **Ancho de una mesa individual 0.90 a 1.00 m y Profundidad de una mesa individual 0.60 a 0.80 m.** La biblioteca no cuenta con mesas individuales, dispone de mesas grandes (1.80 x 80 m) donde las sillas están ubicadas lado a lado alrededor de las mesas. Plano No. 1 en anexos
- **Largo de estantería común 1.00 a 1.50 m.; Profundidad de estantería común (de una cara útil) 0.35 a 0.45 m y Altura entre repisas 0.30 a 0.35 m.** En la biblioteca se utilizan estas dimensiones en los estantes con dos caras.
- **Distancia longitudinal entre mesas con oposición de sillas 1.60 a 1.70 m.** En la biblioteca la distancia real entre sillas es de 0.25 m. y con oposición de sillas 0.20 m.

- **Ancho pasillo de estantería abierta de 0.80 a 1.30 m.** La biblioteca no cuenta con estantería abierta. El ancho entre estantes es de 0.50 a 0.70 m., el espacio es sumamente reducido.

Los indicadores permiten tener una visión global de la biblioteca de la Facultad de Humanidades; se observa que existe una alta ineficiencia en lo que se refiere al tamaño de la biblioteca tanto en las salas como en los depósitos en la biblioteca de Humanidades.

4.4.4.2 INDICADORES QUE MIDEN LA GESTIÓN DEL RECURSO INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA¹⁸⁸

La biblioteca facultativa es un centro de información que cumple su misión porque realiza gestión de información que incluye elección, adquisición, organización, control, disseminación y uso de información en la medida de sus posibilidades¹⁸⁹. Solamente dispone de bienes de información actual¹⁹⁰ y permanente¹⁹¹ en soportes impresos, en todas las áreas humanísticas procesados y distribuidos para utilidad de los usuarios.

La biblioteca facultativa sistematiza y digitaliza recursos bibliográficos que dispone para el aprendizaje y para la preservación del conocimiento generado en la Facultad, realiza el mantenimiento de la memoria intelectual de la institución y la preservación de la identidad cultural del país dentro de un marco de respeto del derecho de autor. Cada año la biblioteca realiza el plan operativo anual donde incluye la solicitud para la adquisición de recursos de información, pero no se ejecuta, no se la toma en cuenta en el presupuesto facultativo, la biblioteca no dispone de un presupuesto¹⁹², solamente puede acceder a cifras exiguas para material de escritorio y de limpieza.

¹⁸⁸ ALA.: Collections. Resources and Technical Services Division. Guidelines for Handling Library Orders for Inprint Monographic Publications. 2^o ed. Chicago: ALA, 1984.

¹⁸⁹ La gestión de información contempla también desarrollar equilibrios entre recursos de información actual y permanente entre información local y virtual, entre recursos de información propios y el acceso a recursos contra demanda en el momento que se requieren y en la diversificación de soportes de información analógicos y digitales, mono y multimediales.

¹⁹⁰ INFORMACIÓN ACTUAL: es la información que representa el conocimiento comunicado, cuyo plazo de difusión es inferior al tiempo requerido para entregar al público un documento monográfico y cuya vigencia es más corta que la de aquél. Representa el estado del arte en todas las áreas del conocimiento. Abarca publicaciones periódicas primarias y secundarias, literatura gris, bases de datos, servicios de alerta, servicios de suministro de información contra demanda e información contenida en sitios WEB.

¹⁹¹ INFORMACIÓN PERMANENTE: es aquella información bibliográfica, que por la forma en que se encuentra organizada, el tiempo que el autor tarda en producir la obra y la amplitud de los contenidos que cubre, tiene una vigencia superior a un año. Generalmente este tipo de documento no refleja el estado del arte, especialmente en las ciencias y la tecnología. Su condición de permanente es independiente del soporte físico o electrónico en que se encuentre almacenada.

¹⁹² NORMAS ISO, O. C.

A) COSTOS. DINERO INVERTIDO:

No dispone de un presupuesto con el que pueda realizar la suscripción a publicaciones periódicas especializadas, no está incluida dentro de las unidades de la Facultad que reciben presupuesto. Cuadro No. 28 en anexos y Gráfico No. 14

- **Publicaciones seriadas.** La biblioteca adquiere revistas por donación, no son colecciones completas. No hay suscripciones por falta de recursos económicos. Cuadro No. 15
- **Material monográfico.** Hasta el año 2004 se tiene un total de 13.640 unidades. Pero las adquisiciones mediante compra han sido relativamente pequeñas. Ver cuadro No. 15 y No. 8 en anexos. La norma indica aproximadamente 50.000 volúmenes.
- **Bases de datos.** La biblioteca facultativa cuenta con siete bases de datos electrónicas que son alimentadas con información de la biblioteca (CEPAL, LIBNAL, TESI, REFER, FOLLE, MONO, REVIS). Estas son bases de datos bibliográficas.
- **Información electrónica.** La biblioteca no cuenta con bases de datos a texto completo.

B) RECURSOS DE INFORMACIÓN (DATOS)

La biblioteca tiene procesado el cien por ciento de sus bienes de información, cuyas referencias se encuentran almacenadas en ficheros y en computadoras para la búsqueda y acceso a los documentos.

1. **Nº total de títulos/ volúmenes monográficos.** Según el cuadro No. La biblioteca cuenta con un total de 12.111 títulos monográficos/ 13.046 volúmenes monográficos. que corresponde a 0,93 del total.
2. **monográficos ingresados por año.** Entre los años 1999 a 2004, se tiene un promedio de 672,7 bienes de información procesadas por año y puestos en circulación.

3. **Nº de títulos de seriadas suscritas por año.** La biblioteca no se encuentra suscrita a ninguna publicación seriada.
4. **Nº de títulos de seriadas adquiridas por canje y donación por año.** Se tiene alrededor de 50 títulos por donación, son colecciones incompletas, causan ineficiencia.
5. **Nº de títulos de publicaciones seriadas electrónicas suscritas y Nº de bases de datos electrónicas suscritas** no cuenta con publicaciones seriadas electrónicas y no está suscrita a bases de datos electrónicas.
6. **Recursos de información (indicadores)** Volúmenes monográficos ingresados /títulos monográficos ingresados. $13.046/12111 = 1,08$
7. **volúmenes monográficos/alumnos.** De 1999 a 2004 Cuadros Nos. 17 y 32: $13.066/8.385$; lo máximo que alcanza la biblioteca es a 1,56 libros por alumno.
8. **Volúmenes monográficos ingresados/alumnos por año.** Esta relación se encuentra desarrollada en el cuadro No. 59

CUADRO No. 59
CANTIDAD DE BIENES DE INFORMACIÓN INGRESADOS EN LA BIBLIOTECA ENTRE 1999 A 2004

AÑOS	ALUMN/AÑO	ADQUICION/AÑO	VOLUMEN/AÑO	DUPLICADOS	TITULOS/ALUMN	VOLUMEN/ALUMN
					AÑO	AÑO
1999	6.879	81	72	9	0,01	0,01
2000	7.444	50	43	7	0,01	0,01
2001	8.212	37	26	11	0,00	0,00
2002	9.074	48	39	9	0,00	0,01
2003	9.306	46	25	21	0,00	0,00
2004	9.397	41	19	22	0,00	0,00
PROME	8.385	50,5	37,3	13,17	0,00	0,01

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A CUADROS Nos. 17; 15 Y 32 DE ANEXOS

En el cuadro No. 59 se observa que la relación entre volúmenes ingresados y los alumnos inscritos por año entre 1999 a 2004 en la biblioteca es ínfima, alcanza a 0.01, con un promedio de 0.01. La relación de títulos ingresados los años 1999 y 2000 es de 0.01 y entre 2001 a 2004 es 0.00, con un promedio de 0.00. Estos indicadores muestran que existe una elevada ineficiencia que repercute en la principal función de la biblioteca que es la atención a los usuarios.

C) INFORMACIÓN¹⁹³ PERMANENTE:

Recursos mínimos de información¹⁹⁴ monográfica:

- I. **50.000 volúmenes monográficos.** La biblioteca tiene 13.066 volúmenes, apenas alcanza al 26 por ciento de lo normalizado, no cumple los parámetros. Cuadro No. 8 en anexos
- II. **15 volúmenes por alumno; considerando la colección total de la biblioteca.** Considerando la colección total, entre 1999 a 2004 se tiene un promedio de 1,5 volúmenes por alumno para el periodo de investigación. Cuadro No. 60. La ineficiencia es realmente grande.

La cantidad de volúmenes prestados al año es elevada se tiene un porcentaje promedio de 79 por ciento. Cuadros Nos. 56 y 60. Esto se debe a que todos los bienes de información están procesados y a disposición de los usuarios se les ha dado una fácil accesibilidad. Se ha logrado eficiencia y se ha creado valor con el esfuerzo del personal técnico que procesa los bienes de información. La ineficiencia radica en que la cantidad de bienes de información por alumno es 1,5 y debía ser 15 volúmenes por alumno.

- III. **A lo menos un 50% de la colección deberá estar compuesta por volúmenes físicos.** La biblioteca cuenta con un cien por ciento de material impreso o volúmenes físicos.
- IV. **Relación alumno por volumen. De 1 a 7 alumnos por volumen de lectura obligatoria.** En la biblioteca se tiene 1,7 volúmenes para 40 alumnos. Los bienes de información con los que cuenta la biblioteca de Humanidades ascienden a 13.066 volúmenes, solamente el 13.17 por ciento tiene duplicados. Existe ineficiencia en la cantidad de bienes de información, respecto a la cantidad de alumnos de la Facultad. Cuadro No. 60

¹⁹³ ISO 690. Bibliographic References: Content, form and Structure. Geneva: ISO, 1987. (ISO 690/1987) [Consultado el 17 de agosto de 2001]. Disponible en <http://www.nlc.bnc.ca/iso/tc46sc9/standard/690-1e.htm>. Las normas hacen referencia al número de recursos de información permanente y al número de recursos de información actual, debiendo considerarse en cada caso los diferentes servicios y soportes existentes.

¹⁹⁴ ASSOCIATION FOR COLLEGE & RESEARCH LIBRARIES (ACRL). Normas sobre aptitudes para el Acceso y Uso de la Información en la Educación Superior. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, Año 15, Número 60. [Consultado el 1° de diciembre de 2000]. Disponible en [www: <http://www.aab.es>](http://www.aab.es)

CUADRO No. 60
RELACIÓN DE VOLÚMENES DE BIENES DE INFORMACIÓN POR LA CANTIDAD DE ALUMNOS EN HUMANIDADES 1999 A 2004

AÑOS	ALUMNOS	EXISTENCIAS BIENES DE INFORMACION	VOLUMENES/ ALUMNOS	VOLUMENES PRESTADOS/AÑO
1999	6.87	11.835	1,7	6.864
2000	7.444	11.966	1,6	7.898
2001	8.212	12.254	1,5	12.131
2002	9.074	12.480	1,4	11.981
2003	9.306	12.763	1,4	8.551
2004	9.397	13.046	1,4	10.306
PROMEDIO	8.385	12.391	1,5	9.622

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A CUADROS Nos. 15 y 34 EN ANEXOS

D) INFORMACIÓN ACTUAL

Publicaciones periódicas a texto completo:

- I. **8 títulos de publicaciones periódicas internacionales por especialidad o carrera que se imparte.** La biblioteca no está suscrita a ninguna publicación periódicas extranjera, recibe algunos números que le llegan como publicidad.
- II. **12 títulos suscritos de publicaciones periódicas internacionales por programa de maestría.** En la Facultad de Humanidades los programas de maestría no cuentan con una biblioteca, utilizan la biblioteca facultativa, pero la unidad de postgrado no adiciona libros para consulta en la biblioteca.
- III. **16 títulos suscritos de publicaciones periódicas internacionales por programa de doctorado.** La Facultad de Humanidades no se ofrece el doctorado.

Servicio de suministro de documentos contra demanda: Facilitar el acceso a los artículos publicados en la totalidad de las publicaciones periódicas consideradas de corriente principal en cada disciplina. La biblioteca de Humanidades ha realizado el ordenamiento de las publicaciones periódicas, las cuales no son colecciones completas, pero son solicitadas por los estudiantes, se encuentran en pleno procesamiento.

Bases de datos referenciales especializadas: Una base de datos o abstracts internacional por área principal (en Humanidades se tienen ocho áreas) del

conocimiento en que se imparte docencia o investiga en la institución. La biblioteca no cuenta con datos abstracts internacionales.

4.4.4.3 INDICADORES QUE MIDEN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA

La biblioteca de la Facultad de Humanidades ofrece productos y servicios acordes con su misión, en la medida de sus posibilidades, preparando publicaciones informativas, de promoción y de otra naturaleza. La biblioteca desarrolla en sus usuarios aptitudes para el acceso y uso de la información; ellas abarcan un conjunto de habilidades que permiten a éstos poseer la capacidad de localizar, evaluar y utilizar eficazmente la información requerida.

La normativa sobre los servicios está establecida en el Reglamento aprobado por el Consejo Universitario¹⁹⁵ el año 2002, el cual se encuentra en vigencia hasta la fecha, y se aplicada a las necesidades específicas de los usuarios, en virtud de sus derechos y obligaciones¹⁹⁶.

Para garantizar la eficiencia y calidad de los servicios, la biblioteca de la Facultad mantiene sistemas regulares de estadísticas y de evaluación, en cuanto a resultados, rendimiento, beneficios e impacto. Estas medidas han permitido determinar el estado en que se encuentran todas las actividades y el avance de las tareas en esta Unidad de Información.

Se han elaborado tasas de crecimiento de los servicios de información, porcentajes, comparaciones, proyecciones en el tiempo, estas han determinado que los servicios han disminuido notablemente y que existe ineficiencia en la economía de los servicios de información en la biblioteca. Ver cuadro No. 21 de anexos y gráfico No. 4.

¹⁹⁵ Resolución del Honorable consejo Universitario No. 260/2002

¹⁹⁶ La provisión de los servicios y productos bibliotecarios debe regirse por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual, así como por las normas de ética profesional.

I. HORARIO DE ATENCIÓN EN LA BIBLIOTECA

Según normas establecidas¹⁹⁷ la biblioteca de la Facultad de Humanidades atiende 12 horas diarias; de lunes a viernes de horas 8:30 a 20:30 y sábados medio tiempo de 8:45 a 12:00. Es muy dificultoso ampliar los horarios en época de exámenes debido a la falta de recursos humanos.

II. INDICADORES DE SERVICIOS:

- **Nº de usuarios capacitados por año.** Al año se capacitan como promedio alrededor de 250 alumnos nuevos en la biblioteca.
- **Nº de préstamos ínter bibliotecarios solicitados/entregados.** Son cuatro solicitudes mensuales todas son atendidas y absueltas.
- **Préstamos anuales por estudiante.** Estos datos se los realiza en forma mensual y posteriormente se las contabiliza por año, se obtiene un promedio de 922 solicitudes por estudiante al año. Ver cuadros Nos. 57 y 20 en anexos.
- **Uso de materiales por estudiante.** En la biblioteca de Humanidades el uso de materiales por alumno al día es de tiene 4 bienes de información promedio, al año se tiene una media de 922 según cuadro No. 57
- **Total de volúmenes prestados al año.** En la biblioteca de Humanidades se tiene un promedio de 9.622 volúmenes prestados por año, ver cuadro No. 60

4.4.4.4 INDICADORES QUE MIDEN LA GESTIÓN TECNOLÓGICA EN LA BIBLIOTECA

Debe integrar los servicios basados en información digital, haciendo transparente para el usuario si éstos son suministrados con recursos de información local o virtual: Entre los años 1999 a 2004 la biblioteca no cuenta con información digital.

¹⁹⁷ Según norma la biblioteca universitaria debe mantener un horario mínimo de servicio a sus usuarios, concordante con el horario docente durante el período lectivo. Esta norma incluye las jornadas vespertina y nocturna. Se recomienda ampliar el horario de atención de público en función de las necesidades de la comunidad universitaria, tales como períodos de pruebas, exámenes y programas especiales. La biblioteca debe mantener un horario de 12 horas de atención diaria continuada de lunes a viernes.

Debe¹⁹⁸ contar con un catálogo electrónico que describa las existencias de biblioteca, permitiendo una adecuada recuperación de información, que facilite la identificación y localización de los ítems: La biblioteca cuenta con un catálogo electrónico actualizado de todos los bienes de información procesados entre 1999 a 2004 para un fácil acceso y utilización.

El presupuesto de biblioteca debe contemplar las partidas necesarias para mantener el software vigente, renovar los equipos al término de su vida útil, y realizar el mantenimiento preventivo y correctivo que corresponda: La biblioteca no cuenta con un presupuesto propio, dispone de software para la automatización y para consulta. Cuadro No. 12 los equipos computarizados de la biblioteca son obsoletos, no existe posibilidad de renovarlos.

EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL:

- I. **Total de computadoras/Cantidad de especialistas.** Cuenta con una sola computadora para administración y todos los procesos, los otros equipos solamente sirven de catálogo electrónico, están obsoletos. (1computadora/4 especialistas) Cuadro No. 12
- II. **Monto invertido en tecnología al año.** Entre 1999 a 2004 se compró un equipo que es utilizado al cien por ciento.
- III. **Total de computadoras/puestos de trabajo.** Hay una computadora, existen 4 puestos de trabajo.
- IV. **Total de m² incluidos en la red de la Biblioteca.** La biblioteca de Humanidades no se encuentra en red.
- V. **Total de capacidades o facilidades. informáticas en biblioteca (escáner, grabadores, lectores, etc.).** La biblioteca no cuenta con ninguno de esos equipos.
- VI. **Un computador multimedia¹⁹⁹.** La biblioteca no tiene.

¹⁹⁸ ALA. Ob. Cit.: Las tecnologías de información adoptadas en la gestión de información deben ser pertinentes a las estrategias de gestión de información y no deben ser objetivos en sí mismos.

¹⁹⁹ computador multimedia tecnológicamente vigente, por cada 10 puestos de estudio, instalado en la biblioteca a disposición de los usuarios de la misma.

- VII. **Un computador dedicado al préstamo tecnológicamente vigente, por cada 400 transacciones de préstamo o devolución realizadas por día.** No tiene.
- VIII. **Un computador multimedia, tecnológicamente vigente, por cada funcionario profesional.** La biblioteca no cuenta con ningún equipo multimedia.

4.4.4.5 INDICADORES QUE MIDEN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA BIBLIOTECA²⁰⁰

- **Nº de personas para atender las funciones de la biblioteca.** Los recursos humanos disminuyen paulatinamente se contaba con cinco personas hasta 2002; cuatro personas en el 2003 y tres personas en el 2004 para los servicios. Cuadros Nos. 4 y 5 en anexos.
- **Cantidad de profesionales de la Biblioteca/Cantidad de usuarios.** La biblioteca cuenta con personal profesional; 4 profesionales/9.385 usuarios.
- **Cantidad de profesionales de la Biblioteca /Total del personal.** El cien por ciento del personal de la biblioteca es profesional, 4 profesionales/cuatro personal.
- **Cantidad de personal capacitado al año.** El personal se capacita por su cuenta, no hay presupuesto en la biblioteca para capacitarlos a todos. Otro factor es porque no pueden dejar sus puestos de trabajo por la gran demanda de servicios que existe ya que no tienen reemplazos.
- **Cantidad de profesionales con estudios de cuarto nivel.** Una persona cuenta con estudios de cuarto nivel.

ESTADARES NORMALIZADOS EN LA RELACIÓN BIBLIOTECARIO-USUARIOS

- a) **1 bibliotecario por cada 500 alumnos inscritos.** La biblioteca cuenta como promedio con cuatro bibliotecarios para atención al público, se tiene 1 bibliotecario por cada 2.796 alumnos inscritos. Ver cuadro No. 4 en anexos.

²⁰⁰ ALA y ACRL. "Guide lines and Procedures for the Screening and Appointment of Academic Librarians". College and Research Libraries News 38, no.8 (September 1977): 231-33. ALA y ACRL. "Model Statement of Criteria and Procedures for Appointment, Promotion in Academic Rank and Tenure for College and University Librarians." College and Research Libraries News 48, no. 5 (May 1987): 247-254.

- b) **1 asistente de biblioteca por cada 500 alumnos.** La biblioteca no cuenta con ningún asistente.
- c) **1 bibliotecólogo por cada biblioteca especializada.** La biblioteca cuenta con un bibliotecólogo.

4.4.4.6 CONCLUSIONES

La biblioteca no está incluida como una unidad en la toma de decisiones de la facultad, presenta anualmente su auto evaluación y planificación con propuestas futuras para su desarrollo, realizados en función a las necesidades de los usuarios, estas no son tomadas en cuenta por las autoridades facultativas, no es incluida en los programas de ejecución de recursos. Las compras de bienes de información son escasas, no existen previsiones para gastos operativos ni para la implementación de nuevos programas. No se la toma en cuenta para la elaboración presupuestaria anual.

El personal de la biblioteca es insuficiente para la cantidad demandada de servicios, es difícil adecuar la distribución del personal porque es sumamente reducido, el cien por ciento del personal es utilizado para la atención a los usuarios, no se cuenta con personal de apoyo, no hay apoyo para la formación y desarrollo de habilidades del personal de la biblioteca. El nivel de compra de bienes de información no es suficiente para el apoyo a los programas académicos.

Las instalaciones son insuficientes para albergar al personal, a las colecciones y son sumamente reducidas para la atención a los estudiantes. La biblioteca está ubicada en el cuarto piso del edificio, no existen posibilidades de ampliación. La cantidad y localización del equipamiento es inadecuado para los servicios que se presta, no existe presupuesto para remplazar el equipamiento en uso que ya es obsoleto. La biblioteca no dispone de controles ambientales apropiados, en época de exámenes se encuentra repleta y el aire que circula es sofocante y causa malestar y fatiga en los usuarios. La biblioteca no cuenta con presupuesto para la implementación de nuevas tecnologías.

La normativa que rige el acceso a la colección está claramente establecida, las colecciones están almacenadas correctamente, disponibles en la práctica, con registros bibliográficos apropiados. No se reemplaza una obra vieja por una nueva, lo que se hace es encuadernarlo. Existen sanciones internas para salvaguardar el material bibliográfico nada más.

La tasa de crecimiento de la colección es decreciente en 1999 alcanzaba un 0,7 por ciento de adquisiciones y para el año 2004 estas descendieron a 0,2 por ciento, los estudiantes utilizan el 79 por ciento del material, son bienes de información adquiridos y procesados durante muchos años, existe una deficiencia en su actualización.

La colección y el personal son insuficientes para las tareas referidas a automatización, servicios técnicos, servicios a usuarios y otras funciones relacionadas con la biblioteca. La única manera de acceder a materiales que no posee es a través del préstamo cooperativo dentro del sistema de bibliotecas de la UMSA, porque no puede acceder a productos de la Internet, por falta de recursos económicos. Existe ineficiencia de los bienes de información utilizados en la formación profesional de los estudiantes porque son escasos, no satisfacen la demanda, 1,5 ejemplares para más de cuarenta estudiantes.

No existen políticas de la Universidad Mayor de San Andrés respecto al desarrollo y adecuación de las colecciones, ni de satisfacción de usuarios, no hay parámetros ni bases para determinar el tamaño de la colección de las bibliotecas. No existen políticas ni hay equidad en la distribución de recursos humanos dentro del sistema de bibliotecas de la UMSA. No existen políticas de descarte.

Según Moore el ejercicio del trabajo responsable, con ética de la gestión política y operativa el directivo público²⁰¹ contribuye a que el sector público genere valor; con los recursos asignados produzca el mayor valor público.

²⁰¹ MOORE, MARK. Gestión Estratégica y Creación de Valor en el Sector Público. PAIDOS IBERICA, S.A. 1998, 438 p.

Para alcanzar las metas propuestas en el procesamiento es necesario trabajar horas extras logrando que los bienes de información tengan accesibilidad para los usuarios, esto genera valor público.

Los bibliotecarios no logran cubrir la demanda de servicios, trabajan al cien por ciento de sus posibilidades, aun así no han logrado satisfacer las necesidades de los usuarios porque los recursos humanos son insuficientes.

El ejemplo del Moore de la biblioteca pública, las madres han empezado a utilizar la biblioteca como guardería infantil, significa un incremento adicional del volumen de trabajo.

La biblioteca de la Facultad de Humanidades recibe la visita de 500 a 600 personas al día, de las cuales el 30 por ciento se dedican a hacer sus tareas, a estudiar y a hacer sus trabajos en grupo. En un noventa por ciento, según estadísticas, son estudiantes de la Facultad, el diez por ciento corresponden a estudiantes de otras facultades. No queda espacio en las salas.

Dentro de las políticas de las autoridades superiores y centros de estudiantes no se incluyen mejoras en la infraestructura y en dotación de recursos humanos de la biblioteca. Solicitar una colaboración monetaria de los usuarios o de otros, es delito, seríamos sometidos a procesos judiciales internos.

La biblioteca no tiene ninguna resolución que respalde el cobrar dineros a los estudiantes, está considerado como algo ilegal porque los servicios que presta la biblioteca son gratuitos.

En la biblioteca no se pueden crear espacios especiales porque está ubicada en un edificio cuyas cuatro paredes son sus límites, alrededor de las mesas las sillas están acomodadas a 0.30 m de distancia cada una, están lado a lado suman 57 espacios en

ambas salas para sentarse.²⁰² Tomando en cuenta la normalización de espacios para bibliotecas, solamente alcanzarían para 19 puestos de lectura.

Los problemas planteados en la tesis son reales y fundamentales para el buen funcionamiento de una biblioteca universitaria y estos son necesarios de solucionar para crear mayor valor público del que se crea solamente con el esfuerzo de los recursos humanos, que al final de cada jornada quedan totalmente agotados.

Se han realizado consultas a los usuarios acerca de los servicios y la eficiencia de la biblioteca (buzones de sugerencias y encuestas), según ellos se debían ampliar el tamaño de la biblioteca, dotar de bienes de información mas actualizados y en mayor cantidad, se debería incrementar los recursos humanos, eso produciría servicios eficientes.

²⁰² Dando algunos ejemplos dentro de la misma Universidad Mayor de San Andrés. La carrera de Administración de Empresas tiene una biblioteca de 230 m²; cuenta con dos bibliotecarios y la población estudiantil alcanza a un promedio de 1.500 estudiantes entre 1999 a 2004; La biblioteca la carrera de Arquitectura cuenta con un espacio de de 300 m², cuenta con cuatro bibliotecarios y tiene una población promedio de 1.200; mientras que la biblioteca de la Facultad de Humanidades tiene una biblioteca de 240 m², cuenta con cuatro bibliotecarios y tiene una población estudiantil promedio de 8. 398.

CAPITULO V

5 FACTORES DETERMINANTES Y CONDICIONANTES DEL TEMA

5.1 DESCRIPCIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES

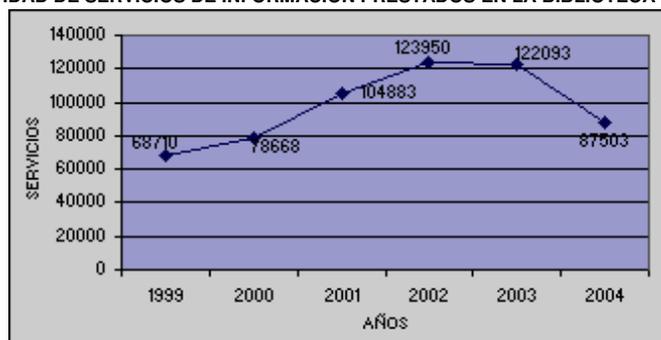
5.1.1 ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

5.1.1.1 PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Existe una elevada productividad de los recursos humanos en la biblioteca, los cuales desarrollan sus funciones por encima del promedio exigido en una biblioteca, que corresponde a cien recepciones por día de trabajo de un bibliotecario²⁰³. Ellos realizan 131 servicios al día por cada bibliotecario, 29.968 promedio de usuarios atendidos por bibliotecario al año; 31.650 promedio de servicios que presta un bibliotecario al año como promedio. Según cuadro No. 57

La productividad de los servicios de información tuvo un crecimiento sostenido hasta el año 2002, con 123.950, disminuyendo relativamente en el año 2003 hasta 122.093 y en el año 2004 decrecieron drásticamente los servicios con 87.503, disminuyó en 24.590, esto se debe a que se redujo la cantidad de recursos humanos, según gráfico No. 1 y cuadros Nos. 11 y 20 de anexos.

GRAFICO No. 1
CANTIDAD DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN PRESTADOS EN LA BIBLIOTECA DE 1999 A 2004



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A ESTADÍSTICAS DESARROLLADAS EN LA BIBLIOTECA

²⁰³REBIÉN, O. C.

Las tasas de crecimiento promedio de servicios de información ofrecidos por la biblioteca a los estudiantes de las ocho carreras de la Facultad; la tasa promedio de crecimiento más alta ha sido alcanzada por la carrera de Lingüística con el 22 por ciento, la mas baja es para Turismo con 8 por ciento, Psicología tiene el 15, Historia el 13 por ciento, Educación tiene el 12, Filosofía el 11 por ciento y Bibliotecología está con el 10 por ciento. Gráfico No. 10 de anexos

5.1.1.2 FLUJO DE LA ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

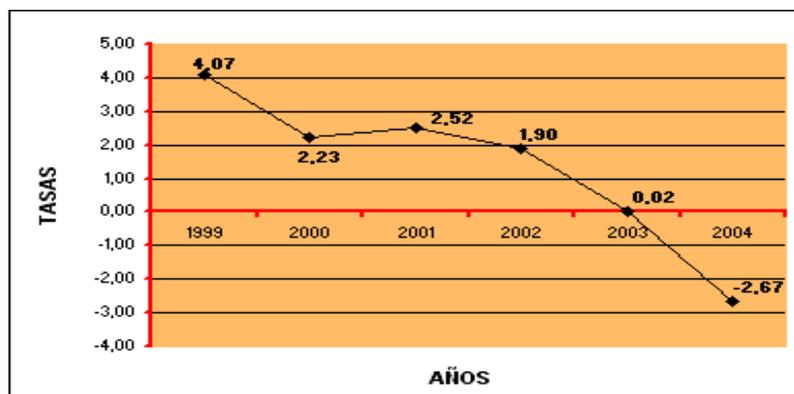
En la Facultad de Humanidades la población estudiantil se incrementa cada año, pero la atención a usuarios ha reducido, Se alcanzó el máximo en la cantidad de servicios el año 2002 con 123.950 y el mínimo el año 1999 con 68.710 Ver gráficos Nos. 4 y 10 y en anexos cuadros Nos. 9, 20.

CUADRO No. 10
MÁXIMO Y MÍNIMO DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA entre 1999 a 2004

1999		2002
MÍNIMO	PROMEDIO	MÁXIMO
68.710	97.636	123.950

Existe una relación directa entre la cantidad de recursos humanos que prestan servicios y la cantidad demandada de servicios de información; si se incrementa la cantidad de recursos humanos se incrementa la oferta de servicios, por lo tanto se tendrá mas usuarios que satisfagan sus necesidades de información. Si disminuye la cantidad de recursos humanos disminuye la oferta de servicios.

GRAFICO No. 4
TASAS DE CRECIMIENTO DEL FLUJO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA DE 1999 A 2004



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A CUADROS Nos. 9 y 20 DE ANEXOS

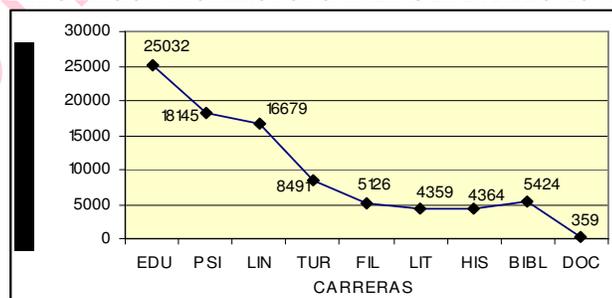
La tasa de crecimiento de los servicios de información entre los años 1999 a 2004 tiene una tendencia negativa al descenso. En 1999 alcanza a 4,07; el año 2000 llega a 2,23; el año 2001 a 2,52; el 2002 alcanza a 1,90; el 2003 disminuye a 0,02 y el año 2004 la tasa de crecimiento se convierte en negativa con -2,67.

Esta reducción significa la contracción de las expectativas de demanda de servicios de los estudiantes, quienes al no satisfacer su solicitud hacen abandono de la biblioteca. Cuadro No. 21 en anexos y gráfico No. 4. En la cuantificación de las tasas de crecimiento por carreras Lingüística alcanzó el máximo de servicios con 0,22 y Turismo alcanzó el mínimo con 0,08. Grafico No. 10 en anexos y cuadro No. 21 en anexos

5.1.1.3 FLUCTUACIÓN EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN POR CARRERAS

La cantidad servicios está en función de la cantidad de estudiantes que tienen las carreras la cual varía dentro de la Facultad; según la siguiente escala; entre 1999 a 2004 Ciencias de la Educación alcanzó un promedio de 25.032, Psicología obtuvo un promedio de 18.145, Lingüística e Idiomas 16.679, Turismo 8.491; Bibliotecología y Ciencias de la Información 5.424, Historia 4.364, Filosofía 5.126; Historia 4.364 y Literatura tuvo un promedio de solicitudes de 4.359.

GRÁFICO No. 9
SERVICIOS DE INFORMACIÓN PROMEDIO POR CARRERAS EN LA BIBLIOTECA DE 1999 A 2004



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A DATOS DEL CUADRO No. 20

El máximo en los servicios de información es alcanzado por la Carrera de Ciencias de la Educación y el mínimo es obtenido por la Carrera de Literatura. Gráfico No.9 y cuadro Nos. 20 y 34 de anexos.

5.1.2 INFRAESTRUCTURA DEL EDIFICIO DE LA BIBLIOTECA

La biblioteca está distribuida en cinco ambientes dos depósitos de bienes de información, dos salas de usuarios, una sección de procesos y un hall. Entre 1999 a 2004 no se ha realizado ninguna ampliación ni mejora del edificio de la biblioteca, se tiene como promedio 35 alumnos por metro cuadrado. Según estándares normalizados se necesita un metro cuadrado por usuario como mínimo y un espacio por cada cinco usuarios²⁰⁴. (Pág. 56 -59)

El tamaño del edificio de la biblioteca permanece constante y la cantidad de de personas en un metro cuadrado ha sufrido modificaciones en el periodo de análisis de la investigación. En el año 1999 se tiene 29 personas por metro cuadrado, en el 2000 se tiene 31 al/m²; en el 2001 se tiene 34 al/m²; en 2002 38 al/m²; en 2003 se tiene 39 al/m² y en el 2004 se tiene 39 al/m². El mínimo se da en el año 1999 con 29 al/m². Las bibliotecas universitarias deberían tener un puesto de lectura para el 15% de los alumnos matriculados de la Facultad, (páginas 57-59), según gráfico No. 5 y cuadro No. 11 en anexos.

GRAFICO No. 5
ÍNDICES DEL ESPACIO CONSTRUIDO DE LA BIBLIOTECA EN RELACIÓN A ALUMNOS POR METRO CUADRADO PROMEDIO ENTRE 1999 A 2004



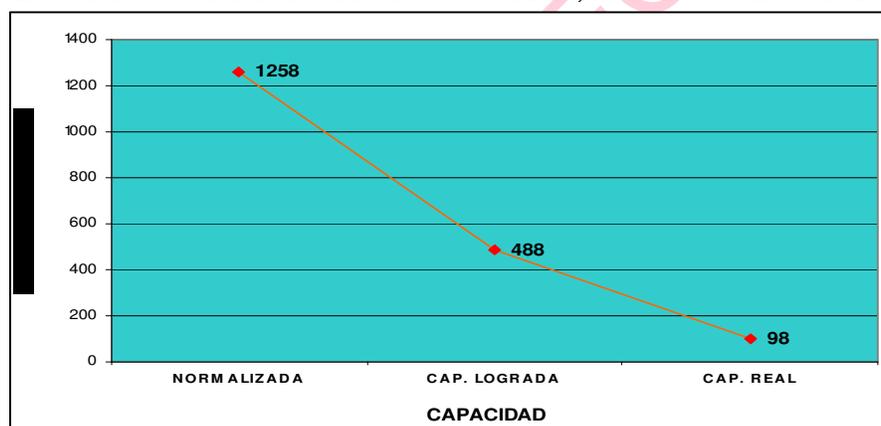
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A CUADROS Nos. 11 y 34 EN ANEXOS

²⁰⁴ ELLSWORTH, RALPH E. The ABCs of remodeling enlarging an academic library building... O. C.; FAULKNER-BROWN, HARRY. Directrices para la construcción de bibliotecas Universitarias... O. C.

No existen posibilidades de ampliación ni mejora para la biblioteca, resultando cada vez mas pequeña en relación a la cantidad de estudiantes que aumentan en cada gestión, los usuarios no tienen bienestar y comodidad dentro la biblioteca; los estudiantes están parados haciendo cola esperando su turno para poder lograr un asiento, lo que hace que no se satisfaga eficazmente a los usuarios de la información, convirtiéndose en uno de los principales aspectos para la ineficiencia en los servicios, no se cumplen las normas internacionales existentes.

Un treinta por ciento de estudiantes ocupan un lugar en la biblioteca sin solicitar servicios vienen a realizar sus tareas o a estudiar. Gráfico No 21 y cuadro No. 11 en anexos.

GRÁFICO No. 21
PROMEDIOS DE LA CAPACIDAD DE LA BIBLIOTECA: NORMALIZADO, REAL Y EL PROMEDIO QUE DEBÍA ALBERGAR



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN FUNCIÓN AL CUADRO No. 11

El gráfico No. 21 y el cuadro 11 de anexos demuestran la capacidad de la biblioteca para un espacio normalizado, si la Facultad de Humanidades tiene un promedio de 8.390 alumnos entre 1999 a 2004, la biblioteca debe albergar al 15 por ciento de ese promedio²⁰⁵ cuyo valor es de 1.258, debería contar con 1.258 metros cuadrados.

Se logra una capacidad para 488 usuarios de una manera apretada, en la relación metros cuadrados por alumno se tiene un promedio entre 1999 y 2004 de 0.35 m² por

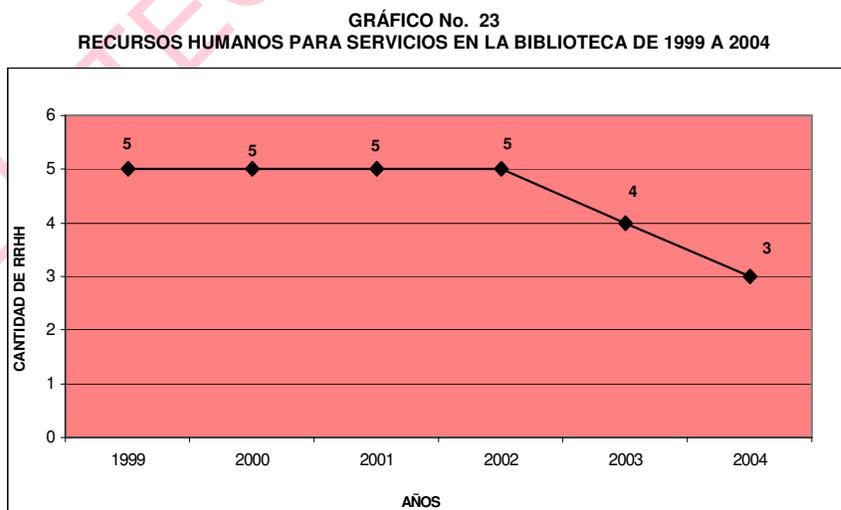
²⁰⁵ Según las normas establecidas para bibliotecas según varios autores el tamaño ideal de la biblioteca universitaria es del 10-15 por ciento de la cantidad de la población estudiantil de la Facultad. Nosotros tomamos como referencia el 10 por ciento

alumno; la capacidad real del tamaño debería albergar nada mas que a 80 usuarios sentados como promedio al día. Según estándares normalizados se requiere de un metro cuadrado por alumno el espacio correspondiente sería 19 alumnos sentados y un espacio por cada cinco usuarios, corresponde a 80 usuarios al día.

Existe una elevada deficiencia en el espacio utilizado para los depósitos de bienes de información están demasiado pequeños, el espacio entre los estantes es tan reducido que es sumamente difícil moverse para acelerar el servicio, por norma debe existir 0,75 m de espacio entre dos hileras de estantes y pasillos a ambos lados, en la biblioteca se tiene 0,55 m. Se hace mas difícil cada año el colocado el de bienes de información procesado porque el espacio no aumenta en los estantes; la falta de espacio en la biblioteca causa la ineficiencia en la economía de los servicios de información.

5.1.3 RECURSOS HUMANOS EN LA BIBLIOTECA

La biblioteca de la Facultad de Humanidades cuenta con recursos humanos calificados, que son insuficientes en relación con la cantidad de usuarios que demandan información.



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A ARCHIVOS DE LA BIBLIOTECA

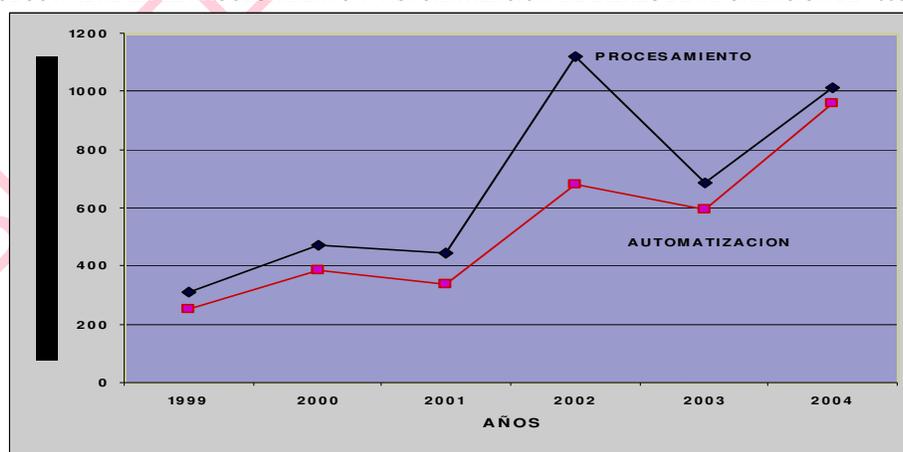
El cuadro No. 5 en anexos muestra que durante los años 1999 hasta el 2001 la biblioteca contaba con seis personas, pero en el año 2002 disminuyó a cinco; entre 2003 a 2004 se redujo a cuatro bibliotecarios. El máximo de recursos humanos se tuvo en los años 1999 a 2002, el mínimo de recursos humanos se da en los años 2003-2004.

Esta deficiencia de capital humano ha causado la ineficiencia en los servicios de información, porque la variación en la cantidad de bibliotecarios ocasiona inestabilidad en los servicios. Los recursos Humanos que trabajaban en los servicios disminuyeron, según gráfico No. 23 y cuadro No. 4 en anexos.

5.1.3.1 PRODUCTIVIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS EN EL PROCESAMIENTO Y AUTOMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN²⁰⁶

La productividad en el procesamiento de la información es alta en relación con la cantidad de recursos humanos. Estos recursos son insuficientes para satisfacer las necesidades de productividad que tiene la unidad, lo que no permite que el flujo de procesamiento este en correspondencia con la demanda de servicios de información de los usuarios. Cuadros Nos. 6, 5 y 8 en anexos

GRAFICO No. 2
PRODUCTIVIDAD EN EL PROCESAMIENTO Y AUTOMATIZACIÓN DE BIENES DE INFORMACIÓN DE 1999 A 2004



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE ACUERDO A RESULTADOS OBTENIDOS EN EL AVANCE DE TRABAJO

²⁰⁶ La productividad es igual a la cantidad de bienes de información procesados dividido en entre el personal técnico que realiza los procesos.

Entre los años 1999 a 2002 se tenía mayor cantidad de recursos humanos, estos eran insuficientes para responder y satisfacer de manera adecuada a la demanda de bienes de información procesados y accesibles entre 2003 a 2004 disminuyó la cantidad de recursos humanos lo que ocasionó mayor ineficiencia en los servicios.

El procesamiento y automatización de la información máximo fue alcanzado en el año 2002 donde hubo un crecimiento, con la misma cantidad de recursos que en los años 1999 y 2001; entre los años 2003 a 2004, la producción en el procesamiento de información en la biblioteca se reduce porque los recursos de producción disminuyeron resultando insuficientes para optimizar la producción. Gráfico No. 2.

Los recursos humanos trabajan en la biblioteca al cien por ciento. En la sección de procesamiento de los bienes de información se han inventariado un total de 13.046 bienes de información; se han procesado un promedio de 4.036 unidades bibliográficas y se automatizaron un total de 3.309 bienes de información. Gráficos Nos. 2 y 3 Cuadro No. 8 en anexos

5.1.3.2 PRODUCTIVIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LOS SERVICIOS

El ochenta por ciento de los recursos humanos son utilizados en los servicios de información de la biblioteca, porque la demanda es grande y difícil satisfacerla.

Los recursos humanos son insuficientes para cubrir la demanda total de servicios, aunque estos recursos están siendo utilizados al máximo de su productividad, causan ineficiencia en los servicios debido a su insuficiencia. La cantidad máxima de servicios por bibliotecario normalizada es de cien préstamos al día.

En la biblioteca de Humanidades el promedio de servicios por bibliotecario al día es de 131; al mes de 2.877 y al año 31.650.

CUADRO No. 14
SERVICIOS PROMEDIO POR BIBLIOTECARIO EN LA BIBLIOTECA DE HUMANIDADES

PROMEDIO SERVICIOS BIBLIOTECARIO/ AÑO	PROMEDIO SERVICIOS BIBLIOTECARIO/ MES	PROMEDIO SERVICIOS BIBLIOTECARIO/ DÍA
31.650	2.877	131

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A LOS INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD DE LA TESIS

Los recursos humanos tienen un rendimiento óptimo, lo que no impide que exista ineficiencia en la economía de los servicios por la no compatibilidad en la relación entre recursos humanos insuficientes contra la cantidad de usuarios que suman cada año más.

5.1.4 INGRESOS Y EGRESOS DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

Los Ingresos²⁰⁷ de la Facultad de Humanidades entre los años 1999 y 2003 tuvieron un ascenso, para el año 2004 los ingresos de la facultad descendieron, disminuyeron en quinientos mil Bolivianos, correspondiendo a un tres por ciento menos al año anterior, como se demuestra en el cuadro No. 22.

CUADRO No. 22
INGRESO EJECUTADO E INGRESO PORCENTUAL POR AÑO EN LA FACULTAD DE HUMANIDADES 1999 A 2004 EN MILES DE BOLIVIANOS

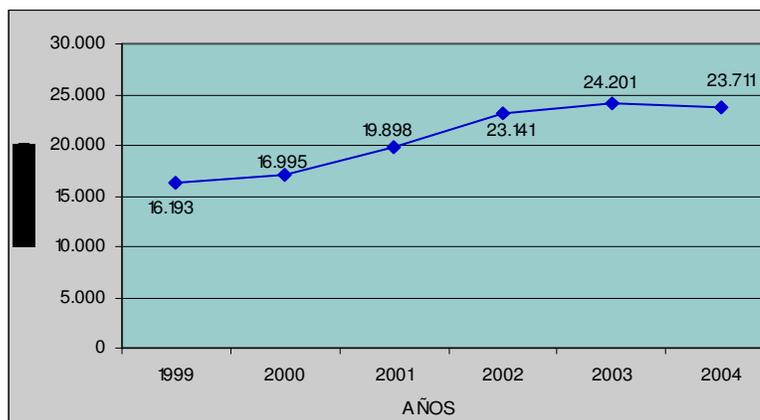
AÑO	INGRESO	EGRESO	PORCENTAJE
1999	16.193	16.193	13,04
2000	16.995	16.995	13,69
2001	19.898	19.898	16,03
2002	23.141	23.141	18,64
2003	24.201	24.201	19,50
2004	23.711	23.711	19,10

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A PLANILLAS DEL ÁREA DESCONCENTRADA DE LA FACULTAD

El gráfico No. 11 muestra que el presupuesto de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación tuvo un crecimiento moderado hasta el año 2003 y un descenso para el año 2004.

²⁰⁷ Se toman en cuenta los ingresos y los egresos ejecutados de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, cuya actividad está a cargo del Área Desconcentrada de la Facultad.

GRAFICO No. 11
INGRESOS EJECUTADOS EN HUMANIDADES DE 1999 A 2004 EN MILES DE BOLIVIANOS



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

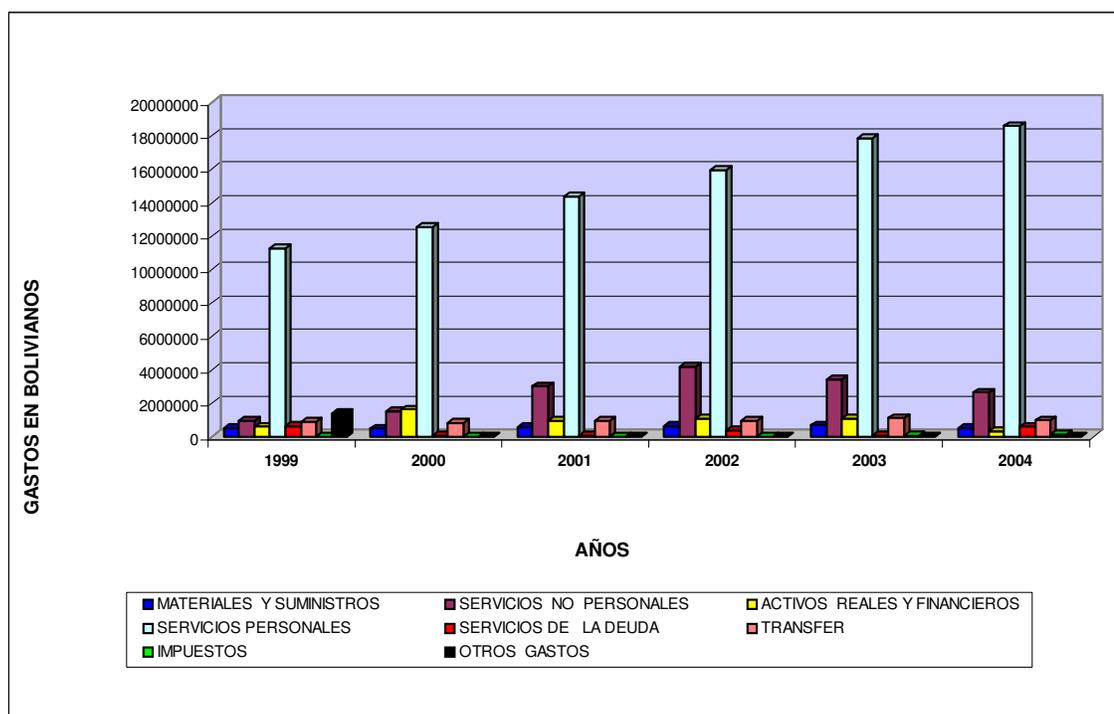
Se ha alcanzado como mínimo en la ejecución de gastos un total de 16.193 millones de bolivianos que corresponde al año 1999, se obtiene un promedio de 20.690 millones y un máximo de 24.201 millones de bolivianos, correspondiente al año 2003, según cuadro No. 23

CUADRO No. 23
MÁXIMO, MEDIA Y MÍNIMO DEL PRESUPUESTO EJECUTADO EN HUMANIDADES ENTRE LOS AÑOS 1999 A 2004 EN BOLIVIANOS

MÁXIMO AÑO 2003	PROMEDIO	MÍNIMO AÑO 1999
24.201	20.690	16.193

Los gastos de La Facultad de Humanidades están distribuidos de la siguiente forma y tienen el siguiente comportamiento: La partida de servicios personales referido a pago de sueldos del personal docente y administrativo, consumen la mayor parte del presupuesto. Tuvieron un crecimiento positivo entre 1999 a 2004, alcanzando un máximo el año 2004 con un monto de 18,5 millones de bolivianos y un mínimo en el año 1999 con un valor de 11, 2 millones de bolivianos, según gráfico No. 12 y cuadro No. 24 en anexos.

GRAFICO No. 12
EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE 1999 A 2004 EN BOLIVIANOS



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A CUADROS Nos. 24 Y 40

En las partidas de materiales y suministros del año 2000 se gastó menos que en todos los años, en el 2003 se tiene el monto más alto, corresponde al máximo de los años de análisis alcanza a 664.755 Bolivianos. En el año 2004 se erogó el monto más alto en impuestos, con un total de 112.558 Bolivianos, en cambio en el año 1999 la facultad no emitió ese gasto.

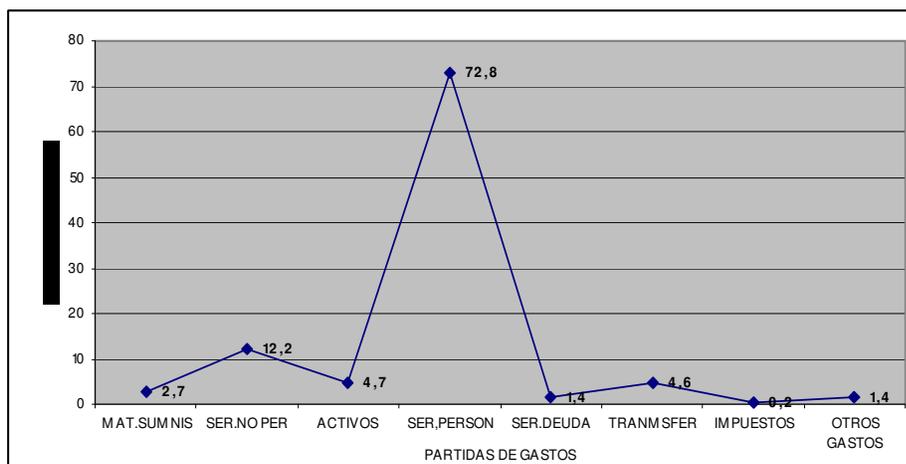
Los Servicios no Personales (Servicios Básicos, Transporte, Alquileres, Mantenimiento y Reparaciones, etc.) en el año 1999 obtienen el mínimo con 0,9 millones y el máximo es alcanzado el año 2002 con un monto de 4,2 millones de bolivianos, disminuyendo para el 2003 en 3,4 millones de bolivianos y en el año 2004 la disminución fue aun mayor con 2,6 millones de bolivianos. Gráfico No. 12 y cuadro 24 en anexos

5.1.4.1 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL GASTO POR PARTIDAS

El gráfico No. 13 y cuadros Nos. 26 y 27 de anexos muestran que el porcentaje máximo del gasto en la Facultad de Humanidades se realiza en la partida de servicios

personales con el 72.8 por ciento como promedio entre 1999-2004, alcanza el máximo de gastos; servicios no personales tiene un promedio del 12 por ciento. Ver cuadro Nos. 40 y 41 en anexos donde se tienen los gastos presupuestados y ejecutados.

GRÁFICO No. 13
DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJES DEL PRESUPUESTO DE GASTOS DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE 1999 A 2004



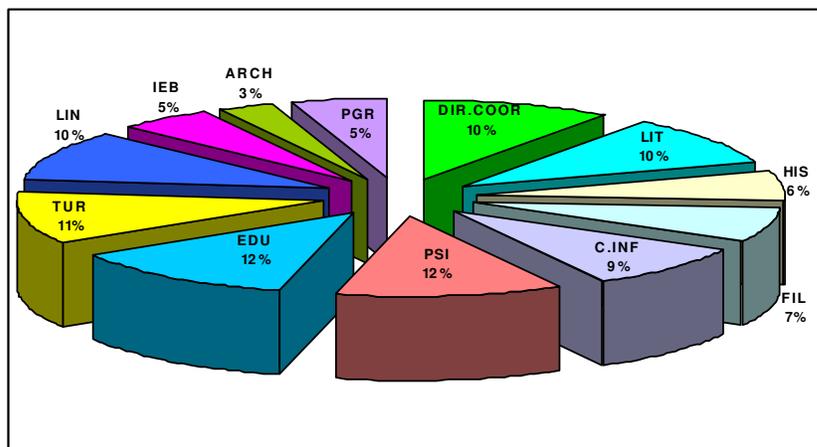
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A CUADROS Nos. 26, 38, 39 y 40 DE ANEXOS

La partida de transferencias tiene el 4,6 por ciento del gasto como promedio; en activos se efectuó un gasto de 4,7 por ciento; materiales y suministros alcanza a 2,7 por ciento; servicio a la deuda tiene el 1,4 promedio; impuestos a 0,2 por ciento. Gráfico No. 13 y cuadros Nos. 26, 38, 39 y 40 en anexos.

5.1.4.2 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL PRESUPUESTO POR UNIDADES EJECUTORAS

El presupuesto asignado a la Facultad de Humanidades se distribuye entre las ocho carreras de la Facultad, Dirección y Coordinación, Archivo Histórico, Instituto de Estudios Bolivianos y Postgrado, el presupuesto de la Facultad asignado a Dirección y Coordinación es el 10 por ciento. Cuadro No. 28 en anexos

GRAFICO No. 14
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL PRESUPUESTO DESIGNADO A LA FACULTAD DE HUMANIDADES



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A DATOS FINANCIEROS PROPORCIONADOS POR EL ÁREA DESCONCENTRADA

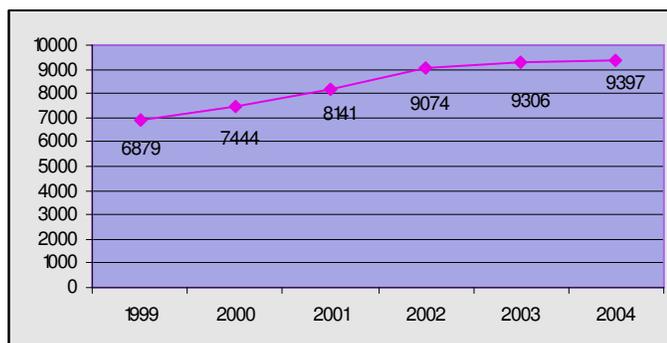
El gráfico No. 14 ilustra la distribución porcentual del presupuesto entre unidades que forman parte de la Facultad de Humanidades, en esta distribución están incluidas 12 unidades dependientes; en este reparto no está tomada en cuenta la biblioteca facultativa.

A las carreras de Psicología y Ciencias de la Educación les corresponde el 12 por ciento del presupuesto; a la carrera de Turismo le corresponde el 11 por ciento; a Dirección y Coordinación (Decanato y Vicedecanato); Lingüística y Literatura les corresponde un 10 por ciento; 9 por ciento es para la carrera de Bibliotecología; 7 por ciento para Filosofía; 6 por ciento para la carrera de Historia; 5 por ciento para el Instituto de Estudios Bolivianos y para el Postgrado y el 3 por ciento para el Archivo Histórico.

5.1.5 POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

La población estudiantil de la Facultad de Humanidades, está distribuida en ocho carreras. A nivel global entre los años 1999 a 2004 el número de estudiantes ha tenido un crecimiento positivo, existiendo una diferencia de 2.518 alumnos entre al año 1999 y 2004, de acuerdo al gráfico No. 16 y cuadro Nos. 32 y 34 en anexos.

GRAFICO No. 16
EVOLUCIÓN DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL EN LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE 1999 A 2004



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A DATOS DE PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN DE LA UMSA

El promedio de alumnos matriculados en la Facultad de Humanidades entre 1999 a 2004 es de 8.385, el máximo de población ha sido alcanzado en el año 2004 con un total de 9.397 alumnos y el mínimo en 1999 con 6.879 alumnos matriculados, según cuadro No. 33 y 34 de anexos. Entre 1999 a 2004 creció en un 27 por ciento.

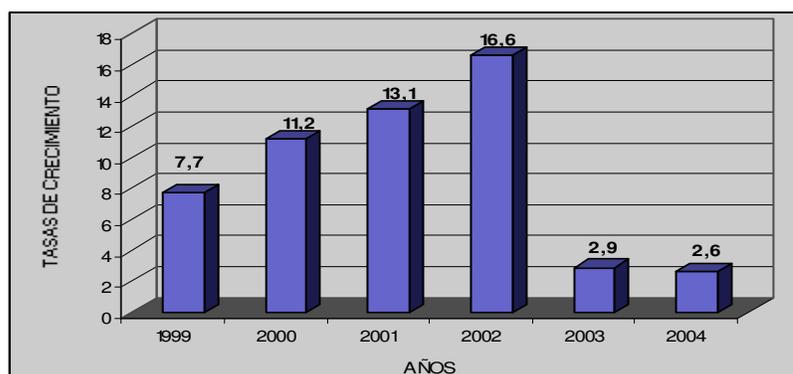
CUADRO No. 33
PROMEDIO, MÁXIMO Y MÍNIMO DE ALUMNOS MATRICULADOS POR CARRERA EN LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE 1999 A 2004

MÁXIMO AÑO 2004	PROMEDIO	MÍNIMO AÑO 1999
9.397	8.385	6.879

5.1.5.1 TASAS DE CRECIMIENTO DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL

Cuantificadas las tasas de crecimiento de la población estudiantil por años entre 1999-2004 en la Facultad de Humanidades, se obtuvo el siguiente gráfico explicativo.

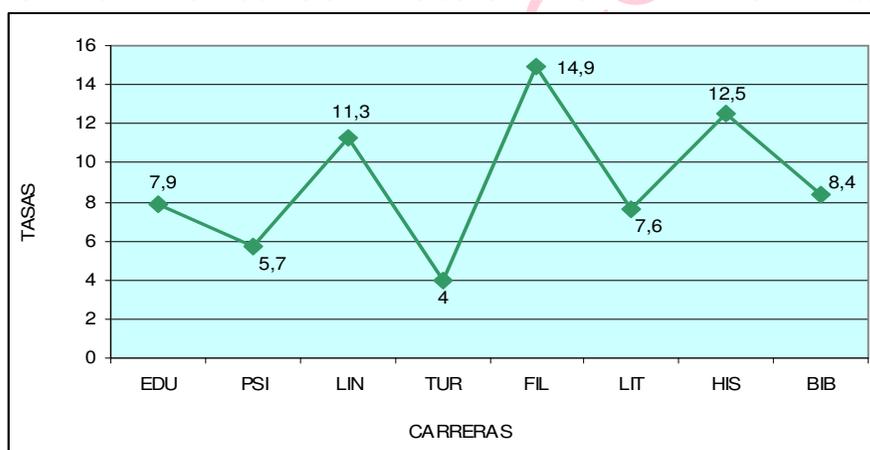
GRAFICO No. 17
TASAS DE CRECIMIENTO DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE HUMANIDADES DE 1999 A 2004



Entre los años 1999 - 2002 hubo una tasa de crecimiento sostenido en la población estudiantil de 7,7 hasta 16,6 posteriormente el crecimiento disminuyó significativamente entre los años 2003 y 2004, de 2,9 a 2,6 respectivamente, según gráfico No. 17 y cuadro No. 32 Y 35 (anexos), alcanzando una tasa máxima el año 2002 y una tasa mínima el año 2004.

Se cuantificó también las tasas de crecimiento de la población estudiantil por carreras que están resumidas en el gráfico No. 18. La carrera de Ciencias de la Educación obtuvo una tasa de crecimiento de 7,9; la carrera de Psicología alcanzó una tasa de crecimiento de 5,7

GRÁFICO No 18.
TASAS DE CRECIMIENTO DE LA POBLACION ESTUDIANTIL SEGÚN CARRERAS EN HUMANIDADES ENTRE 1999 -2004



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A CUADROS No. 35

Se observa que la población estudiantil de las carreras de la facultad denominadas pequeñas tuvieron tasas de crecimiento altas entre 1999-2004 Filosofía alcanzó el máximo con 14,9, seguida de la carrera de Historia con 12,5; la población estudiantil de la carrera de Turismo obtuvo el mínimo con una tasa de crecimiento de 4.

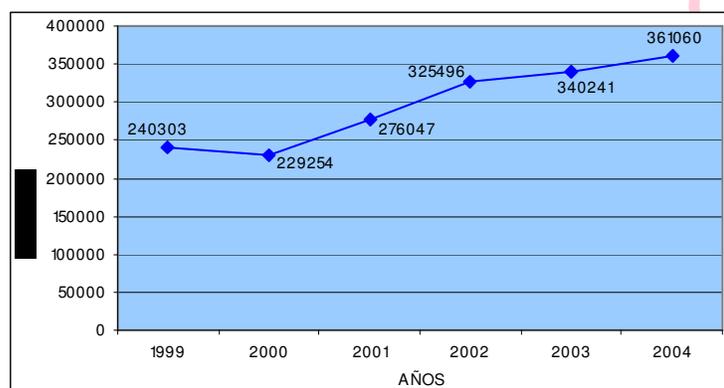
5.2 VARIABLES DE REFERENCIA

Se tomaron como variables de referencia y se cuantificaron los ingresos, población estudiantil y espacio físico total de la Universidad Mayor de San Andrés; el espacio

físico construido de la Facultad de Humanidades y la cantidad de egresados de la facultad. Se tomaron estas como variables de referencia porque la investigación se la ha realizado dentro de La Universidad Mayor de San Andrés.

5.2.1 EVOLUCIÓN DEL PRESUPUESTO Y EJECUCIÓN DE INGRESOS DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

GRAFICO No. 25
EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS DE 1999 A 2004 EN MILES DE BOLIVIANOS



FUENTE: DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO DE LA UMSA

En el año 2000 hubo una disminución en los ingresos de Universidad Mayor de San Andrés del 5 por ciento respecto al año 1999. Posteriormente los ingresos tuvieron una tendencia positiva desde el año 2000 hasta el año 2004, se elevaron, alcanzando un total de 325,496 millones de bolivianos en el año 2002.

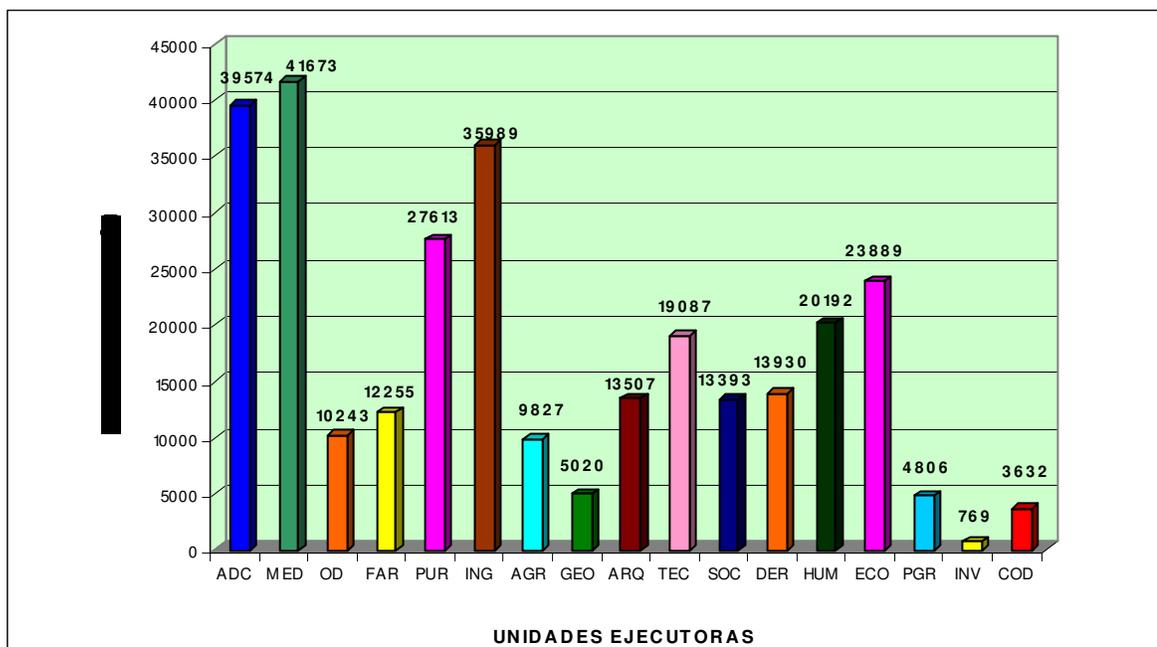
Las cifras se incrementaron a 340, 241 millones en el año 2003 y 361,060 millones en el 2004. Gráfico No. 25 y Cuadros Nos. 42 y 43 de anexos.

5.2.1.1 EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS POR UNIDAD EJECUTORA

En el gráfico No. 19 se observa que Medicina es la Facultad que ejecutó mayores egresos con un promedio de 41,673 millones; seguida de La Administración Central de la UMSA con 39,574 millones; Ingeniería ejecutó un promedio de 35,989 millones;

Ciencias Puras y Naturales efectuó un gasto promedio de 27, 613 millones de bolivianos.

GRAFICO No. 19
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LA UMSA POR UNIDADES EJECUTORAS ENTRE 1999 A 2004 EN MILES DE BOLIVIANO



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BA A CUADROS No. 44

Ciencias Económicas y Financieras tuvo una ejecución del gasto promedio de 23,889 millones; Humanidades y Ciencias de la Educación con 20,192 millones. La Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas con 13,930 millones.

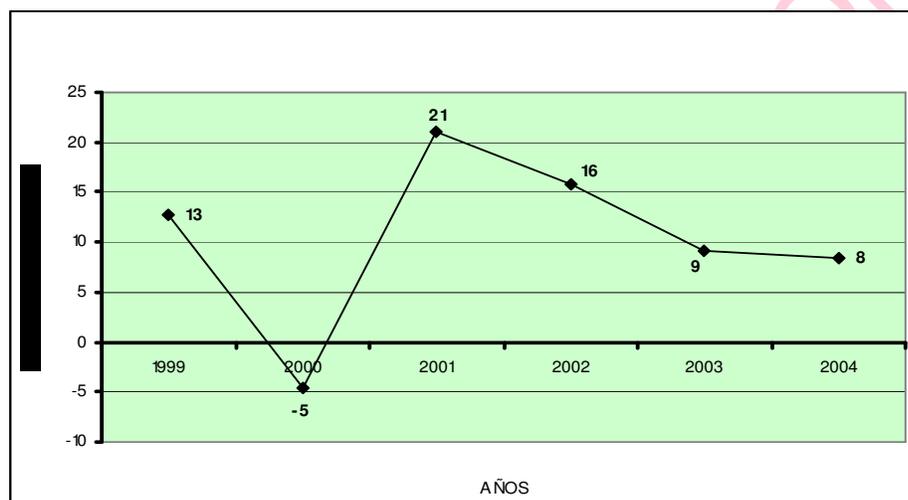
La Facultad de Arquitectura y Artes realizó una ejecución presupuestaria promedio de 13,507 millones; Ciencias Sociales con 13,393 millones de Bolivianos; Farmacia con una ejecución promedio de 12,255 millones; Odontología ejecutó 10,243 millones.

Agronomía se encuentra en el gráfico con un promedio ejecutado de 9, 827 millones; Geología con 5, 20 millones y el Postgrado con 4, 805 millones de promedio en el periodo de análisis. Según gráfico No. 19 y cuadro No. 44 en anexos. Investigación e Interacción Social Universitaria alcanzó un promedio de 0,769 millones y Comunicación y Difusión Universitaria ejecutó entre 1999-2004 3, 632 millones.

5.2.1.2 TASAS DE CRECIMIENTO DE LOS INGRESOS DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

Las tasas de crecimiento promedio de los ingresos de la Universidad Mayor de San Andrés tienen una tendencia que fluctúa radicalmente entre 1999-2000; un ascenso entre 2000-2001 y con un descenso entre los años 2001-2004. Gráfico No. 26 y cuadro No. 45 en anexos

GRAFICO No. 26
TASAS DE CRECIMIENTO PROMEDIO DE LOS INGRESOS DE LA UMSA POR AÑOS DE 1999 A 2004



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A CUADROS Nos. 44 y 46

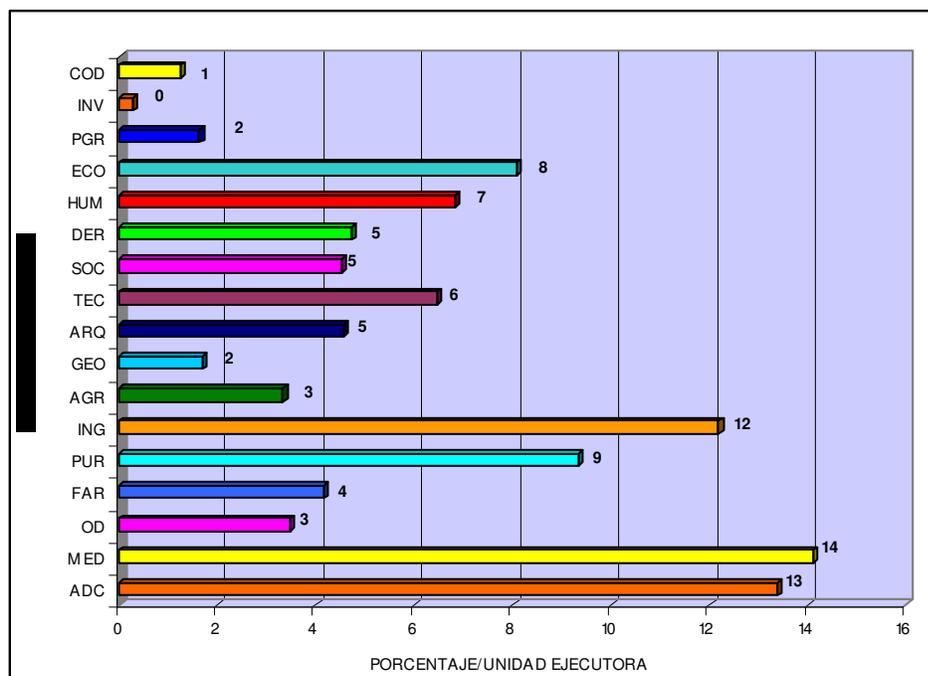
En el año 2000 se da el crecimiento mínimo, se observa un descenso con una tasa de crecimiento negativa de -5 y la tasa crecimiento de los ingresos máxima es alcanzada en el año 2001 con 21; en el año 2002 se tiene una tasa promedio de 16, el año 2003 descendió a 9 la tasa promedio de crecimiento y en el año 2004 la tasa promedio de crecimiento descendió aun mas a 8. Gráfico No. 26 y cuadro No. 45 en anexos.

5.2.2 CUANTIFICACIÓN PORCENTUAL DEL PRESUPUESTO DE LA UNIVERSIDAD POR UNIDADES EJECUTORAS

La Unidades Ejecutoras de La Universidad Mayor de San Andrés están conformadas por las trece Facultades de La Universidad Mayor de San Andrés, La Administración Central, Post Grado, Interacción e Investigación Social y Comunicación y Difusión

Universitaria. Se cuantificó el promedio porcentual entre 1999-2004 de estas Unidades Ejecutoras de las que se obtuvo los siguientes resultados.

GRAFICO No. 27
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA POR UNIDADES EJECUTORAS DE LA UMSA DE 1999 A 2004



En la distribución porcentual promedio de la ejecución de egresos de las unidades ejecutoras de La UMSA entre 1994 a 2004 La Facultad de Medicina alcanzó el máximo con el 14 por ciento; seguida de la Administración Central de la UMSA con 13 por ciento; 12 por ciento le corresponde a Ingeniería; a Ciencias Puras le corresponde el 9 por ciento; a Ciencias Económicas y Financieras le corresponde el 8 por ciento; a Humanidades el 7 por ciento; a la Facultad de Derecho y Políticas, Arquitectura y Artes y Ciencias Sociales les corresponde el 5 por ciento.

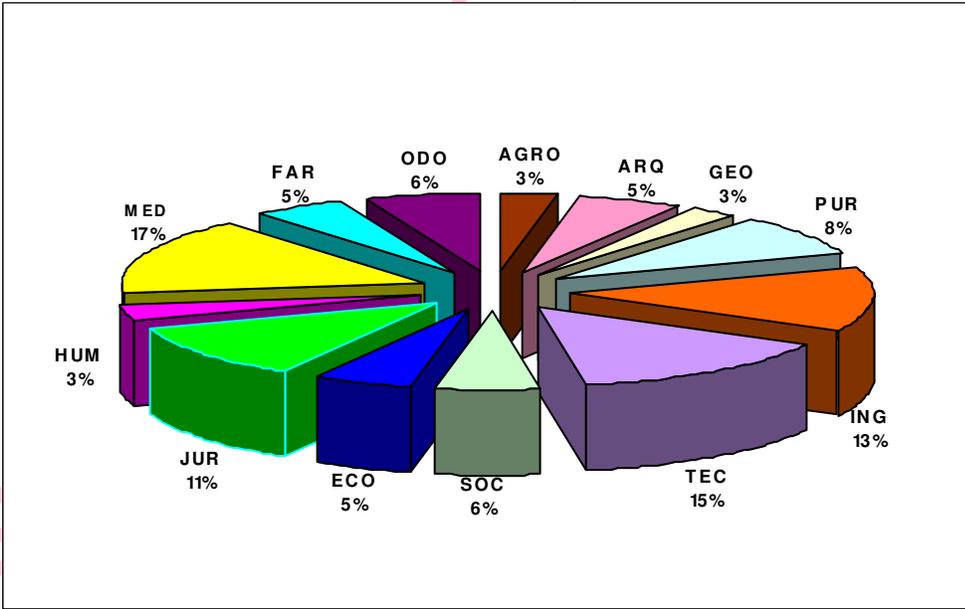
A la Facultad de Farmacia y Bioquímica le corresponde el 4 por ciento; a Agronomía y Odontología el 3 por ciento; y el 2 por ciento le corresponde a la Facultad de Ciencias Geológicas. Gráfico No. 27

5.2.3 INFRAESTRUCTURA DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES

Se analiza la distribución de los espacios construidos que tiene La Universidad Mayor de San Andrés; el porcentaje correspondiente a cada Facultad y el tamaño con relación a la cantidad de alumnos matriculados.

La Facultad que dispone de mayor espacio físico es la Facultad de Medicina con el 17 por ciento del total. ; seguida de la Técnica con el 15 por ciento; Ingeniería dispone del 13 por ciento; 11 por ciento para Jurídicas y Políticas; 8 por ciento para Ciencias Puras; 6 por ciento para Odontología y Ciencias Sociales. Ver gráfico No 24 y Cuadro No. 47 en anexos

GRÁFICO No. 24
ESPACIO CONSTRUIDO QUE LE PERTENECE A CADA FACULTAD DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES HASTA EL AÑO 2004



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A DATOS DEL CUADRO No. 47

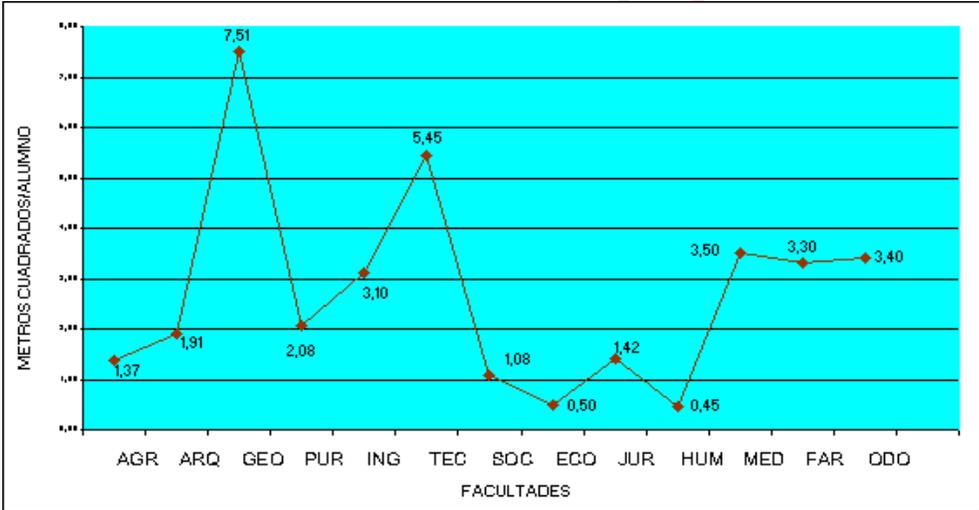
Le corresponde el 5 por ciento a Ciencias Económicas, Farmacia y Bioquímica y Arquitectura y Artes; y el 3 por ciento para Humanidades, Ciencias Geológicas y Agronomía.

5.2.3.1 INDICES DE LA RELACIÓN ALUMNO POR METRO CUADRADO

Los resultados obtenidos de los índices de metros cuadrados por alumno en la Universidad Mayor de San Andrés se distribuye de mayor a menor como sigue:

A Geología le toca 7,51 m²por alumno es el máximo, cuenta con 2.522,06 y tiene una población estudiantil de 131 alumnos; La Técnica tiene 14.991,08 metros cuadrados, el índice alcanza a 5,45 m²/al; luego está Ingeniería con 13.381,86 metro cuadrados construidos, corresponde a 3,10 m²/al; Agronomía con 3.131,8 m² y con 1,37 m²/al; Ciencias Jurídicas y Políticas tiene un total de 11.414,3 m², correspondiendo a 1,4 m²/al. Ver gráfico No. 28 y cuadro No. 47 en anexos.

GRAFICO No. 28
INDICE M² POR ALUMNO PARA CADA FACULTAD DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A CUADRO No. 47

Las Facultades menos favorecidas y que tienen menor espacio físico construido son: Humanidades con un total de 3.293,9 metros cuadrados, con una población estudiantil de 9.397 alumnos correspondiendo el índice de 0,45 m²/al, es la Facultad menos favorecida; seguida de Ciencias Económicas tiene 5.358,1 metros cuadrados, le toca 0,50 m²/al.

En la relación obtenida del espacio físico construido para cada Facultad; el máximo le corresponde a la Facultad de Geología con 7,51 m²/al porque tiene la menor cantidad de estudiantes y el espacio mínimo lo tiene la Facultad de Humanidades con 0,45 m²/al. En gráfico No. 28

5.2.4 INFRAESTRUCTURA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

Uno de los grandes problemas por los que atraviesa La Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación es su infraestructura física, el espacio construido para llevar adelante sus actividades académicas.

En el cuadro No. 30 se hace referencia al espacio físico construido que le corresponde a la Facultad de Humanidades en metros cuadrados distribuido entre las unidades dependientes de la Facultad, dentro del espacio construido en la universidad.

CUADRO No. 30
RELACIÓN DEL TAMAÑO DE LAS UNIDADES DEPENDIENTES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES POR METRO CUADRADO HASTA EL AÑO 2004

CARRERA	SUPERFICIE	ALUMNOS	M ² / ALUMNO
EDUCACIÓN	304	2.204	0,14
PSICOLOGÍA	613,4	2.517	0,24
LING. IDIOMAS	407	1.945	0,21
TURISMO	147,5	1.319	0,11
FILOSOFÍA	116	266	0,44
LITERATURA	108,5	310	0,35
HISTORIA	610,5	354	1,72
CS. INFORMACIÓN	179	482	0,37
IEB	150	0	0
UNIDAD CENTRAL	388	0	0
TOTAL	3.293,9	9.397	3,58
PROMEDIO			0,45

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A DATOS DEL DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA DE LA UMSA

La relación que existe entre la cantidad de alumnos y espacio físico construido es deficiente. La carrera de Ciencias de la Educación cuenta con un total de 2.204 alumnos el espacio que le corresponde a esa carrera es de 0.14 m² /alumno. Psicología cuenta con un espacio físico de 613.4 m² y 2.517 alumnos, entonces el espacio físico por alumno es de 0.24 m².

La carrera de Lingüística e Idiomas cuenta con 1.945 alumnos y tiene un espacio de 407 m², corresponde 0.21 m² /alumno; a la carrera de Turismo le corresponde 0.11 m² /alumno; a la carrera de Filosofía le toca 0.44 m² /alumno.

Literatura cuenta con 108 alumnos y tiene 108,5 m² hasta 2004, le corresponde 0.35 m²/alumno; a Historia 1.72 m²/alumno; a Ciencias de la Información 0.37 m²/alumno. Cuadro No. 30

A la Unidad Central²⁰⁸, constituida por las Oficinas del Decanato, Vicedecanato, la unidad de Administración y biblioteca, le corresponde un total de 388 metros cuadrados, de los cuales a la biblioteca le corresponden un total de 240 m² con todas sus dependencias. Cuadros Nos. 30 y 31.

Según el cuadro No. 47 y el gráfico No. 24 a la Facultad de Humanidades le corresponde solamente el tres por ciento del total de de la infraestructura física construida en La Universidad Mayor de San Andrés, algunas Facultades alcanzan también ésta cifra, pero la cantidad de alumnos con que cuentan esas Facultades es mínima.

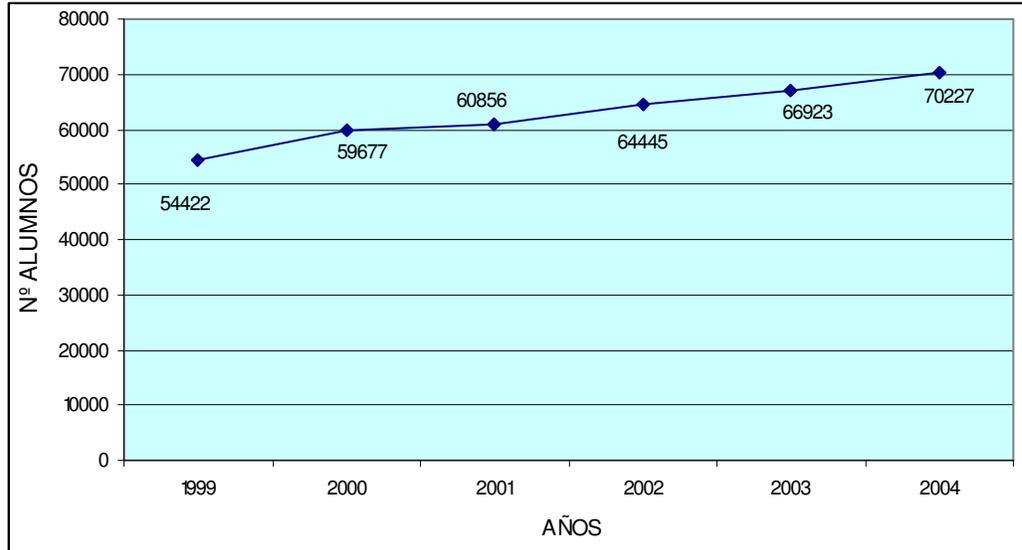
El espacio físico de la Facultad de Humanidades es sumamente pequeño; hasta el año 2004 contaba con un total de 9.397 estudiantes, la infraestructura construida total de la Facultad alcanza a 3.293 metros cuadrados, lo que da como resultado promedio de 0,45 metros cuadrados por alumno en la Facultad. Cuadro No. 31 en anexos

5.2.5 ANÁLISIS PROPORCIONAL DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL EN LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

La población estudiantil de La Universidad Mayor de San Andrés tuvo una tendencia positiva incrementándose la cantidad de estudiantes, se constata que la población estudiantil de la universidad entre 1999 a 2004 alcanzó un crecimiento positivo del 20 por ciento. Según gráfico No. 29 y cuadro No. 48 en anexos.

²⁰⁸ Memoria de la Facultad de Humanidades y Ciencias de La Educación 1998-1999

GRAFICO No. 29
EVOLUCIÓN DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL EN LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES ENTRE 1999 A 2004



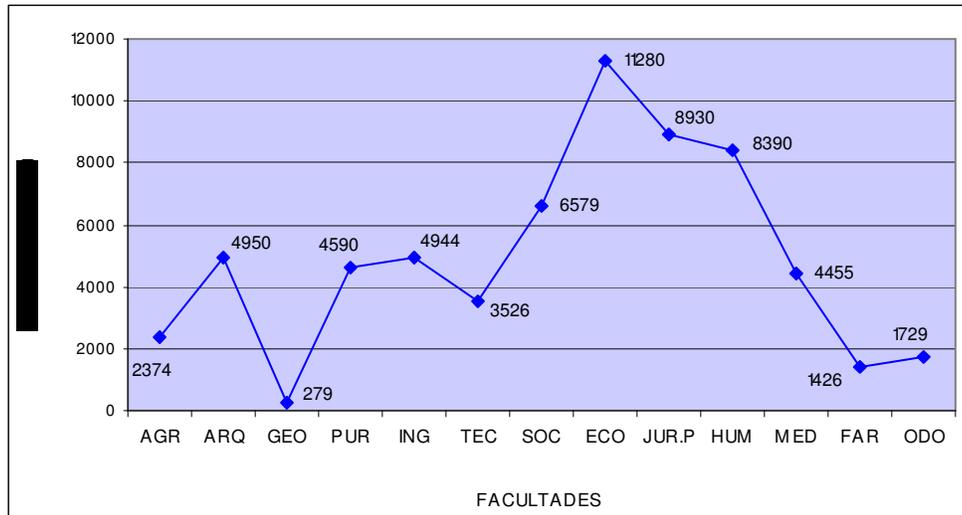
En el análisis se obtuvo un mínimo para el año 1999 con un total de 56.422 matriculados y se logró como máximo 70.227 alumnos en 2004 y alcanzó un promedio de 63.092 alumnos matriculados. Gráfico No.29 y cuadro No. 49

CUADRO No. 49
PROPORCIONES DE MÁXIMO, MEDIA Y MÍNIMO
DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL EN LA UMSA DE 1999 A 2004

MÍNIMO AÑO 1999	PROMEDIO	MÁXIMO AÑO 2004
56.422	63.092	70.227

Haciendo un análisis de la población estudiantil promedio que le corresponde a cada Facultad según el gráfico No. 30 se tiene que las Facultades con promedio mas elevados en la cantidad de estudiantes durante el periodo 1999 a 2004 son Ciencias Económicas y Financieras con un promedio de 11.280; Jurídicas y Políticas con 8.930 de promedio de matriculación y La Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación con 8.390.

GRAFICO No. 30
 CANTIDAD PROMEDIO DE ALUMNOS MATRICULADOS POR FACULTADES EN LA UNIVERSIDAD
 MAYOR DE SAN ANDRÉS DE 1999 A 2004



Ciencias Sociales con 6.579 como promedio; posteriormente se encuentran con promedios inferiores las Facultades de Arquitectura y Artes con 4.950; Ingeniería tiene un promedio de 4.944 alumnos como promedio.

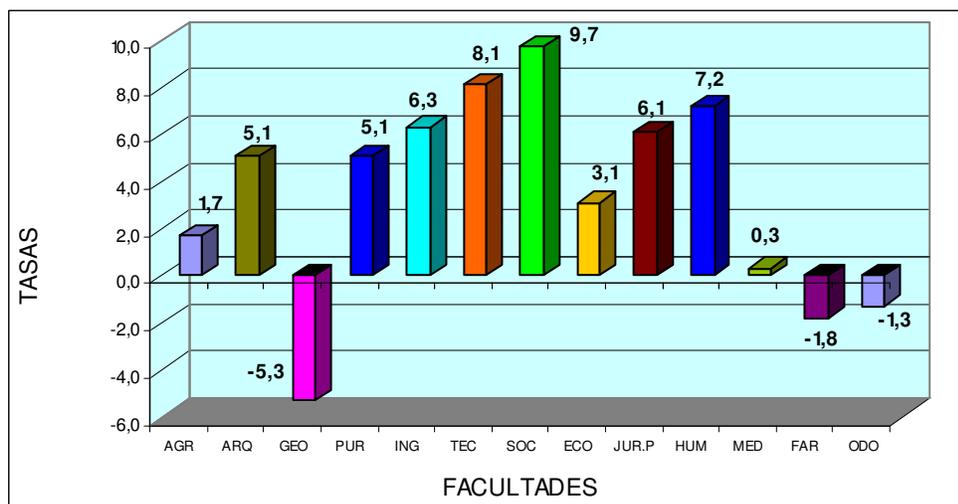
Ciencias Puras tiene 4.590 alumnos promedio; Medicina 4.555. La Facultad Técnica con 3.526; Agronomía con 2.374; Odontología con 1.729; Farmacia y Bioquímica con 1.426 alumnos promedio. Cuadro No. 48.

El máximo en cantidad de estudiantes le corresponde a Ciencias Económicas con de 11.491; La media alcanza a un total de 5.402 alumnos; y el mínimo es alcanzado por la Facultad de Ciencias Geológicas cuya cantidad de estudiantes matriculados es de 131 alumnos.

5.2.5.1 TASAS DE CRECIMIENTO PROMEDIO POR FACULTADES DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LA UMSA

Se consideran las tasas de crecimiento de la población estudiantil promedio de los años 1999 a 2004, para determinar la situación de cada Facultad. Gráfico No. 32

GRAFICO No. 32
TASA DE CRECIMIENTO PROMEDIO DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LA UMSA POR FACULTADES DE 1999-2004



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A CUADROS Nos. 50 Y 51

En el área de Ciencias de la Salud Medicina obtiene una tasa de crecimiento promedio de 0,3 Odontología ha alcanzado una tasa de crecimiento negativa -1,3; Farmacia y Bioquímica una tasa de -1,8 una tasa negativa de crecimiento.

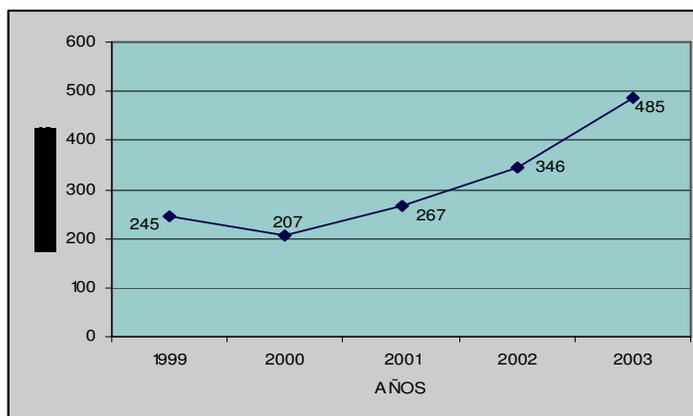
La Facultad de Ciencias Sociales ha alcanzado una tasa de crecimiento máxima de 9,7 entre 1999 y 2004; La técnica obtuvo una tasa de 8,1; Jurídicas y Políticas 6,1; la tasa promedio mínima le corresponde a la Facultad de Ciencias Geológicas con -5,3.

Humanidades alcanza una tasa promedio de 7,2, está entre las tres facultades que tuvieron mayor crecimiento en la población estudiantil de la UMSA. Cuadro No. 51 y cuadro No. 50 en anexos.

5.2.5.2 CANTIDAD DE EGRESADOS DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES Y LA EGRESADOS DE LA UMSA

Se cuantificó la cantidad de alumnos egresados en la Facultad obteniendo de los resultados el gráfico No. 20.

GRAFICO N° 20
ALUMNOS EGRESADOS DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE 1999 A 2004



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A CUADRO No. 35

La población estudiantil de egresados ha sufrido un descenso entre 1999 y 2000; en 1999 alcanza a 245 egresados en 2000 disminuye en un 11 por ciento del año anterior, posteriormente entre los años 2001 al 2003 se da una tendencia positiva al ascenso y se incrementa la cantidad de alumnos egresados de la Facultad cada año. Gráfico No. 20 y Cuadro No. 36 de anexos.

Durante los años 1999 a 2001 la cantidad de egresados alcanzó al 8 por ciento, en el año 2002 creció al 9 por ciento, en los años 2003 y 2004 se incrementó al 12 por ciento de alumnos egresados de la Universidad Mayor de San Andrés.

CUADRO No. 52
RELACIÓN PORCENTUAL DE ESTUDIANTES EGRESADOS DE HUMANIDADES Y DE LA UMSA ENTRE 1999- 2004

AÑO	HUMANIDADES	UMSA	PORCENTAJE HUMA/UMSA
1999	245	2.956	8
2000	207	2.687	8
2001	267	3.479	8
2002	346	3.844	9
2003	485	3.991	12
2004	496	4.360	12
PROM	341	3.553	10

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A DATOS DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y COORDINACION DE LA UMSA

Existe un crecimiento en la cantidad de alumnos egresados en la Facultad de Humanidades, alcanzando un promedio del 10 por ciento de egresados en la UMSA, según cuadro No. 52.

5.3 DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para la demostración de la hipótesis se toma como variable dependiente a la Cantidad de los servicios de información ya que dicha variable está en función de las cuatro variables independientes e indicaran los cambios y modificaciones que se producen en los servicios debido a dichas variables.

a) Variable Dependiente

Y = Cantidad de los servicios de información

La hipótesis plantea la ineficiencia en la economía de los servicios de información; existe ineficiencia debido a que sufren modificaciones las variables independientes, se dan cambios en dichas variables: el crecimiento de la población estudiantil; los recursos humanos han disminuido; el espacio reducido deficiente e inadecuado que tiene la biblioteca para los estudiantes, y los Ingresos que tiene la facultad.

b) Variables Independientes

- X_1 = Alumnos por metro cuadrado en la biblioteca de Humanidades
- X_2 = Recursos Humanos en la biblioteca de Humanidades
- X_3 = Ingresos en Bolivianos en Humanidades
- X_4 = Población Estudiantil de Humanidades

5.3.1 MODELO

$$\hat{Y} = \hat{\beta}_0 + \hat{\beta}_1 x_1 + \hat{\beta}_2 x_2 + \hat{\beta}_3 x_3 + \hat{\beta}_4 x_4 + \xi$$

5.3.1.1 SUPUESTOS DEL MODELO

- El error tiene distribución Normal Estándar de media cero y varianza uno

$$\xi \approx N(0;1)$$

5.3.1.2 ESTIMACIÓN DE PARÁMETROS

Se estima los parámetros mediante mínimos cuadrados. En SPSS 11.5 se tiene

CUADRO No. 53
ESTIMACIÓN DE PARÁMETROS

Variables predictoras: (Constante), Población estudiantil Facultativa, Recursos Humanos, Alumno m ² , Ingreso total en la facultad de Humanidades	BETAS	VALORES
(Constante)	β_0	-7253,81576
Alumno m ² en la Biblioteca	β_1	1406,05768
Recursos Humanos en la biblioteca de la Facultad de Humanidades	β_2	729,6355
Ingreso total en Bs. en la Facultad de Humanidades	β_3	0,29837175
Población estudiantil facultativa	β_4	-0,10850657

Variable dependiente: Cantidad de Servicios de Información

5.3.2 AJUSTE DEL MODELO A LOS DATOS

CUADRO No. 54
VARIABLES PREDICTORAS

R	R CUADRADO	R CUADRADO CORREGIDA
0,999998294	0,999996587	0,99998294

Variables predictoras: (Constante), Población estudiantil Facultativa, Recursos humanos, Alumnos m², Ingreso total de la Facultad de Humanidades.

Se observa que el ajuste del modelo a los datos es muy alto casi perfecto, por cuanto podemos concluir que el modelo nos explica el cambio en la serie a través de los años con un alto nivel de confiabilidad.

El modelo explica en un 99 por ciento a los datos; R es muy grande porque está muy próximo a 1, existe una alta relación entre las variables que se plantean en la hipótesis de la investigación. Cuadro No. 54

5.3.3 CORRELACIÓN ENTRE VARIABLES

CUADRO No. 55
CORRELACIÓN ENTRE VARIABLE DEPENDIENTE Y VARIABLES INDEPENDIENTES

CORRELACIÓN DE PEARSON	CANTIDAD DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN	ALUMNO M2 EN LA BIBLIOTECA	RECURSOS HUMANOS EN LA BIBLIOTECA DE HUMANIDADES	INGRESO TOTAL EN BS. EN LA FACULTAD DE HUMANIDADES	POBLACIÓN ESTUDIANTIL FACULTATIVA
CANTIDAD DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN	1	0,999980596	-0,04362761	0,776460148	0,749127999
ALUMNO M2 EN LA BIBLIOTECA	0,999980596	1	-0,04524727	0,776675025	0,74945197
RECURSOS HUMANOS EN LA BIBLIOTECA	-0,04362761	-0,04524727	1	-0,64872084	-0,66914397
INGRESO TOTAL EN BS. EN LA HUMANIDADES	0,776460148	0,776675025	-0,64872084	1	0,992116007
POBLACIÓN ESTUDIANTIL FACULTATIVA	0,749127999	0,74945197	-0,66914397	0,992116007	1

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LA INVESTIGACIÓN

5.3.3.1 X_1 ALUMNOS POR METRO CUADRADO EN LA BIBLIOTECA DE HUMANIDADES

La relación entre la variable dependiente **Y (Cantidad de servicios de Información)** y la variable independiente **X_1 (Alumnos por metro cuadrado)** es una relación directa y alta ya que la correlación de Pearson es de 0,999980596. A medida que aumenta la cantidad de alumnos por metro cuadrado en la biblioteca de la Facultad de Humanidades, también aumenta la demanda de servicios de información, esto no implica que al aumentar la demanda mejore la calidad de los servicios de información. Según cuadros Nos. 55 y 53. Se da la ineficiencia en la economía de los servicios de información debido a que el tamaño de la biblioteca resulta más pequeño porque aumenta la cantidad de alumnos.

5.3.3.2 X_2 RECURSOS HUMANOS EN LA BIBLIOTECA DE HUMANIDADES

En los cuadros Nos. 53 y 55 se tiene la variable **Y (Cantidad de servicios de información)** y la variable **X_2 (Recursos Humanos en la biblioteca)** la correlación de Pearson es de -004362761 indicando que la relación es inversa y baja. Se observa en los datos que la demanda de servicios de información se incrementa pero disminuye la cantidad de Recursos Humanos. Este fenómeno se acentúa mucho más debido al crecimiento de la población estudiantil. Porque cuando disminuyen los

recursos humanos ya no satisfacen la demanda de servicios de información motivo por el cual la economía de los servicios de información se hace más ineficiente

5.3.3.3 X_3 INGRESOS EN BOLIVIANOS EN LA FACULTAD DE HUMANIDADES

Se tiene que entre la variable dependiente **Y (cantidad de servicios de información)** y la variable **X_3 (Ingreso total en bolivianos en la Facultad de Humanidades)** la correlación de Pearson es de 0,776460148, dato que nos indica que la relación entre ambas variables es alta. Según los cuadros Nos. 53 y 55.

Mientras más ingresos se perciban en la Facultad de Humanidades, también debía aumentar la cantidad de servicios de información, porque la biblioteca tendría que obtener más recursos, pero en la realidad no sucede esto porque los ingresos disminuyeron a través del tiempo y los servicios de información disminuyeron también a través del tiempo, debido a que los recursos económicos fueron recortados y no mejoraron las condiciones económicas, lo que ocasiona la ineficiencia en la economía de los servicios de información.

5.3.3.4 X_4 POBLACIÓN ESTUDIANTIL EN LA FACULTAD DE HUMANIDADES

De acuerdo a los cuadros Nos. 53 y 55 se tiene que la correlación de Pearson entre la variable **Y (Cantidad de servicios de información)** y la variable **X_4 (Población estudiantil de la Facultad de Humanidades)**, la correlación de es 0,749127999 es alta.

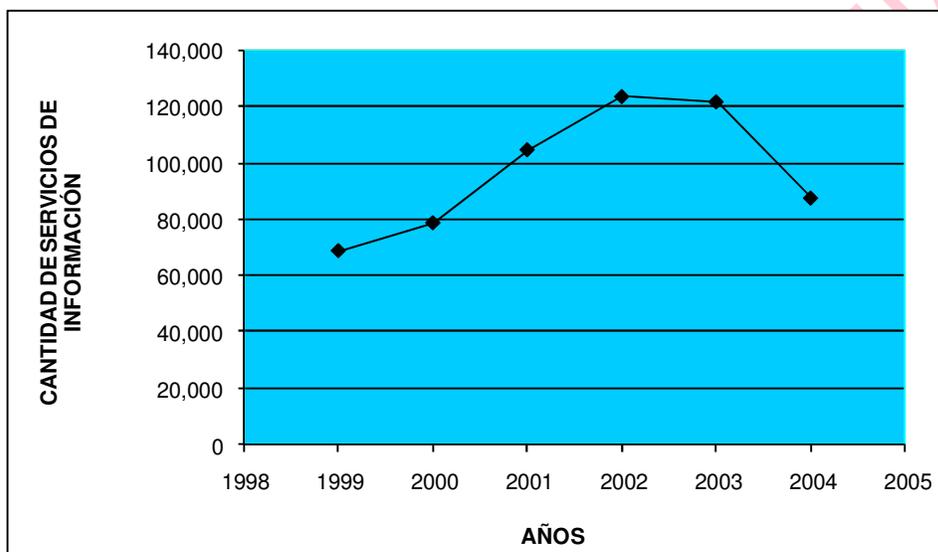
Se observa que a medida que crece la población estudiantil Facultativa también aumenta la demanda de los servicios de información, llegando otra vez a la situación de que la economía de los servicios de información es cada vez más deficiente.

5.3.3.5 GRAFICO DEL MODELO

El gráfico del modelo indica que los datos cambian a partir del año 2002, es cuando la Cantidad de servicios de Información disminuyen más, ya que los recursos humanos disminuyeron por cuanto se concluye que los servicios de información son más

ineficientes a medida que transcurre el tiempo. A medida que aumenta la población estudiantil debiera tenerse mayor cantidad de recursos humanos y más espacio por m² en la biblioteca.

GRAFICO No. 33
MODELO CANTIDAD DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Se necesitan mayores ingresos en la Facultad para invertir en la Unidad de Información facultativa y de esta manera mejore la economía de los servicios de información en la biblioteca. Pero esto no sucede, por cuanto la ineficiencia va en crecimiento.

Los estudiantes demandan mayores requerimientos de información y los servicios de información que oferta la biblioteca son cada vez más deficientes, por las siguientes razones fundamentales:

- 1) Por no existir una mejora y ampliación del espacio físico de la biblioteca de la Facultad de Humanidades.

- 2) Por reducirse la planta administrativa de la biblioteca que presta servicios de información a los estudiantes, como vemos en los cuadros No. 4 y No. 5 de los anexos.
- 3) Porque la población estudiantil se incrementa cada año que transcurre en la Facultad.
- 4) Porque los ingresos de la Facultad de Humanidades han crecido pobremente hasta el año 2003 y para el año 2004 disminuyeron. Los gastos que se efectuaron en la biblioteca se redujeron significativamente entre 1999 a 2004.

Conclusión final del análisis. Se confirma la hipótesis; el espacio tan reducido de la biblioteca, la disminución de personal administrativo, Los ingresos de la Facultad que no han crecido al ritmo adecuado y el incremento de estudiantes en la Facultad, afecta en la calidad de los servicios de información que se proveen a los estudiantes, lo que origina la ineficiencia en la economía de los servicios de información en la biblioteca.

CAPITULO VI

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

La universidad Mayor de San Andrés es la universidad mas grande de Bolivia, cuenta con setenta mil estudiantes matriculados; dos mil doscientos catedráticos; mil cien administrativos; cuenta con 22 predios; 9 sedes en provincias; la universidad está conformada por de 13 Facultades; 54 Carreras; 37 Institutos de Investigación; 132 Postgrados.

El Presupuesto de la Universidad Mayor de San Andrés apenas alcanza para su funcionamiento, lo que no permite una ampliación en la distribución presupuestaria por Facultad.

En la investigación realizada se detectaron los siguientes aspectos de gran importancia:

1. La normativa y las disposiciones legales de la UMSA no marcan el detalle de la actividad de la economía de los servicios de información de la biblioteca universitaria.
2. Dentro de las políticas objetivos y metas que tiene la Universidad Mayor de San Andrés están ausentes las acciones que puedan enmarcar la economía de los servicios de información de las bibliotecas de la universidad.
3. La Universidad Mayor de San Andrés no incluye a las bibliotecas dentro de sus políticas y estrategias, no se toma en cuenta las necesidades y requerimientos de recursos económicos de las unidades que brindan servicios de información para la investigación y la formación académica en la UMSA. Existe una exclusión de la biblioteca universitaria de las estrategias que lleva adelante la universidad.

4. No hay equidad en la distribución del presupuesto en la universidad Mayor de San Andrés. Existe ineficiencia en la distribución del presupuesto universitario entre las Facultades.
5. Hay ineficiencia en la infraestructura, en el espacio físico construido en algunas Facultades en relación con la cantidad de estudiantes matriculados. Según el análisis se pudo comprobar que la Universidad Mayor de San Andrés cuenta con algunas Facultades que gozan de espacios grandes y pocos estudiantes, mientras que otras cuentan con espacio físico construido muy precario y deficiente.
6. No existe una asignación equitativa de Recursos Humanos, puesto que en bibliotecas más pequeñas (bibliotecas de una sola Carrera) cuentan con mayor cantidad de Recursos Humanos, que en otras que son Bibliotecas Facultativas.
7. La población estudiantil de la Universidad Mayor de San Andrés ha tenido un crecimiento constante cada año, el cual no es uniforme en todas las facultades; en algunas Facultades ha decrecido la cantidad de estudiantes, en otras Facultades se ha incrementado aceleradamente.
8. Del total del espacio construido de la UMSA a la Facultad de Humanidades le corresponde solamente el 3 por ciento, posee una infraestructura física mínima en relación a las otras Facultades y al incremento de la población estudiantil facultativa.
9. Las autoridades de la Facultad de Humanidades no le dan la importancia real que tiene la biblioteca, que presta servicios a los usuarios de información para coadyuvar en su formación profesional y en la investigación. La información es un recurso para el desarrollo intelectual de estudiantes en su formación profesional y de los investigadores productores de conocimiento.
10. Existe obsolescencia de los bienes de información de la biblioteca; las adquisiciones en su mayor parte son de donaciones y las compras son escasas, por eso se da la ineficacia en los servicios de información porque los bienes de información no están actualizados.

6.1.1 CONCLUSIONES GENERALES

Se ratifica la hipótesis de que la ineficiencia en la economía de los servicios de información de la biblioteca es por la infraestructura deficiente e inadecuada, por la insuficiencia de recursos humanos en la biblioteca, por los ingresos insuficientes de la facultad y por el crecimiento de la población estudiantil.

El espacio limitado de la biblioteca, la reducción de personal administrativo, los ingresos de la facultad que no han crecido al ritmo adecuado y el incremento de la cantidad de estudiantes en la Facultad, afecta en la calidad de los servicios de información que se prestan a los estudiantes e investigadores, lo que origina la ineficiencia en la economía de los servicios de información de la biblioteca.

Se da un descenso en la cantidad de servicios ofrecidos entre 1999 a 2004. En el año 1999 la tasa de crecimiento alcanzó a 4,07, mientras que para el año 2004 se tiene un valor de -2,67 que significa una tasa de crecimiento negativa, que significa la ineficiencia en la economía de los servicios. Gráfico No. 4

Los estudiantes demandan mayores requerimientos de información y los servicios de información que oferta la biblioteca son cada vez más deficientes, por las siguientes razones fundamentales:

- a. Por no existir una mejora y ampliación del espacio físico de la biblioteca, lo que ocasiona incomodidad y falta de bienestar a los usuarios, esto produce la ineficiencia en la economía de los servicios de información.
- b. Por reducirse la planta administrativa que presta servicios de información a los estudiantes, según cuadros Nos. 4 y No. 5 de los anexos. Lo que ocasiona la ineficiencia en la economía de los servicios de información, porque los recursos humanos no satisfacen la demanda de servicios.

- c. Por la insuficiencia de Ingresos que permitan solventar y satisfacer las necesidades de recursos económicos para la dotación adecuada de recursos de información, lo que ocasiona la ineficiencia en la economía de los servicios de información.
- d. Porque la población estudiantil de la Facultad crece cada año, pero los recursos no crecen y permanecen constantes. Lo que produce la ineficiencia en la economía de los servicios de información.
- e. La adquisición de bienes de información es insignificante no satisface las necesidades de los usuarios reales y potenciales de la biblioteca, en su mayor parte provienen de donaciones. Entre 1999 a 2004 el porcentaje de adquisiciones tuvo un descenso de 0,7 a 0,2 según gráfico No. 8. Existe obsolescencia de los bienes de información. Se da la ineficacia de los bienes de información porque no existen recursos económicos para la compra de bienes de información hubo una exigua compra de bienes de información, lo que ocasiona la ineficiencia en los servicios de información. Los recursos de información con que cuenta la biblioteca de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la educación son insuficientes para satisfacer la demanda de servicios de información de los estudiantes.

6.1.2 CONCLUSIONES ESPECÍFICAS

En las conclusiones específicas se ratifica que:

I. LA INFRAESTRUCTURA DE LA BIBLIOTECA ES DEFICIENTE E INADECUADA

La Biblioteca no cuenta con un presupuesto propio y el gasto ejecutado para la biblioteca por las autoridades es insuficiente y no le permite mejorar las condiciones de infraestructura. Entre 1999 a 2004 no ha existido ninguna ampliación ni mejora en los ambientes de la biblioteca.

La biblioteca facultativa posee espacio sumamente reducido, los ambientes son inadecuados para una biblioteca, causan malestar incomodidad a los usuarios. Su infraestructura no cuenta con ninguna norma de construcción de bibliotecas, el edificio no es flexible, ni accesible, tampoco es expandible. Cuadro No. 11 y gráfico No. 5.

No existe relación proporcional entre el tamaño de la biblioteca con la cantidad de estudiantes matriculados en la Facultad entre 1999 a 2004, lo que ocasiona la ineficiencia en la economía de los servicios de información en la biblioteca.

II. LOS RECURSOS HUMANOS SON ESCASOS E INSUFICIENTES

Entre 1999 a 2004 la cantidad de recursos humanos en la biblioteca ha disminuido, según cuadros Nos. 4 y 5 (en anexos), pero la cantidad de alumnos se ha incrementado con el transcurso del tiempo. No existe una relación proporcional entre la cantidad de alumnos matriculados en la Facultad y el número de personas que prestan servicios de información en la biblioteca.

Si disminuye la cantidad de Recursos Humanos, disminuye la eficiencia de servicios y procesos de información, como se observa en los cuadros Nos. 6, 8 y 9 en anexos. En la biblioteca existe alta productividad de los recursos humanos pero la demanda de servicios es mayor a la oferta, la cantidad de Recursos Humanos no satisfacen esta demanda, lo que ocasiona la ineficiencia en la economía de los servicios de información.

Se da una relación directa entre la cantidad demandada de servicios de información y el número de bibliotecarios que ofertan servicios de información; Si existe un incremento en la cantidad de personal en la biblioteca se incrementará la cantidad ofrecida de información y mejoraran los servicios.

III. LOS INGRESOS SON INSUFICIENTES PARA LA DOTACIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN

La insuficiencia de ingresos de la Facultad de Humanidades no ha permitido que la Facultad desarrolle y mejore su situación actual, siendo la más deficiente en relación a las otras Facultades, eroga más gastos en la partida de Servicios Personales.

Los ingresos de la Facultad son insuficientes para la dotación de recursos de Información a la biblioteca facultativa. La Biblioteca no cuenta con un presupuesto y el que le es asignado por el Decanato es insuficiente y no le permite mejorar las

condiciones de infraestructura de información, que sea acorde a las necesidades de los usuarios reales y potenciales de la biblioteca.

Los ingresos de la Facultad de Humanidades han crecido escasamente, los gastos de la Biblioteca se han reducido drásticamente. Todo esto provoca la ineficiencia en la economía de los servicios de información en la biblioteca.

IV. EL CRECIMIENTO DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL ES CONSTANTE

La población estudiantil de la Facultad de Humanidades ha tenido un incremento superior a otras Facultades de la UMSA entre 1999 a 2004. En 1999 tenía una población de 6.879 estudiantes y en el año 2004 ascendió a 9.397 alumnos, en este periodo se incrementó en 2.520 alumnos.

Obtuvo un crecimiento del 9 por ciento entre 1999 y 2004. La población estudiantil de la Facultad de Humanidades es grande, se encuentra entre las facultades mas pobladas de la Universidad Mayor de San Andrés, según cuadro No. 36 de anexos.

La población estudiantil de la Facultad crece, los recursos humanos disminuyen y el edificio de la biblioteca permanece constante, esto causa la ineficacia en la economía de los servicios de información.

6.2 RECOMENDACIONES

La biblioteca es una unidad muy importante para la formación de Capital Humano, porque coadyuva en el proceso enseñanza-aprendizaje, en la investigación y en la creación de conocimiento, que son los objetivos fundamentales de la facultad y de la universidad.

6.2.1 RECOMENDACIONES GENERALES

Se dará la eficiencia en la economía de los servicios de información en la biblioteca, si se mejora y amplía el edificio de la biblioteca a medida que la población estudiantil aumente; si se incrementan los Recursos Humanos en una relación proporcional al incremento de la población estudiantil; y los ingresos de la Facultad aumenten y se

destinen recursos económicos para la dotación de recursos de información para la biblioteca facultativa proporcionales al crecimiento de la población estudiantil.

6.2.2 RECOMENDACIONES ESPECIFICAS

Son las siguientes:

- a. Si el edificio de la biblioteca se amplía o se hace una nueva construcción diseñada exclusivamente para biblioteca, se daría la eficacia en la economía de los servicios de información.
- b. Cuando la cantidad de Recursos Humanos que tiene la biblioteca estén en proporción a la cantidad de estudiantes que demandan servicios de información, se logrará la eficiencia.
- c. Un aumento en los ingresos de la Facultad de Humanidades, acrecentaría la capacidad instalada de la Facultad, lo cual se convertiría en mejoramiento en la dotación de recursos de información de la biblioteca. Se mejorarían las tareas de economía de los servicios en lo que se refiere a la eficiencia y eficacia de los recursos de información, para lograr el bienestar y satisfacción de los usuarios, aumentando la eficiencia en la economía de los servicios de información.
- d. Se dará la eficiencia en la economía de los servicios de información cuando la población estudiantil aumente y se mejore la relación alumnos/m² y cuando exista una proporción adecuada entre recursos humanos con la población estudiantil.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ACIMED ARENCIBIA JORGE, RICARDO; GUERRA PÉREZ, MARISOL. Indicadores estadísticos en la evaluación de las bibliotecas médicas, 2001; 9 (1): 64-71.
2. AGUILAR GÓMEZ, ROBERTO. Universidad, globalización y normas universitarias.: Universidad Mayor de San Andrés. Economía, 2004
3. ARGEMÍ, LL., VILASECA, J. Y TORRENT, J. (COORD.) (1999). Historia del Pensamiento Económico. CD-ROOM, Barcelona: Ediciones de la universitat Oberta de Catalunya Lectus Vergara.
4. AMMER, CHRISTINE AND AMMER, DEANS. Dictionary of Business and Economics. Revised and expanded edition, 1984.
5. ANAND, S.; SEN, AMARTYA K. sustainable Human Development, HDRO: Human Development Occasional Papers; 1994
6. BANCO MUNDIAL. Educación Superior: Lecciones de experiencia de, 1993
7. CHUNGARA. Estadística e inferencia estadística., La Paz – Bolivia, 2004
8. COMITÉ DE REVISIÓN DE LAS NORMAS PARA BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS; AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION; NORMAS Y DIRECTRICES DE LA ACRL/ALA SOBRE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS EN UNIVERSIDADES E INSTITUCIONES DE EDUCACION SUPERIOR. Normas para Bibliotecas Universitarias: Evaluación del rendimiento. Aprobadas por la Junta Directiva de la ACRL/ALA en su reunión de Invierno de 1989 y por el Comité de Normas de la ALA en la Conferencia Anual de 1989. Copyright (c) 1997 by American Library Association.
9. COMITÉ EJECUTIVO DE LA UNIVERSIDAD BOLIVIANA. Documentos del IX Congreso Nacional de Universidades: Universidad Técnica del Beni – Bolivia, 1999
10. CONFERENCIA DE RECTORES DE LAS UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS (CRUE). Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas: documento de trabajo. Madrid, España, REBIUN, Mayo 1997. [Consultado el 17 de agosto de 2000]. Disponible en www: <http://www.uma.es/rebiun/normasBibliotecas.html>
11. CONSEJO DE RECTORES DE UNIVERSIDADES CHILENAS. Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación. Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas 2ª Edición Santiago, agosto 2001.
12. CORNELLA, ALFONS. ¿Economía de la información o sociedad de la información? Barcelona: Esade, 1999 Cornella.esa.de.barcelona.@esade.esmarzo
13. CRUZ-PAZ, ANDRÉS. Fuentes de información: Aspectos teóricos. -- La Habana: Universidad de la Habana, 1994. -- 104 p.
14. DAVID, P. A. (1993). "Knowledge, Property and the System dynamics of Technological Change". Proceedings of the World Bank Annual Conference on Development Economics. Washington D.C.

15. DE GARMO, Paúl y CANADA. John. 1988, Ingeniería Económica, Compañía Editorial Continental, S.A. (CECSA), México.
16. DELORS, JACQUES. La educación encierra un tesoro. Paris: UNESCO, 1999
17. DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN. Plan estratégico de desarrollo 1999 – 2004, La Paz - Bolivia: UMSA, 2000
18. DÍAZ RAEGEL, RAFAEL. Estudios de comunicación social. Caracas,: Norte Ávila, 1995
19. DICCIONARIO ECONÓMICO DE NUESTRO TIEMPO. En: DICES Dicionarios en Internet de las Ciencias Económicas y Sociales. CIENTÍFICO TEÓRICO ESTADÍSTICO COMERCIAL JURÍDICO SOCIOLÓGICO. RECOPIADO POR EL PROFESOR MANUEL SERRA MORET. <http://www.eumed.net/cursecon/dic/dent/index.htm>
20. DROMI, ROBERTO. Sistemas y Valores Administrativos. Buenos Aires – Madrid: Ciudad Argentina, 2003.
21. DUARTE, B. M. Evaluación, TQM y biblioteca. La calidad total como objetivo estratégico de la gestión bibliotecaria. En: Acta de la Jornada Técnica Española de Documentación Automatizada (DOCUMAT'94) Gijón: Universidad de Oviedo, 1995:279-85.
22. ECO, HUMBERTO. Como se hace una Tesis: Técnicas y procedimientos de estudio. 3 Ed. Barcelona: Gedisa, 1986
23. FERNÁNDEZ, IVETTE. Estudio sobre la unificación de conceptos en Ciencias de la información, Bibliotecología y Archivología: Una propuesta fundamentada. -- La Habana, 1996. 166 p. Tesis para la obtención de la licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información.
24. FORAY, D. y LUNDEVALL, B. A. FORAY, D. y LUNDEVALL, B. A. (1996). "La Economía basada en el Conocimiento: de la economía del conocimiento a la economía del aprendizaje". El Empleo y Crecimiento en la economía basado en el conocimiento. Paris: OCDE, 1996
25. GARCÍA, CLARA EUGENIA y SANZ MENÉNDEZ, LUIS. Conceptos y Clasificaciones en la Economía de los Servicios: Documentos Trabajo (núm. 92/07) del Instituto de Estudios Sociales Avanzados del CSIC.
26. GARCÍA-MORALES, E. H. Gestión de calidad y sistema de gestión integrada de la documentación. En: Acta de la Jornada Técnica Española de Documentación Automatizada (DOCUMAT'94). Gijón: Universidad de Oviedo, 1995:349.
27. GERSHUNDY, J., (1978) ¿Después de la Sociedad Industrial? La Economía De autoservicio surgiendo, Londres: Mac Millán;
28. GLOSARIO DE TÉRMINOS BIBLIOTECOLÓGICOS Y DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN. www.uh.cu/facultades/fcom/portal/interes_glosa_terminos.htm
29. HATCHUEL, A. y WEIL, B. (1995). Experts in Organizations: A knowledge-based perspectives on Organizational Change. Berlin and New York: Walter D. Gruyter.

30. HERBERT SCHILLER La apropiación corporativa de la expresión pública.: México: Universidad de Guadalajara, 1993
31. HERNÁNDEZ SAMPIERI, ROBERTO; FERNÁNDEZ COLLADO, CARLOS; BAPTISTA LUCIO, PILAR. Metodología de la investigación: 3 Ed. Colombia, 2003.
32. INSTITUTO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA. La Habana, s.
33. KUSTER RAUSELL, PAU, CARRASCO ARROYO, SALVADOR. Algunos apuntes sobre la Economía de la Información, la Comunicación y la Cultura. Valencia, 1999
34. LA RAZÓN Y LA PALABRA. Primera revista electrónica en América Latina. Especializada en tópicos de comunicación: Políticas de comunicación No. 8 año 3, 1990
35. LAVAGELIA, FERNANDO H. Cap. II: Administración Pública, Defensa y Seguridad Social Sistema de Cuentas Regionales y Cap. III: enseñanza. En: sistema de cuentas Regionales.
36. LAMB CHARLES, HAIR JOSEPH Y MCDANIEL CARL. Marketing, 6 ed.: International Thomson Editores, 2002, Pág. 344.
37. LANCASTER, F. W. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. México: UNAM, 1983:17-9.
38. LITTON, GASTON. La biblioteca universitaria. Buenos Aires: Bowker, 1974
39. LOVELOCK, CHRISTOPHER, REYNOSOS, JAVIER, D'ANDREA, GUILLERMO y HUETE, LUIS. Administración de Servicios: Estrategias de marketing, operaciones y recursos humanos. Pearson-Educación 1 ED: México, 2004.
40. LUZURIAGA, LORENZO. Diccionario de Pedagogía. Buenos Aires: Losada, 1966.
41. MACHLUP, F. The production and distribution of knowledge in the United States: Princeton University Press, Princeton, 1962
42. MARTÍNEZ COLL. Economía del tiempo y la información, 2003. www.Eumed.net
43. MEMORIA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. Universidad Mayor de San Andrés. Gestión 1998 - 1999. La Paz - Bolivia, 2000
44. MILLÁN PEREIRA, J. L. Las tablas input - output como instrumento de medición de los flujos de información: Limitaciones y problemas. Revista española de economía (pendiente de publicación)
45. MILLÁN PEREIRA, JUAN LUÍS. Los flujos de la información en la economía: Problemas de definición. Contribuciones a la Economía, <http://www.eumed.net/ce/>
46. MOORE, MARK. Gestión Estratégica y Creación de Valor en el Sector Público. Paidós, 1998
47. NEUFERT, ERNEST. El Arte de Proyectar: Fundamentos, Normas y Prescripciones sobre Construcción, dimensiones de edificios. Gustavo Gili. 14 Ed. Barcelona, 1986
48. NICHOLSON, W. Teoría Macroeconómica: principios básicos., Chicago: Driven, 1985

49. NONAKA Y P. BYOSIRE. La creación del conocimiento regional: Un proceso de desarrollo social. I. En Las Sociedades del Conocimiento, Bilbao: Clúster Conocimiento, 2000
50. OCDE. El papel de los servicios de información en el comercio internacional., Paris, 1979
51. OROZCO ES, GARCÍA DI. Del dato a la decisión: la gestión de información en un sector específico. Caso de estudio biblioteca de Ciencias de la Información 1992; 23(2):5-7.
52. POLANY, M. (1958; 1978). Personal Knowledge. London and New York: Routledge and Keegan Paul.
53. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN. Revista No. 8 año 2; agosto-octubre, 1999.
54. SAMUELSON, PAUL A; NORDHAUS, WILLIAMS. Economía, Medir: MacGraw-Hill, 1998, 10 ed.
55. SÁNCHEZ VIGNAU, BÁRBARA SUSANA. Diseño de Indicadores de Gestión y Calidad para Bbibliotecas Universitarias. Curso - Taller 27 de octubre/2005Lima - Perú Universidad de la Habana, Cuba.
56. SANDHUSEN L. RICHARD. Mercadotecnia, 1 ed.: Continental, 2002, Pág. 385.
57. SELDON, ARTHUR; PENANCE, F. G. Diccionario de Economía.: Madrid: Oikos-Tau, 1. Ed., 1967
58. SEN AMARTYA K. Bienestar, justicia y Mercado, Barcelona: Paidos, 1997
59. SEN, AMARTYA K. Desarrollo y libertad, Barcelona, 2000
60. SEN, AMARTYA K. Choice Functions and revealed preference. Review of Economic Estudios, 38 115 p., 1971 y más tarde Sen Amartya K. Nuevo examen de la desigualdad, Madrid: alianza, 1995
61. SEN, AMARTYA K. Sobre ética y economía, Madrid: Planeta, 2000
62. SHAPIRO C. y VARIAN, H. R. El dominio de la información: Una guía estratégica para la economía de la red, Barcelona: Antoni Bosch, 1999
63. SIERRA CABALLERO, FRANCISCO. Panorama de la economía de la información en el tardo capitalismo. No. 8, 1997
64. STANBACK, T., (1979). Entendiendo la Economía de Servicio, Baltimore: John la Hopkins Universidad Prensa, 1980; COHEN, S., S. Y ZYSMAN, J., (1987). Manufacturing Matters: The Myth of the Post-industrial economy, Nueva York: Basic Books.
65. STANTON WILLIAM, ETZEL MICHAEL Y WALKER BRUCE. Fundamentos de Marketing. 3va. Ed.: Mc Graw Hill, 2004.
66. STIGLITZ, JOSEPH. E. Economía del sector público. , 2 Ed. 2003
67. STIGLITZ, JOSEPH. E. Economía, 1990

68. TAYLOR, R S. El valor de la información En: Taylor RS. Valor añadido en los procesos de los sistemas de información. Nueva Jersey: Ablex, 1986:1, 2-20.
69. THE WORLD BANK. "Global Economic Prospects and the Developing Countries" (Washington D. C., 2001, 69)
70. THOMPSON, RICHARD. Administración de la biblioteca universitaria. . Buenos Aires, 1994
71. THUROW, L. (2000). Construir Riqueza. Las nuevas reglas para individuos, empresas y naciones en una economía basada en el conocimiento, Buenos Aires: Javier Vergara editor.
72. VALLE GASTAMINZA, FÉLIX DEL. Documento. Concepto y tipología, Madrid: Universidad complutense. Facultad de Ciencias de la Información, curso 2003/2004. Profesor: Félix del Valle Gastaminza fvalle@ccinf.ucm.es
73. VILASECA REQUENA, JORDI; TORRENT, I.; SELLENS LLADOS, JOSEPH. De la economía de la información a la economía del conocimiento: algunas consideraciones conceptuales y distintivas, España: EUMED, 2003
74. VILLASECA REQUENA, JOAN TORRENT SELLENS Y JOSEPH LLADOS La Economía de la información y el problema de la asimetría informativa, 2001. <http://emlab.berkeley.edu/users/akerlof/index.html>
75. WINCH, C. F. Economía analítica.
76. WORLD DEVELOPMENT INDICATORS DATABASE, World Bank National accounts data, and OECD National Accounts data files (The World Bank Group, 2000).
77. www.eumed.net.Diccionario de Economía y Finanzas

TESIS DE LICENCIATURA EN ECONOMÍA



ANEXOS

DIAGRAMA No. 1
 MODELO DEL PROCESO PRODUCTIVO DEL MANEJO Y USO DE LA INFORMACIÓN (VIZCAYA)

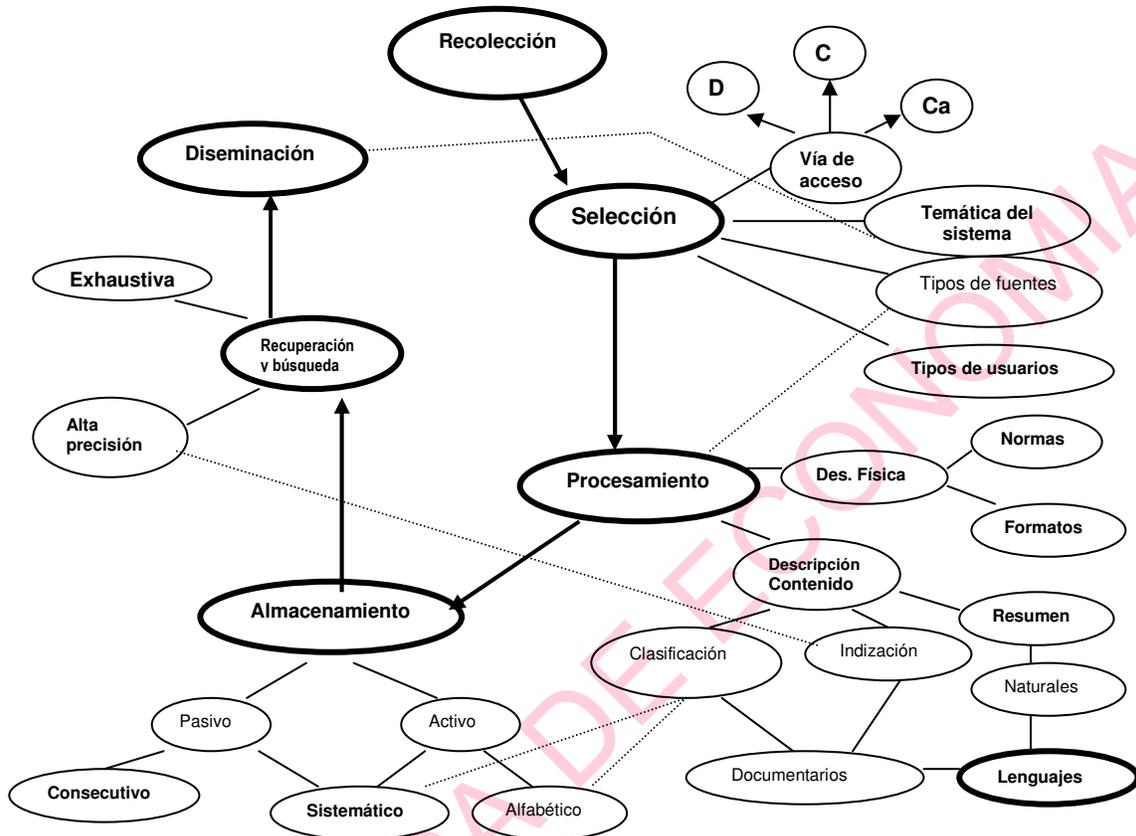
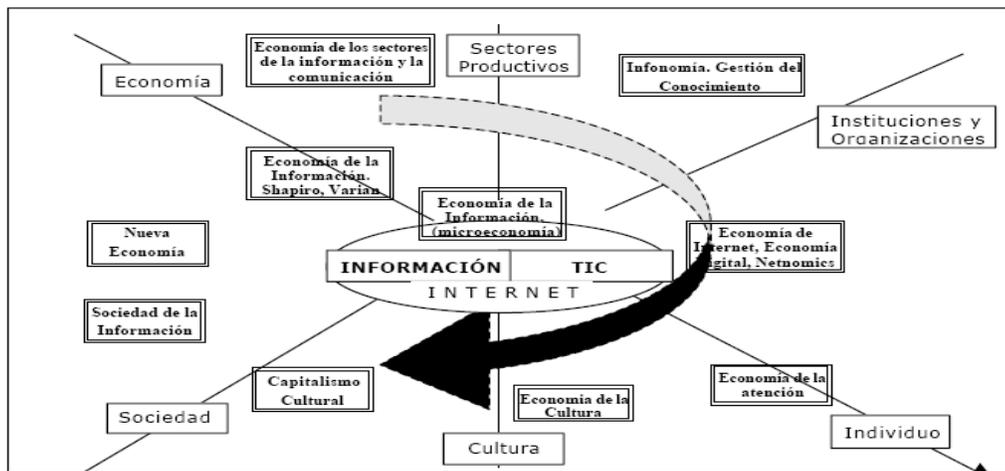
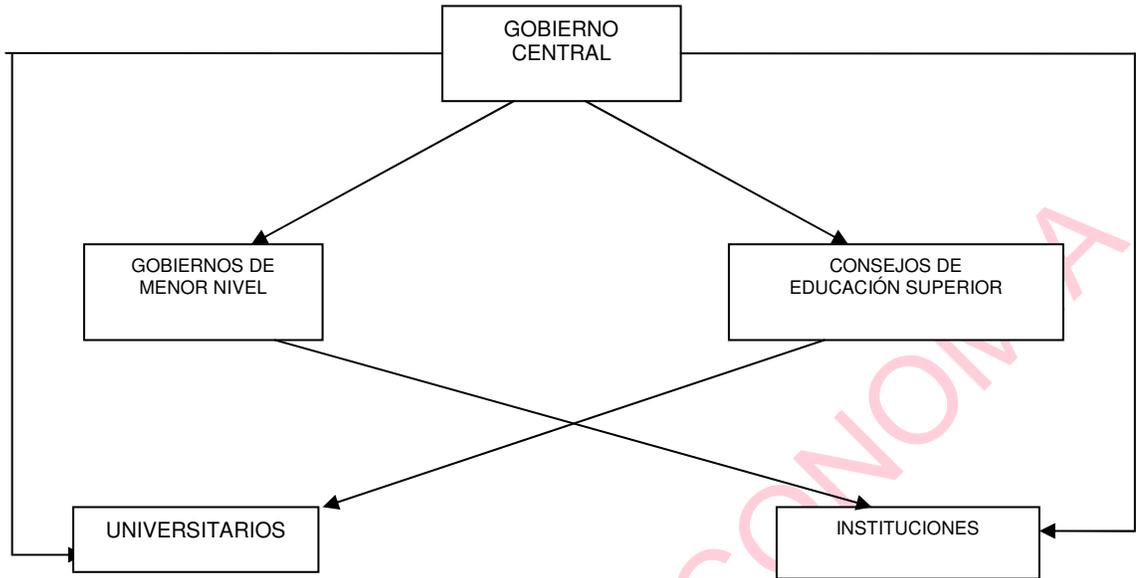


DIAGRAMA No. 2
 UNA APROXIMACIÓN VISUAL A LA TERMINOLOGÍA DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.



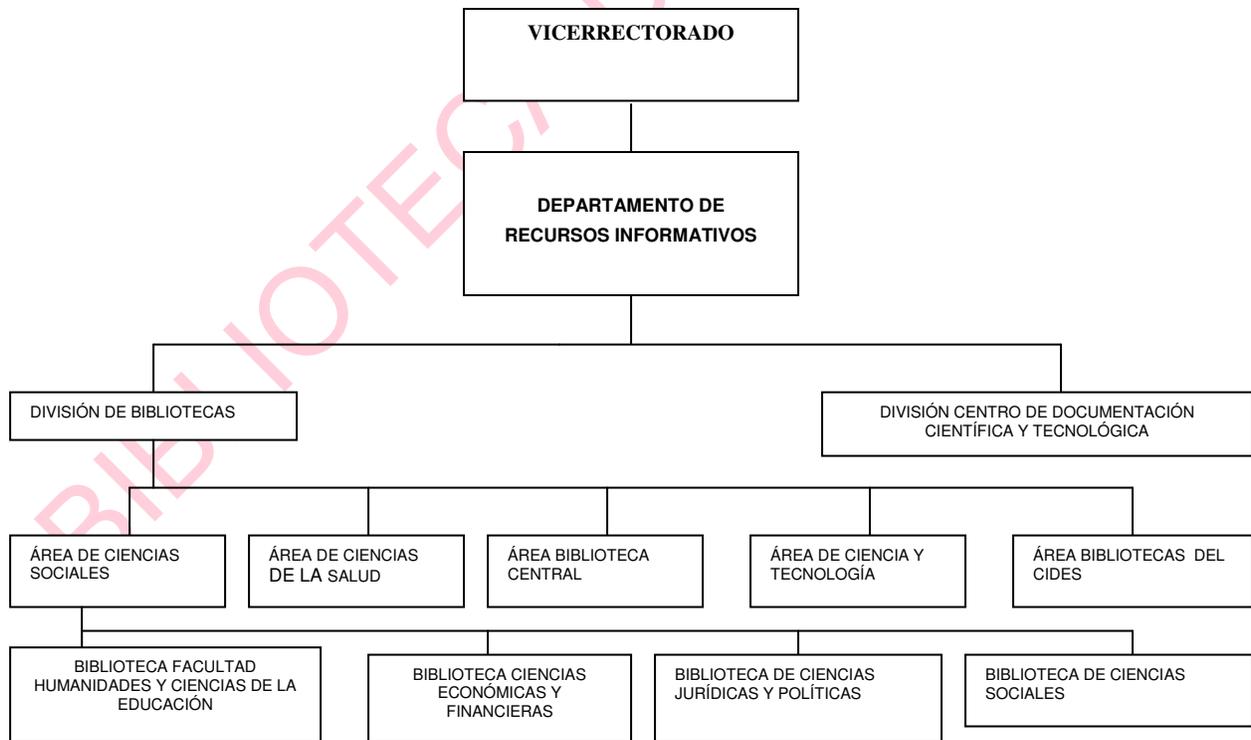
FUENTE: ELABORACION DE KUSTER RAUSELL, PAU Y CARRASCO ARROYO, SALVADOR

DIAGRAMA No. 3
TRANSFERENCIA DE FONDOS A LAS UNIVERSIDADES Y/O ESTUDIANTES



FUENTE: DEL LIBRO DE ZYMELMAN. FONDOS PÚBLICOS PARA FINANCIAR LA EDUCACIÓN SUPERIOR

DIAGRAMA No. 4
ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL SISTEMA DE UNIDADES DE INFORMACIÓN DE LA UMSA



FUENTE: VICERRECTORADO DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

CUADRO No. 4
CUANTIFICACION DE LOS RECURSOS HUMANOS DE LA BIBLIOTECA DE HUMANIDADES DE 1999 A 2004

AÑOS	RRHH PROCESAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	RRHH EN SERVICIOS	SALARIO PROCESOS TECNICOS	SALARIOS BIBLIOTECA	TOTAL RRHH	DIAS TRABAJADOS
1999	1	5	2.710	6.850	6	287
2000	1	5	2.730	7.100	6	284
2001	1	5	2.750	7.321	6	286
2002	1	5	2.789	7.463	6	285
2003	1	4	2.901	7.463	5	288
2004	1	3	2.910	38.787	4	288
PROME	1	4,5	2.798	4.165,8	5,5	286

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A DATOS DE LA BIBLIOTECA Y DE RECURSOS HUMANOS

CUADRO No. 5
RECURSOS HUMANOS Y RELACIÓN SALARIAL EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE 1999 A 2004

AÑO	CANTIDAD RRHH	SALARIOS TOTALES	CANTIDAD SERVICIOS/ BIBLIOTECARIO
1999	6	9.560	13.742
2000	6	9.830	15.734
2001	6	10.071	20.977
2002	6	10.252	24.790
2003	5	10.364	30.523
2004	4	10.598	29.168
	5,5	10.113	22.489

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A ARCHIVOS DE LA BIBLIOTECA

CUADRO No. 6
CANTIDAD DE SERVICIOS PRESTADOS EN LA BIBLIOTECA Y EL PROMEDIO ANUAL 1999 A 2004

AÑO	CANTIDAD PRESTAMOS INFORMACIÓN	TOTAL SERVICIOS/AÑO	MEDIA
1999	68.710	114.710	11.452
2000	78.668	137.168	13.111
2001	104.883	179.883	17.481
2002	123.950	217.550	20.658
2003	122.093	135.893	20.349
2004	87.503	101.403	14.584

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A ESTADÍSTICAS DE LA BIBLIOTECA

CUADRO No. 8
EVOLUCIÓN Y PORCENTAJES DEL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE 1999 A 2004

AÑOS	INVENTARIO	PROCESAMIENTO INFORMACIÓN	AUTOMATIZACIÓN INFORMACIÓN	BASE DE DATOS	TOTALES	PORCENTAJES
1999	109	309	250	185	853	9
2000	321	471	388	325	1505	16
2001	655	442	340	337	1774	19
2002	3.586	1.119	678	594	1277	14
2003	6.360	685	593	587	1871	20
2004	2.035	1.010	960	930	1893	21
	13.066	4.035	3.209	2.958	9173	100

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A LAS TAREAS DE PROCESAMIENTO Y PLANIFICACIÓN DE LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

CUADRO No. 9
RELACIÓN ENTRE LOS RECURSOS HUMANOS EXISTENTES EN LA BIBLIOTECA Y LA CANTIDAD DE SERVICIOS DE 1999 A 2004

AÑO	SERVICIOS	RRHH	PRODUCTIVIDAD
1999	68.710	5	13.742
2000	78.668	5	15.734
2001	104.883	5	20.977
2002	123.950	5	30.988
2003	122.093	4	40.698
2004	87.503	3	29.168
TOTAL	585.807	25	151.307
PROMEDIO	97.635	4	25.218

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A PLANIFICACIÓN Y RESULTADOS DE ACTIVIDADES DE ACTIVIDADES DE LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE

CUADRO No. 11
CAPACIDAD DE LA BIBLIOTECA PARA LA CANTIDAD DE USUARIOS Y SU RELACION CON PARAMETROS NORMALIZADOS ENTRE 1999 A 2004

AÑO	BIBLIOTECA NORMALIZADA M ²	SALA LECTURA NORMALIZADA A M ²	BIBLIOTECA REAL M ²	ALUMNOS/ M ²	SALAS DE LECTURA M ²	CANTIDAD QUE SE ATIENDE	TOTAL PERSONAS BIBLIOTECA	CAPACIDAD REAL ALUM /PUESTO	PUESTOS DE LECTURA	M ² / ALUMNO
1999	1032	722	240	29	110	264	343	69	57=19	0.35
2000	1117	782	240	31	110	303	394	79	57=19	0.35
2001	1232	862	240	34	110	403	524	105	57=19	0.35
2002	1361	953	240	38	110	477	620	124	57=19	0.35
2003	1396	977	240	39	110	470	611	122	57=19	0.35
2004	1410	987	240	39	110	337	438	88	57=19	0.35
PROM	1258	880	240	35	110	338	488	98	57=19	0.35

FUENTE: PLANOS DE LA BIBLIOTECA, MEMORIA DE LA FACULTAD 1997-1999, FAULKER-BROWN, HARRY: DIRECTRICES PARA LA CONSTRUCCIÓN DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

CUADRO No. 15
CUANTIFICACIÓN DE LOS BIENES DE INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA DE 1999 A 2004

AÑO	ADQUISICIÓN BS. DE INFORMA	ACTUALIZACIÓN BS. INFORMACIÓN	EXISTENCIA BS. INFORMACIÓN	INDICE ACTUALIZACIÓN	PORCENTAJE ADQUISICIONES
1999	81	81	11.835	15,0	0,7
2000	50	141	11.966	8,6	0,5
2001	37	178	12.254	6,8	0,3
2002	48	236	12.480	5,1	0,5
2003	37	273	12.763	4,4	0,3
2004	30	303	13.046	4,0	0,2
SUMA	303	1.212		43,9	2,5
PROMEDIO	50	202		7,3	0,4

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A INVENTARIOS Y ARCHIVOS DE LA BIBLIOTECA

CUADRO No. 20
SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES POR CARRERAS DE 1999 A 2004

AÑO	EDUCA	PSICO	LING	TUR	FILO	LITE	HIST	BIBLIO	DOC	OTROS	DAMAS	VARON	TOTAL
1998	13.250	8215	6091	5202	3055	3001	2590	3210	111	6213	28297	22641	50938
1999	16.911	10374	9253	6831	4414	4276	3913	4547	179	8012	38748	29962	68710
2000	20.135	13871	13203	7092	4025	3361	3106	4373	475	9027	42516	36152	78668
2001	25.503	20366	19770	8441	5038	4014	3976	5703	367	11705	56303	48580	104883
2002	31.302	24241	22951	10628	5655	4659	5000	6449	484	12581	66255	57695	123950
2003	34.504	24201	18443	10942	6845	5594	5763	6412	393	8996	65866	56227	122093
2004	21.836	15814	16452	7010	4776	4251	4428	5062	256	7618	48321	39182	87503
TOTAL	150.191	108867	100072	50944	30753	26155	26186	32546	2154	57939	318009	267798	585807
PROMEDIO	25032	18145	16679	8491	5126	4359	4364	5424	359	9657	53002	44633	97635

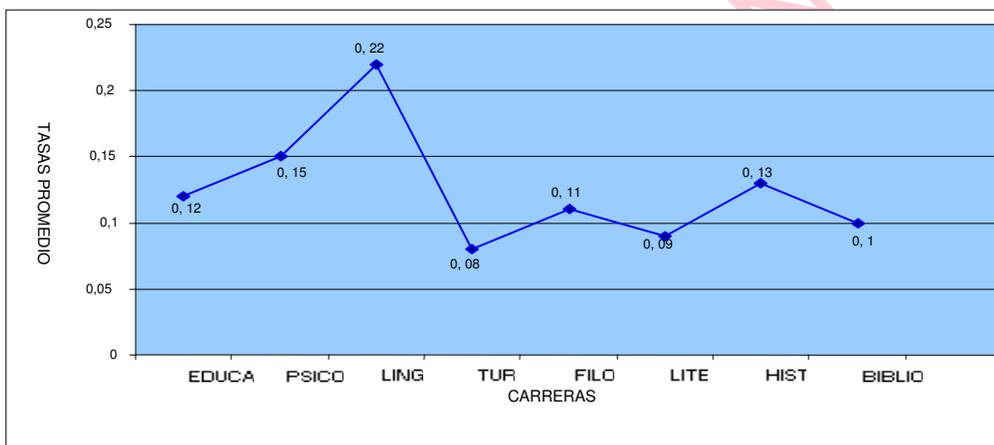
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE DATOS ESTADÍSTICOS ELABORADOS EN LA BIBLIOTECA DE HUMANIDADES

CUADRO No. 21
TASAS DE CRECIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN POR CARRERAS EN LA BIBLIOTECA DE 1999 A 2004

AÑO	EDUCA	PSICO	LING	TUR	FILO	LITE	HIST	BIBLIOTG	DOC	OTROS	DAMAS	VARONES	TASAS
1999	0,28	0,26	0,52	0,31	0,44	0,42	0,51	0,42	0,61	0,29	0,37	0,32	4,07
2000	0,19	0,34	0,43	0,04	-0,09	-0,21	-0,21	-0,04	1,65	0,13	0,10	0,21	2,23
2001	0,27	0,47	0,50	0,19	0,25	0,19	0,28	0,30	-0,23	0,30	0,32	0,34	2,52
2002	0,23	0,19	0,16	0,26	0,12	0,16	0,26	0,13	0,32	0,07	0,18	0,19	1,90
2003	0,10	0,00	-0,20	0,03	0,21	0,20	0,15	-0,01	-0,19	-0,28	-0,01	-0,03	0,02
2004	-0,37	-0,35	-0,11	-0,36	-0,30	-0,24	-0,23	-0,21	-0,35	-0,15	-0,27	-0,30	-2,67
PROMED	0,12	0,15	0,22	0,08	0,11	0,09	0,13	0,10	0,30	0,06	0,12	0,12	1,35

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A CUADRO No. 20

GRAFICO No. 10
TASA PROMEDIO DE CRECIMIENTO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECAS POR CARRERAS DE 1999 A 2004



FUENTE: CUADRO No. 21

CUADRO No. 25
DE ALUMNOS POR METRO CUADRADO EN LA FACULTAD DE HUMANIDADES Y EN LA BIBLIOTECA DE 1999 A 2004

AÑO	FACULTAD M ²	ESTUDIANTES	ALUMNOS/M	M ² BIBLIOTECA	ALUMNOS/M ² BIBLIOTECA
1999	3,294	6,879	2	240	29
2000	3,294	7,444	2	240	31
2001	3,294	8,212	2	240	34
2002	3,294	9,074	3	240	38
2003	3,294	9,306	3	240	39
2004	3,294	9,397	3	240	39
PROMED	3,294	8,385	3	240	35

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DE LA MEMORIA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

CUADRO No. 26
PORCENTAJE DE GASTOS POR PARTIDA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE 1999 A 2004

AÑOS	MATERIALES Y	SERVICIOS NO	ACTIVOS REALES Y	SERVICIOS	SERVICIOS DE LA	TRANSFE	IMPUESTOS	OTROS GASTOS	INGRESO
	SUMINISTROS	PERSONALES	FINANCIEROS	PERSONALES	DEUDA	RENCIAS			% TOTAL
1999	3,0	5,9	3,7	69,6	3,9	5,4	0,0	8,5	100,00
2000	2,7	8,8	9,5	73,8	0,3	4,8	0,1	0,0	100,00
2001	2,8	15,1	4,8	72,1	0,3	4,9	0,1	0,0	100,00
2002	2,7	18,0	4,6	69,0	1,5	4,1	0,1	0,0	100,00
2003	2,7	14,1	4,4	73,8	0,2	4,6	0,2	0,0	100,00
2004	2,1	11,1	1,3	78,4	2,5	4,1	0,5	0,0	100,00

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A DATOS OBTENIDOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO DE LA UMSA

CUADRO No. 24
EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE 1999 A 2004 EN BOLIVIANOS

AÑOS	MATERIALES Y	SERVICIOS NO	ACTIVOS REALES Y	SERVICIOS	SERVICIOS DE	TRANSFER	IMPUESTOS	OTROS	INGRESO	PORCENTAJE
	SUMINISTROS	PERSONALES	FINANCIEROS	PERSONALES	LA DEUDA			GASTOS	TOTAL	INGRESO
1999	488.602	955.650	606.805	11.267.086	629.649	866.826	0	1.378.652	16.193.271	13,04
2000	466.828	1.500.583	1.620.035	12.536.670	50.827	808.277	11.968	0	16.995.188	13,69
2001	552.001	3.007.272	948.575	14.345.595	52.303	967.890	18.467	6.196	19.898.300	16,03
2002	613.735	4.167.036	1.068.289	15.962.374	356.677	951.483	16.330	5.511	23.141.435	18,64
2003	664.755	3.401.481	1.076.755	17.853.722	40.166	1.107.705	56.657	0	24.201.240	19,50
2004	502.147	2.625.361	313.677	18.581.469	598.057	977.263	112.558	0	23.710.640	19,10

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN FUNCIÓN A PLANILLAS TOTALES DEL ÁREA DESCONCENTRADA FACULTAD DE HUMANIDADES

CUADRO No. 27
PROMEDIO DEL PORCENTAJE DE GASTOS POR PARTIDAS ENTRE 1999 A 2004

DETALLE	MATERIALES Y SUMINISTROS	SERVICIOS PERSONALES	ACTIVOS	SERVICIOS PERSONALES	SERVICIO DE LA DEUDA	TRANSFE-RENCIAS	IMPUESTOS	OTROS GASTOS
PROMEDIO	2,7	12,2	4,7	72,8	1,4	4,6	0,2	1,4

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA RESULTADO DEL CUADRO No. 24

CUADRO No. 28
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL PRESUPUESTO DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES ENTRE LAS UNIDADES QUE LA CONFORMAN

APERTURA PROGRAMÁTICA	PORCENTAJE
DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN	10
CARRERA DE LITERATURA	10
CARRERA DE HISTORIA	6
CARRERA DE FILOSOFÍA	7
CARRERA DE CS INFORMACIÓN	9
CARRERA DE PSICOLOGÍA	12
CARRERA DE CS DE LA EDUCACIÓN	12
CARRERA DE TURISMO	11
CARRERA DE LINGÜÍSTICA	10
INSTITUTO ESTUDIOS BOLIVIANOS	5
ARCHIVO LA PAZ	3
POST GRADO	5
	100

FUENTE: ÁREA DESCONCENTRADA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

CUADRO No. 29
GASTOS EFECTUADOS PARA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES EN BOLIVIANOS

DETALLE	AÑOS						
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	PROMED
SALARIO BECAS TRABAJO	30000	30000	30000	30000	10000	0	21667
MATERIAL DE ESCRITORIO	410	350	510	451	1163	500	564
MATERIAL DE LIMPIEZA	500	280	568	1029	995	345	620
VENTILADOR						1275	213
REPUESTOS ELÉCTRICOS						60	10
ENCUADERNACIÓN DE LIBROS		580	1000	1200		1213	666
MUEBLES FICHERO						156	26
RESMAS DE PAPEL SABANA						825	138
HERRAMIENTAS DE PROCESOS TÉCNICOS				5515			919
MATERIAL DE COMPUTADORA					569		95
COMPUTADORA E IMPRESORA				7506			1251
BIENES DE INFORMACIÓN				250	100		58
TOTALES	30910	31210	32078	45951	12827	4374	26225
PROMEDIO	6182	6242	6416	9190	2565	875	2185

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE AL FORMULARIO DE ORDEN DE COMPRA DEL ÁREA DESCONCENTRADA FACULTAD DE HUMANIDADES

CUADRO No. 32
POBLACIÓN ESTUDIANTIL Y TASAS DE CRECIMIENTO POR AÑO EN HUMANIDADES DE 1999 A 2004

AÑOS	ALUMNOS	TASAS
1999	6.879	7,7
2000	7.444	11,2
2001	8.212	13,1
2002	9.074	16,6
2003	9.306	2,9
2004	9.397	2,6
SUMA	50.312	54,1
PROM	8.385	9,02

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A DATOS DE PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN DE LA UMSA

CUADRO No. 34
POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN POR CARRERAS DE 1999 A 2004

AÑOS	EDU	PSI	LIN	TUR	FIL	LIT	HIS	BIBL	TOTAL
1999	1595	2243	1148	1072	133	191	182	315	6879
2000	1662	2385	1317	1148	163	212	202	355	7444
2001	1910	2514	1469	1249	190	234	260	386	8212
2002	2076	2576	1760	1339	245	283	311	484	9074
2003	2170	2597	1882	1300	263	290	327	477	9306
2004	2204	2517	1945	1319	266	310	354	482	9397
SUMA	11617	14832	9521	7427	1260	1520	1636	2499	50312
PROMEDI	1936	2472	1587	1238	210	253	273	417	8385

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A DATOS OBTENIDOS DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN DE LA UMSA

CUADRO No. 35
TASAS DE CRECIMIENTO Y SU PROMEDIO DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES POR CARRERAS AÑOS DE 1999 A 2004

AÑOS	EDU	PSI	LIN	TUR	FIL	LIT	HIS	BIB	TOTAL	PROM
1999	13,4	22,0	11,5	2,6	12,7	-6,4	2,2	4,0	62,0	7,7
2000	4,2	6,3	14,7	7,1	22,6	11,0	11,0	12,7	89,6	11,2
2001	14,9	5,4	11,5	8,8	16,6	10,4	28,7	8,7	105,1	13,1
2002	8,7	2,5	19,8	7,2	28,9	20,9	19,6	25,4	133,1	16,6
2003	4,5	0,8	6,9	-2,9	7,3	2,5	5,1	-1,4	22,9	2,9
2004	1,6	-3,1	3,3	1,5	1,1	6,9	8,3	1,0	20,6	2,6
SUMA	47,3	34,0	67,8	24,2	89,3	45,3	75,0	50,4	433,2	54,2
PROM	7,9	5,7	11,3	4,0	14,9	7,6	12,5	8,4	72,2	9,0

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A CUADRO No. 34

CUADRO No. 36
POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE EGRESADOS DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE 1999 A 2004

AÑOS	EDUCAC	PSICO	LINGUIS	TURIS	FILOSO	LITERAT	HISTOR	BIBLIOT	TOTAL
1998		52	18	33	2	6	4		115
1999	70	75	11	74	2		4	9	245
2000	70	24	12	70	1	7	5	18	207
2001	126	45	30	23	4	9	10	20	267
2002	133	76	47	49	0	12	19	10	346
2003	139	134	63	36	2	9	75	27	485
	714	593	377	831	32	104	154	141	2946

FUENTE: DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN DE LA UMSA

CUADRO No. 37
POBLACIÓN ESTUDIANTIL UMSA Y HUMANIDADES Y SU RELACIÓN PORCENTUAL DE 1999 A 2004

AÑO	UMSA	HUMA	%
1999	54.422	6.879	13
2000	59.677	7.444	12
2001	60.856	8.212	13
2002	64.445	9.074	14
2003	66.923	9.306	14
2004	70.227	9.397	13
SUMA	378.550	50.312	80
PROME.	63.092	8.385	13

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A DATOS DE PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN DE LA UMSA

CUADRO No. 38
EVOLUCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE RECURSOS DE FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE 1999 A 2004 EN BOLIVIANOS

DETALLE		GESTIONES					
		1999	2000	2001	2002	2003	2004
VENTA DE BS.Y SERV DE LA ADM. PUBLICAS	Ppto.	447004,00	390000,00	457000,00	380000,00	100000,00	0,00
	Ejec	256521,50	362222,80	419470,58	416127,60	434109,52	357790,00
	%	57,39	92,88	91,79	109,51	434,11	
TASAS, DERECHOS Y OTROS INGRESOS	Ppto.	1469044,86	2259551,16	2201166,74	5325274,31	4409790,00	3647850,00
	Ejec	1325914,31	1967059,41	2783061,12	3807632,96	3417821,00	4159125,62
	%	90,26	87,06	126,44	71,50	77,51	114,02
DONACIONES CORRIENTES	Ppto.	2339,00	169745,00	39400,00	570387,00	541100,00	0,00
	Ejec	2339,00	160114,88	610165,34	625389,43	532566,06	42895,88
	%	100,00	94,33	1548,64	109,64	98,42	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	Ppto.	15040602,00	15828599,00	16067970,00	18056774,25	19198325,00	20552937,00
	Ejec	13798987,91	14512830,29	15647064,90	18056774,25	19198325,00	9387205,59
	%	91,74	91,69	97,38	100,00	100,00	45,67
RECURSOS PROPIOS DE CAPITAL	Ppto.	430994,00					
	Ejec	430993,54					
	%	100,00					
DISMINUCIÓN DE OTROS ACTIVOS FINANCIEROS	Ppto.	141581,00	152409,50	1694245,26	1146843,00	1353462,00	1528495,00
	Ejec	7194,15	5708,52	268550,08	1227,15	63651,71	357836,12
	%	5,08	3,75	15,85	0,11	4,70	23,41
INCREMENTO DE OTROS PASIVOS Y APORTES DE CAPIT	Ppto.	855413,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Ejec	154838,29	157883,46	208846,80	156723,14	3367929,09	3776953,72
	%	18,10					
INCREMENTO DEL PATRIMONIO OBTENCIÓN PRESTAM. Inter. Y DE FONDOS EN FIDEICOMISOS	Ppto.	0,00				1176470,00	240378,00
	Ejec	84621,39					
	%					0,00	0,00
	%					0,00	0,00
TOTAL	Ppto.	18386977,86	18800304,66	20459782,00	25479278,56	26779147,00	25969660,00
	Ejec	16061410,09	17165819,36	19937158,82	23063874,53	27014402,38	28081807,43
	%	87,35	91,31	97,45	90,52	100,88	108,13

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, EN BASE A PLANILLAS DEL ÁREA DESCONCENTRADA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

CUADRO No. 39
EVOLUCIÓN DE LA EJECUCIÓN DE GASTOS EN LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE 1999 A 2004 EN BOLIVIANOS

DESCRIPCIÓN		A N O S					
		1999	2000	2001	2002	2003	2004
SERVICIOS BASICOS	Ppto.	174781,81	232640,00	235146,00	428428,55	350747,00	309575,00
	Ejec	159005,33	153560,22	241955,49	257017,19	304122,24	293621,68
	%	90,97	66,01	102,90	59,99	86,71	94,85
SERVICIOS DE TRANSPORTE	Ppto.	256025,00	350965,00	421821,00	1117633,00	692170,00	425528,00
	Ejec	220081,29	242982,13	646249,38	977949,91	519292,37	130870,99
	%	85,96	69,23	153,20	87,50	75,02	30,75
ALQUILERES	Ppto.	49694,00	53590,00	54050,00	155679,00	131600,00	122770,00
	Ejec	45723,56	36244,25	99466,41	137657,76	129600,60	82325,49
	%	92,01	67,63	184,03	88,42	98,48	67,06
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	Ppto.	131214,00	445239,00	197383,00	684881,00	398581,00	251440,00
	Ejec	108293,52	51960,88	217212,09	98642,74	132475,32	27636,67
	%	82,53	11,67	110,05	14,40	33,24	10,99
SERVICIOS PROFESIONALES	Ppto.	616439,91	1155909,00	1498311,00	3300000,00	1586734,00	1584097,00
	Ejec	394627,41	970947,24	1688635,13	2608924,63	2268469,15	2062154,85
	%	64,02	84,00	112,70	79,06	142,96	130,18
OTROS SERVICIOS NO PERSONALES	Ppto.	32619,19	67063,49	90244,00	131861,00	71940,00	59551,00
	Ejec	27068,05	44888,48	113753,73	86843,90	47520,94	28750,90
	%	82,98	66,93	126,05	65,86	66,06	48,28
IMPUESTOS INDIRECTOS	Ppto.	120,00					
	Ejec	110,00					
	%	91,67					
TASAS, MULTAS Y OTROS	Ppto.	959,00					
	Ejec	740,50					
	%	77,22					
TOTAL	Ppto.	1261842,91	2305406,49	2496955,00	5878482,55	3231772,00	2752961,00
	Ejec	955650,16	1500583,20	3007272,23	4167036,13	3401480,62	2625360,58
	%	75,73	65,09	120,44	70,89	105,25	95,36

CUADRO No. 40
EVOLUCIÓN DE LA EJECUCIÓN DE GASTOS EN LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE 1999 A 2004 EN BOLIVIANOS

DESCRIPCIÓN		A N O S					
		1999	2000	2001	2002	2003	2004
SERVICIOS PERSONALES	Ppto.	11975787,00	13620947,00	14929904,00	15965985,00	18109633,00	18883670,00
	Ejec	11267086,28	12536670,08	14345594,94	15962374,04	17853721,58	18581469,40
	%	94,08	92,04	96,09	99,98	98,59	98,40
SERVICIOS NO PERSONALES	Ppto.	1261842,91	2305406,49	2496955,00	5878482,55	3231772,00	2752961,00
	Ejec	955650,16	1500583,20	3007272,23	4167036,13	3401480,62	2625360,58
	%	75,73	65,09	120,44	70,89	105,25	95,36
MATERIALES Y SUMINISTROS	Ppto.	654255,12	643164,31	737416,00	1030718,01	1875567,00	923419,00
	Ejec	488602,17	466827,66	552001,14	613735,15	664754,92	502146,93
	%	74,68	72,58	74,86	59,54	35,44	54,38
ACTIVOS REALES	Ppto.	889515,81	1329666,86	1084366,00	1251694,00	1085491,00	1625662,00
	Ejec	531444,65	741724,42	612989,21	681968,75	539474,62	313676,53
	%	59,75	55,78	56,53	54,48	49,70	19,30
ACTIVOS FINANCIEROS	Ppto.	33125,00	5215,00	6000,00	0,00	6000,00	6000,00
	Ejec	75360,21	878310,59	335585,76	386320,23	537280,40	108,68
	%	227,50	16842,01	5593,10		8954,67	1,81
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA	Ppto.	1406485,02	0,00	67450,00	52781,60	1176470,00	492577,00
	Ejec	629649,12	50826,74	52302,69	356677,04	40165,88	598056,67
	%	44,77		77,54	675,76	3,41	121,41
TRANSFERENCIAS	Ppto.	879560,00	882878,00	1047074,00	1136096,00	1200034,00	1228285,00
	Ejec	866826,28	808277,11	967890,49	951482,76	1107704,79	977262,91
	%	98,55	91,55	92,44	83,75	92,31	79,56
IMPUESTOS REGALÍAS Y TRANSFERENCIAS	Ppto.	0,00	13027,00	84421,00	157480,00	94180,00	57086,00
	Ejec	0,00	11968,07	18467,24	16329,75	56656,70	112558,48
	%	0,00	91,87	21,88	10,37	60,16	197,17
OTROS GASTOS	Ppto.	1286407,00	0,00	6196,00	6041,40	0,00	0,00
	Ejec	1378652,28	0,00	6195,81	5511,38	0,00	0,00
	%	107,17	0,00	100,00	91,23	0,00	0,00
TOTAL	Ppto.	18386977,86	18800304,66	20459782,00	25479278,56	26779147,00	25969660,00
	Ejec	16193271,15	16995187,87	19898299,51	23141435,23	24201239,51	23710640,18
	%	88,07	90,40	97,26	90,82	90,37	91,30

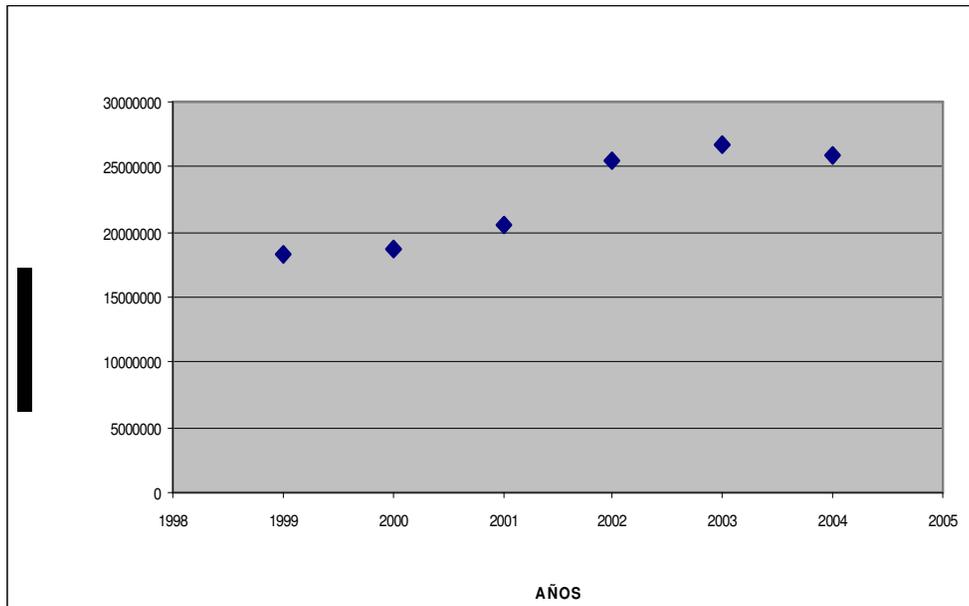
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, EN BASE A PLANILLAS DEL ÁREA DESCONCENTRADA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

CUADRO No. 41
EVOLUCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS EN ACTIVOS REALES EN LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE 1999 A 2004 EN BOLIVIANOS

DESCRIPCIÓN		A N O S					
		1999	2000	2001	2002	2003	2004
CONSTRUCCIONES	Ppto.	60000,00	493990,00	550997,00	0,00	280267,00	653908,00
	Ejec	0,00	98310,91	0,00	0,00	0,00	37427,82
	%	0,00	19,90	0,00		0,00	5,72
INMOBILIARIOS	Ppto.						345483,00
	Ejec						0,00
	%						0,00
MAQUINARIA Y EQUIPO	Ppto.	819782,81	835555,86	529119,00	1175061,00	776596,00	612136,00
	Ejec	523610,07	643413,51	612989,21	663181,05	523417,40	270041,86
	%	63,87	77,00	115,85	56,44	67,40	44,11
OTROS ACTIVOS FIJOS	Ppto.	5610,00		4250,00	76633,00	28628,00	14135,00
	Ejec	3711,58		0,00	18787,70	16057,22	6206,85
	%	66,16		0,00	24,52	56,09	43,91
ACTIVOS INTANGIBLES	Ppto.	4123,00	121,00				
	Ejec	4123,00	0,00				
	%	100,00	0,00				
TOTAL	Ppto.	889515,81	1329666,86	1084366,00	1251694,00	1085491,00	625662,00
	Ejec	531444,65	741724,42	612989,21	681968,75	539474,62	313676,53
	%	59,75	55,78	56,53	54,48	49,70	50,14

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, EN BASE A PLANILLAS DEL ÁREA DESCONCENTRADA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

GRAFICO No. 22
 EVOLUCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE RECURSOS DE CAPITAL DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES
 DE 1999 A 2004 EN BOLIVIANOS



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A DATOS DEL CUADRO No. 3

CUADRO No. 42
 INGRESOS Y TASAS DE CRECIMIENTO DE INGRESOS DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS DE 1999 2004

AÑO	INGRESOS	TASAS	PORCENTAJE
1999	277.498	12,8	91,1
2000	309.975	-4,7	113,4
2001	420.711	21,1	189,7
2002	319.234	15,8	119,8
2003	401.610	9,1	176,5
2004	444.070	8,4	205,8

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A DATOS ESTADÍSTICOS DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN DE LA UMSA

CUADRO No. 43
EVOLUCIÓN DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE EGRESOS POR GRUPOS de 19949 A 2004 EN MILLONES DE BOLIVIANOS

EGRESOS	GESTIONES					
	1999	2000	2001	2002	2003	2004
ADMINISTRACIÓN CENTRAL	24.042.819	25.901.384	31.671.343	36.266.886	39.738.552	39.925.162
CENTROS ESTUDIANTILES	72.9496	1.268.598	732.703	754.692	959.777	486.828
ADMINISTRACIÓN FACULTATIVA	28.726.109	31.898.280	35.540.450	37.230.873	42.413.739	38.661.549
PROG. INSTITUCIONAL	35.173.347	90.508	572.864	14.591.559	132.296	38.671.496
PROG. FORMACIÓN PROFESIONAL	118.401.024	142.322.193	156.591.429	166.734.052	186.303.408	191.146.729
PROYECTOS DE INVERSIÓN	34.28.710	3.957.716	11.140.973	18.225.913	10.927.731	4.859.505
PROG. INV. SERV. E INTERAC. SOCIAL	26.384.612	30.565.229	38.557.038	38.483.871	43.433.211	46.564.397
PROGRA. POST GRADO	22.06.219	5.076.962	8.523.131	10.052.402	14.123.151	16.505.730
PROG. COMUNICAC. Y DIFUSIÓN	2.526.338	2.865.032	3.314.759	3.784.731	4.586.112	3.919.584
TOTAL	217.575.855	218.044.518	254.973.347	279.805.691	302879.425	340.815.818

FUENTE: UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO2004 (Valores Netos)

CUADRO No. 44
EVOLUCIÓN DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE EGRESOS A NIVEL UNIDADES de 19949 A 2004 EN MILLONES DE BOLIVIANOS

EGRESOS	ANOS								
	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	PROMED	%/
ADMINISTRACION CENTRAL	29835	33871	27747	34998	54681	40041	46106	39574	13
FAC. DE MEDICINA	32437	35169	33348	39113	42584	45520	54304	41673	14
FAC. DE ODONTOLOGIA	7620	9753	7854	9253	10550	11266	12782	10243	3
FAC. FARMA. Y BIOQUIMICA	9070	10862	10066	11274	12839	13702	14786	12255	4
FAC. CS. PURAS Y NATURALES	20762	22896	21714	25726	29666	32955	32720	27613	9
FAC. DE INGENIERIA	25669	28500	28933	34203	37864	40192	46244	35989	12
FAC. DE AGRONOMIA	8533	8718	8064	9458	10864	10778	11082	9827	3
FAC. DE CC. GEOLOGICAS	4127	4811	3872	4462	5058	5836	6082	5020	2
FAC. DE ARQUITECTURA	9983	10949	11092	12628	14232	15983	16160	13507	5
FAC. TECNICA	13908	16062	15884	17839	19518	21626	23595	19087	6
FAC. D E CS. SOCIALES	9932	10583	11766	13057	13900	15131	15920	13393	5
FAC. DE DERECHO Y CS. POLITICAS	7530	9662	10415	10931	15744	20129	16697	13930	5
FAC. DE HUMANIDADES Y CS. EDUCA	14313	15809	16075	19510	22517	23624	23619	20192	7
FAC. DE CS. ECONOMICAS Y FINANC	14056	15331	16203	24609	26123	33263	27805	23889	8
POST GRADO MULTI DISCIPLINARIO	3055	3727	2697	5036	4829	4729	7817	4806	2
INVEST. E INTERACCION SOC. UNIVER	652	607	647	635	742	880	1103	769	0
COMUNICACIÓN Y DIFUSION UNIVERS	2643	2993	2877	3315	3785	4586	4238	3632	1
TOTAL	214125	240303	229254	276047	325496	340241	361060	104259	13

FUENTE: UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO2004 (Valores Netos)

CUADRO No. 45
TASAS DE CRECIMIENTO DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE EGRESOS EN UNIDADES EJECUTORAS DE LA UNIVERSIDAD
MAYOR DE SAN ANDRÉS DE 1999 A 2004

DETALLE	1999	2000	2001	2002	2003	2004
ADMINISTRACIÓN CENTRAL	13,53	-18,08	26,13	56,24	-26,77	15,15
FAC. DE MEDICINA	8,42	-5,18	17,29	8,87	6,89	9,3
FAC. DE ODONTOLOGÍA	27,99	-19,47	17,81	14,02	6,79	10,1
FAC. FARMA, Y BIOQUÍMICA	19,76	-7,33	12,00	13,88	6,72	7,91
FAC. CS. PURAS Y NATURALES	10,28	-5,16	18,48	15,32	11,09	-0,71
FAC. DE INGENIERÍA	11,03	1,52	18,21	10,70	6,15	10,4
FAC. DE AGRONOMÍA	2,17	-7,50	17,29	14,87	-0,79	4,8
FAC. DE CC. GEOLÓGICAS	16,57	-19,52	15,24	13,36	15,38	4,22
FAC. DE ARQUITECTURA	9,68	1,31	13,85	12,70	12,30	8,5
FAC. TÉCNICA	15,49	-1,11	12,31	9,41	10,80	9,3
FAC. DE CS. SOCIALES	6,55	11,18	10,97	6,46	8,86	8,2
FAC. DE DERECHO Y CS. POLÍTICAS	28,31	7,79	4,95	44,03	27,85	-17,05
FAC. DE HUMANIDADES Y CS. EDUCACIÓN	10,45	1,68	21,37	15,41	4,92	-0,02
FAC. DE CS. ECONÓMICAS Y FINANCIERAS	9,07	5,69	51,88	6,15	27,33	-16,41
POST GRADO MULTIDISCIPLINARIO	22,00	-27,64	86,73	-4,11	-2,07	65,30
INVEST. E INTERACCIÓN SOC. UNIVERS	11,03	1,52	18,21	10,70	6,15	15,06
COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN UNIVERS	13,24	-3,88	15,22	14,18	21,16	-7,59
SUMA						
TASAS	12,8	-4,7	21,1	15,8	9,1	8,4

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE AL CUADRO NO. 44

CUADRO No. 46
PORCENTAJE DE DISTRIBUCIÓN PRESUPUESTARIA POR UNIDAD EJECUTORA DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

UNIDADES EJECUTORAS	%/
ADMINISTRACIÓN CENTRAL	13
FAC DE MEDICINA	14
FAC DE ODONTOLOGÍA	3
FAC FARMACIA, Y BIOQUÍMICA	4
FAC CIENCIAS PURAS Y NATURALES	9
FAC DE INGENIERÍA	12
FAC DE AGRONOMÍA	3
FAC DE CIENCIAS GEOLÓGICAS	2
FAC DE ARQUITECTURA	5
FAC TÉCNICA	6
FAC DE CIENCIAS SOCIALES	5
FAC DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	5
FAC DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	7
FAC DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS	8
POST GRADO MULTIDISCIPLINARIO	2
INVEST E INTERACCIÓN SOC UNIVERS	0
COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN UNIVERS	1

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A CUADRO DE PRESUPUESTO DEL DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTOS DE LA UMSA

CUADRO No. 47
DISTRIBUCIÓN DE ESPACIOS ASIGNADOS A LAS FACULTADES Y SU RELACIÓN METRO CUADRADO POR ALUMNO DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

FACULTAD	SUPERFICIE m2	INDICE
AGRONOMIA	3131,8	1,37 m ² /al
ARQUITECTURA	5514,65	1,91 m ² /al
GEOLOGÍA	2522,06	7,51 m ² /al
CIENCIAS PURAS	8383,71	2,08 m ² /al
INGENIERÍA	13381,86	3,10 m ² /al
FAC TÉCNICA	14991,08	5,45 m ² /al
CIENCIAS SOCIALES	5574,83	1,08 m ² /al
CIENCIAS ECONÓMICAS	5358,1	0,50 m ² /al
CIENCIAS JURÍDICAS Y POLITICAS	11414,3	1,42 m ² /al
HUMANIDADES Y CS. EDUCACIÓN	3293,9	0,35 m ² /al
MEDICINA	16015,31	3,50 m ² /al
FARMACIA Y BIOQUÍMICA	5060	3,30 m ² /al
ODONTOLOGÍA	6063,54	3,36 m ² /al
TOTAL	100705,14	

FUENTE: DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA DE LA UMSA

CUADRO No. 31
DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO FÍSICO EN LA FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIA DE LA EDUCACIÓN

DETALLE	UBICACIÓN	MTS2 ADMINISTRATIVO	MTS2 ACADÉMICO	TOTAL MTS2
UNIDAD CENTRAL		388	148	254
Oficinas	Monobloque, piso 11 y 9	148		
Biblioteca	Torre Montes, piso 3	240		
Internet	Torre Montes, piso 4	14		
TURISMO		417,5	37,7	379,8
Oficinas	Monobloque, piso 13	37,7		
Aulas	Monobloque, piso 13 y 11	379,8		4 aulas, 1 labInternet
CS DE LA EDUCACIÓN		304	64	240
Oficinas	Monobloque, piso 12 y 9	64		
Aulas	Monobloque, piso 12 y 9 Pab. H Pabellón H, dif HOY	240		7 aulas
PSICOLOGIA		613,4	77,7	535,7
Oficinas	Monobloque piso 10	64		
Aulas	La Casita plza. Abaroa	535,7		6 aulas, 1 lab
LINGÜÍSTICA		407	25	382
Oficinas	Casa Montes, piso 2	25		
Aulas	Torre Montes, piso 2 y 5	382		8 aulas, 1 lab. Idioma
FILOSOFIA		116	27	89
Oficinas	Casa Montes, piso 2	27		
Aulas	Torre Montes, piso 5	89		3 aulas/1 compartida
LITERATURA		108,53	19,5	89
Oficinas	Casa Montes, piso 2	19,53		
Aulas	Torre Montes, piso 3	89		3 aulas/1 compartida
BIBL CIENCIAS INFOR		179	36	143
Oficinas	Casa Montes, piso 2	36		
Aulas	Torre Montes, piso 5	143		3 aulas, 1 lab Compu
HISTORIA		610,53	19,5	591
Oficinas	Casa Montes, piso 3	19,53		
Aulas	Casa Montes, piso 3	89		3 aulas/1 compartida
IEB		502		
Oficinas	Casa Montes, piso 3	150		
Aulas				
Auditorio				
SUBTOTAL			454,4	454,4
TOTAL FHCE		3293,96		

CUADRO No. 48
EVOLUCIÓN DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL POR FACULTADES DE 1999 A 2004

AÑOS	AGRON	ARQUI	GEOLO	PURAS	INGENIE	TÉCNICA	SOCIALES	ECONOMIC	JURIDIC	HUMAN	MEDICI	FARMA	ODONTO	TOTAL
1999	2.286	4.038	336	4.038	4.311	2.751	5.158	10.686	8.018	6.879	4.581	1.533	1.807	56.842
2000	2.271	4.278	318	4.278	4.919	3.107	5.736	11.204	8.231	7.444	4.556	1.499	1.836	60.075
2001	2.322	4.445	371	4.445	4.685	3.314	5.882	11.375	8.151	8.242	4.487	1.509	1.628	60.856
2002	2.391	4.714	386	4.714	4.982	3.672	6.760	11.328	8.818	9.074	4.469	1.356	1.781	64.445
2003	2.463	4.858	129	4.858	5.179	4.063	7.662	11.596	9.451	9.306	4.320	1.328	1.710	66.923
2004	2.512	5.206	131	5.206	5.588	4.248	8.277	11.491	10.912	9.397	4.318	1.329	1.612	70.227
SUMA	14.245	27.539	1.671	27.539	29.664	21.155	39.475	67.680	53.581	50.342	26.731	8.554	10.374	379.368
PROM	2374,17	4589,83	278,5	45.89,83	4.944	3.525,83	6.579,17	11.280	8.930,17	8.390,33	4.455,17	1.425,67	1.729	63.228

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A DATOS ESTADÍSTICOS DE PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN DE LA UMSA

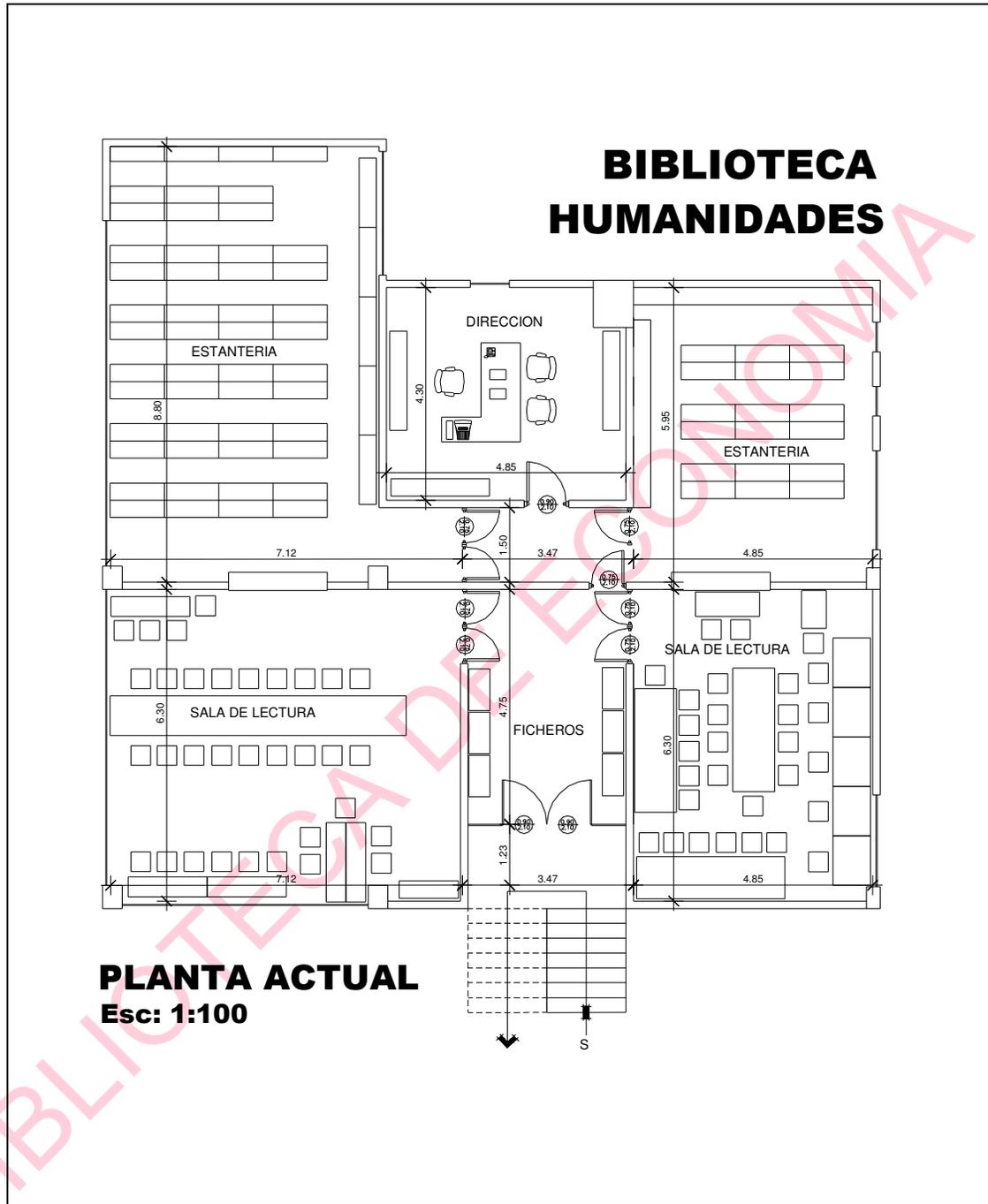
CUADRO No. 50
TASAS DE CRECIMIENTO DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LA UMSA POR FACULTADES DE 1999 A 2004

AÑOS	AGRON	ARQUI	GEOLO	PURAS	INGENIE	TÉCNICA	SOCIALES	ECONOMIC	JURIDIC	HUMAN	MEDICI	FARMA	ODONTO	AGRON	ARQUI
1999	0,4	4,5	17,9	4,5	10,3	3,3	8,4	11,2	4,3	10,5	7,4	2,6	2,4	87,7	6,7
2000	-0,7	5,9	-5,4	5,9	14,1	12,9	11,2	4,8	2,7	8,2	-0,5	-2,2	1,6	58,7	4,5
2001	2,2	3,9	16,7	3,9	-4,8	6,7	2,5	1,5	-1,0	10,7	-1,5	0,7	-11,3	30,3	2,3
2002	3,0	6,1	4,0	6,1	6,3	10,8	14,9	-0,4	8,2	10,1	-0,4	-10,1	9,4	67,9	5,2
2003	3,0	3,1	-66,6	3,1	4,0	10,6	13,3	2,4	7,2	2,6	-3,3	-2,1	-4,0	-26,8	-2,1
2004	2,0	7,2	1,6	7,2	7,9	4,6	8,0	-0,9	15,5	1,0	0,0	0,1	-5,7	48,2	3,7
SUMA	10,0	30,6	-31,8	30,6	37,9	48,9	58,5	18,6	36,8	43,1	1,5	-11,1	-7,7	266,0	20,5
PROM	1,7	5,1	-5,3	5,1	6,3	8,1	9,7	3,1	6,1	7,2	0,3	-1,8	-1,3	44,3	3,4

CUADRO No. 51
TASA DE CRECIMIENTO PROMEDIO DE POBLACIÓN ESTUDIANTIL EN LA UMSA POR FACULTADES DEL AÑO 1999 A 2004

FACULTADES	TASA
AGRONOMÍA	1,7
ARQUITECTURA	5,1
CIENCIAS GEOLÓGICAS	-5,3
CIENCIAS PURAS	5,1
INGENIERÍA	6,3
FACULTAD TÉCNICA	8,1
CIENCIAS SOCIALES	9,7
CIENCIAS ECONÓMICAS	3,1
CIENCIAS JURÍDICAS	6,1
HUMANIDADES	7,2
MEDICINA	0,3
FARMACIA BIOQUÍMICA	-1,8
ODONTOLOGÍA	-1,3
SUMA	44,3
PROMEDIO	3,4

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A CUADROS ESTADÍSTICOS DEL DPTO. DE PLANIFICACIÓN DE LA UMSA



TEMA: ECONOMÍA, INFORMACIÓN Y SERVICIOS

TÍTULO: LA IMPORTANCIA DE LA ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA EN LA INVESTIGACIÓN Y FORMACIÓN ACADÉMICA. CASO: BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARACTERÍSTICAS DEL TÍTULO	PROBLEMA CENTRAL	OBJETIVO CENTRAL	HIPÓTESIS CENTRAL	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADOR														
<p>OBJETO: ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS ACCIÓN: INEFICIENCIA UBICACIÓN: LA PAZ PERIODO: 1999 - 2004</p> <p>CATEGORÍAS: ECONOMÍA DE LA INFORMACIÓN ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS</p> <p>VARIABLE: SERVICIOS DE INFORMACIÓN</p>	<p>LA INEFICIENCIA EN LA ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES. PAG. 3</p>	<p>ANALIZAR LAS CAUSAS QUE OCASIONAN LA INEFICIENCIA EN LA ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA. PAG. 6</p>	<p>LA INEFICIENCIA EN LA ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA ES POR LA INFRAESTRUCTURA DEFICIENTE E INADECUADA; POR LA INSUFICIENCIA DE RECURSOS HUMANOS EN LA BIBLIOTECA; POR LA INSUFICIENCIA DE INGRESOS DE LA FACULTAD Y POR EL CRECIMIENTO DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL. PAG. 7</p>	<p>Y= CANTIDAD DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES. PAG. 7</p>	<table border="1"> <caption>Gráfico de Línea: Servicios de Información (1999-2004)</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Servicios</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1999</td> <td>88710</td> </tr> <tr> <td>2000</td> <td>76688</td> </tr> <tr> <td>2001</td> <td>104883</td> </tr> <tr> <td>2002</td> <td>123950</td> </tr> <tr> <td>2003</td> <td>122093</td> </tr> <tr> <td>2004</td> <td>87503</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Servicios	1999	88710	2000	76688	2001	104883	2002	123950	2003	122093	2004	87503
Año	Servicios																		
1999	88710																		
2000	76688																		
2001	104883																		
2002	123950																		
2003	122093																		
2004	87503																		
DENTIFICACIÓN DE CATEGORÍAS	DELIMITACIÓN DE VARIABLES	CAUSAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES INDEPENDIENTES	INDICADORES														
EDIFICIO	1. ESPACIO FÍSICO CONSTRUIDO PARA LA BIBLIOTECA	I. LA INFRAESTRUCTURA DE LA BIBLIOTECA REFERIDA ESPACIO FÍSICO CONSTRUIDO NO HA TENIDO NINGUNA MEJORA ENTRE 1999 A 2004.	I. DEMOSTRAR QUE LA INFRAESTRUCTURA DE LA BIBLIOTECA REFERIDA, AL ESPACIO FÍSICO CONSTRUIDO, ES DEFICIENTE E INADECUADA EN RELACIÓN CON LA CANTIDAD DE LECTORES QUE UTILIZAN LA BIBLIOTECA.	X ₁ = ALUMNO/M ² EN LA BIBLIOTECA.	ÍNDICES AL/M ² (AÑOS 2003-2004) PROMEDIO MÁXIMA CANTIDAD AL/M ² (AÑO 2004) Y MÍNIMO (AÑO 1999).CAPACIDAD REAL DE USUARIOS SENTADOS; TAMAÑO NORMALIZADO (1.258 M ² ; 1 M ² /AL) PÁG. (103-15; 84-86; IV)														
RECURSOS HUMANOS	2. RECURSOS HUMANOS EN LA BIBLIOTECA	II. LOS RECURSOS HUMANOS DE LA BIBLIOTECA SON INSUFICIENTES PARA MEJORAR LA ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN, NO SATISFACEN LA DEMANDA DE SERVICIOS.	II. CUANTIFICAR LA CANTIDAD DE RECURSOS HUMANOS DE LA BIBLIOTECA Y DETERMINAR QUE SON INSUFICIENTES PARA CUBRIR LA DEMANDA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LOS ESTUDIANTES.	X ₂ = CANTIDAD DE RECURSOS HUMANOS EN LA BIBLIOTECA.	CUANTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.PROMEDIO 31.650 SERVICIOS/BIBLIOTECARIO AL AÑO; RELACIÓN ALUMNOS/BIBLIOTECARIO PÁG. (105-108; 95-96; III)														
INGRESOS	3. INGRESOS DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES	III. LOS INGRESOS DE LA FACULTAD SON INSUFICIENTES PARA LA DOTACIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN CONFORME A LAS NECESIDADES DE LA BIBLIOTECA. LA CARENCIA DE RECURSOS DE INFORMACIÓN ESTÁ REPRESENTADA POR INSUFICIENTES RECURSOS ECONÓMICOS.	III. DEMOSTRAR QUE LA INSUFICIENCIA DE INGRESOS EN LA FACULTAD DE HUMANIDADES SON UN FACTOR PARA LA INEFICIENCIA EN LA ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA.	X ₃ =INGRESOS EN BOLIVIANOS DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES.	CUANTIFICACIÓN DE LOS INGRESOS. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL GASTO POR PARTIDAS Y POR UNIDADES EJECUTORAS PÁG. (108-113). (1999-2004) EL MAYOR GASTO EN SERVICIOS PERSONALES PÁG. (108-112); INGRESOS MÁXIMOS EN BS. (AÑO 2003); MÍNIMO 16.193 BS. (AÑO 1999).														
UNIVERSIDAD	4. POBLACIÓN ESTUDIANTIL FACULTAD DE HUMANIDADES	IV. EL CRECIMIENTO DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES ES CONSTANTE ENTRE 1999 A 2004. (I, II, III y IV PAG. 3-4)	IV. CUANTIFICAR EL CRECIMIENTO DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES. (I, II, III y IV PAG. 6)	X ₄ = CRECIMIENTO DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LA FACULTAD. (X ₁ , X ₂ , X ₃ y X ₄ PAG. 7)	TASAS DE CRECIMIENTO PROMEDIO DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL ENTRE 1999-2004; MAXIMO ALCANZADO EN 2004. Y EL MÍNIMO EN 1999.PÁG. (113-114)														

MATRIZ METODOLOGICA DE LA TESIS

FACTOR DETERMINANTE Y CONDICIONANTE CENTRAL

LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA TIENEN UNA TENDENCIA POSITIVA HASTA EL AÑO 2002, DISMINUYENDO RELATIVAMENTE EN 2003 Y PARA EL 2004 HUBO UN CRECIMIENTO NEGATIVO DE 29% CON RELACIÓN A 2003. CUADS 6 Y 20 ANEX Y GRAF 1. LA TASA DE CRECIMIENTO ENTRE 1999 A 2004 TIENE UNA TENDENCIA NEGATIVA AL DESCENSO. EN 1999 ALCANZA A 4,07; EL AÑO 2000 LLEGA A 2,23; EL AÑO 2001 A 2,52; EL 2002 LLEGA A 1,90; EL 2003 DISMINUYE A 0,02 Y EL AÑO 2004 LA TASA DE CRECIMIENTO ES NEGATIVA CON -2,67. CUADS 10 Y 21 (ANEX) Y GRAF 4. Pág. 68 y iv. MÁXIMO CS. EDUCACIÓN PROMED 25.032 Y MÍNIMO HISTORIA CON 4.364 PROMEDIO. Pág. 69

FACTORES DETERMINANTES Y CONDICIONANTES ESPECÍFICOS

SE OBSERVA QUE EL ESPACIO FÍSICO DE LA BIBLIOTECA SE HA MANTENIDO CONSTANTE, QUEDANDO CADA VEZ MAS PEQUEÑA, LO QUE IMPIDE QUE LOS USUARIOS DISFRUTEN DE BIENESTAR Y COMODIDAD, NO SE SATISFACE EFICAZMENTE LA ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN; CAPACIDAD PARA UN ESPACIO NORMALIZADO, TIENE UN PROMEDIO DE 8.390 ALUMNOS (ENTRE 1999 A 2004), EL 15 POR CIENTO DE ESE PROMEDIO ES DE 1.258; DEBERÍA CONTAR CON 1.258 METROS CUADRADOS DE TAMAÑO.

SE LOGRA ALBERGAR 488 USUARIOS DE UNA MANERA APRETADA, SE TIENE UN PROMEDIO DE 0.35 M² POR ALUMNO (ENTRE 1999 Y 2004); LA CAPACIDAD REAL DEBERÍA ALBERGAR NADA MAS QUE A 80 USUARIOS SENTADOS COMO PROMEDIO AL DÍA. SEGÚN ESTÁNDARES NORMALIZADOS SE REQUIERE DE UN METRO CUADRADO POR ALUMNO EL ESPACIO CORRESPONDIENTE SERÍA 19 ALUMNOS SENTADOS Y UN ESPACIO POR CADA CINCO USUARIOS, CORRESPONDE A 80 USUARIOS AL DÍA. EXISTE UNA ELEVADA DEFICIENCIA EN EL ESPACIO UTILIZADO PARA LOS DEPÓSITOS DE BIENES DE INFORMACIÓN ESTÁN DEMASIADO PEQUEÑOS, EL ESPACIO ENTRE LOS ESTANTES ES TAN REDUCIDO QUE ES SUMAMENTE DIFÍCIL MOVERSE PARA ACELERAR EL SERVICIO.

LA CANTIDAD DE RECURSOS HUMANOS SE MANTUVO CONSTANTE DE 1999 A 2002 (6 PERSONAS); EL AÑO 2003 DISMINUYÓ EN UNA PERSONA (5 BIBLIOTECARIOS); Y EL AÑO 2004 DISMINUYÓ EN 2 PERSONAS (4 BIBLIOTECARIOS). CUADS 4 Y 5(ANEX). LA CANTIDAD DE RECURSOS HUMANOS DESCENDE, EL OCHENTA POR CIENTO SON UTILIZADOS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA, PORQUE LA DEMANDA ES GRANDE Y DIFÍCIL SATISFACERLA. LOS RR HH SON INSUFICIENTES PARA CUBRIR LA DEMANDA TOTAL DE SERVICIOS, AUNQUE ESTOS RECURSOS ESTÁN SIENDO UTILIZADOS AL MÁXIMO DE SU PRODUCTIVIDAD, CAUSAN INEFICIENCIA EN LOS SERVICIOS DEBIDO A SU INSUFICIENCIA. LA CANTIDAD MÁXIMA DE SERVICIOS POR BIBLIOTECARIO NORMALIZADA ES DE CIENTO PRÉSTAMOS AL DÍA.

EN LA BIBLIOTECA DE HUMANIDADES EL PROMEDIO DE SERVICIOS POR BIBLIOTECARIO AL DÍA ES DE 131; AL MES DE 2.877 Y AL AÑO 31.650. LA NORMA DICE 1 BIBLIOTECARIO POR CADA 500 ALUMNOS INSCRITOS. LA BIBLIOTECA CUENTA COMO PROMEDIO CON TRES BIBLIOTECARIOS PARA SERVICIOS AL PÚBLICO, SE TIENE 1 BIBLIOTECARIO POR CADA 2.796 ALUMNOS INSCRITOS.

ENTRE 1999 A 2003 EXISTE UNA TENDENCIA MÍNIMA DE CRECIMIENTO EN LOS INGRESOS. EN EL AÑO 2004 SE DA UNA DISMINUCIÓN DEL 29% CON RELACIÓN AL AÑO ANTERIOR GRAF 11 Y CUAD. 22. UN MÁXIMO EN EL AÑO 2003 Y UN MÍNIMO EL AÑO 1999 CUADS 23 Y 24 Y GRAF. 12. SERVICIOS PERSONALES CONSUMEN LA MAYOR PARTE DEL PRESUPUESTO, CON UN MÁXIMO DE 72,8%; SE EJECUTÓ UN 4,7 PROMEDIO PARA ACTIVOS. GRAF 13 Y CUAD 27. LA BIBLIOTECA ES UNA TAREA DE DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN QUE RECIBE EL 10%, DEL PRESUPUESTO. A LA CARRERAS DE PSICOLOGÍA Y EDUCACIÓN LES CORRESPONDE 12%; 11% A TURISMO; 10% A LINGÜÍSTICA Y LITERATURA, ETC. CUAD 28 Y GRAF. 14.

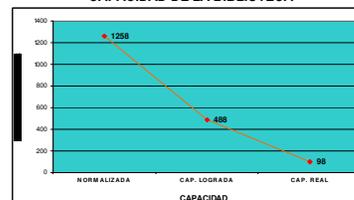
ENTRE 1999 A 2004 LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES TUVO UN CRECIMIENTO POSITIVO GRAF 16. EL PROMEDIO DE ALUMNOS MATRICULADOS ENTRE 1999 A 2004 ES DE 8.385, EL MÁXIMO HA SIDO ALCANZADO EN EL AÑO 2004 CON 9.397 Y EL MÍNIMO EN 1999 CON 6.879 ALUMNOS, CUAD 32 Y 33. ENTRE 1999 A 2002 HUBO UNA TASA DE CRECIMIENTO SOSTENIDO DE 7,7; 11,2; 13,1 HASTA 16,6. EL CRECIMIENTO DISMINUYÓ SIGNIFICATIVAMENTE ENTRE LOS AÑOS 2003 Y 2004 DE 2,9 A 2,6, GRAF 17 Y CUAD 34 Y 35 ANEX, EL AÑO 2002 ALCANZA UNA TASA MÁXIMA Y EL AÑO 2004 UNA TASA MÍNIMA. PROMEDIOS DE CRECIMIENTO POR CARRERA: PSICOLOGÍA 2.472(MÁXIMO) Y FILOSOFÍA 210 (MÍNIMO) GRAF 18.

DESCRIPCIÓN GRÁFICA

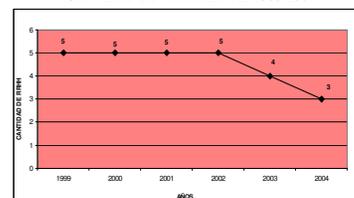
TASAS DE CRECIMIENTO SERVICIOS DE INFORMACIÓN



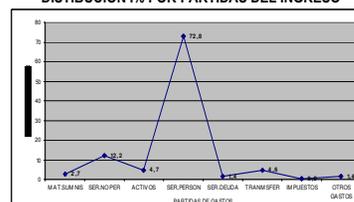
CAPACIDAD DE LA BIBLIOTECA



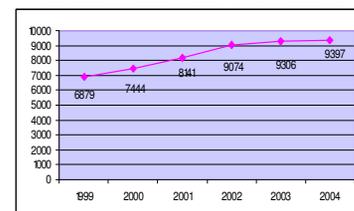
CANTIDAD DE RRRH ENTRE 1999-2004



DISTRIBUCIÓN 1% POR PARTIDAS DEL INGRESO



CRECIMIENTO DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL



RESULTADOS

SEGÚN EL COEFICIENTE DE DETERMINACIÓN R² EL COMPORTAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SON EXPLICADOS EN UN 99%. EXISTE UNA RELACIÓN ALTA ENTRE LAS VARIABLES. Pág. 94

RESULTADOS ESPECÍFICOS

LA RELACIÓN ENTRE Y y LA X₁ ES DIRECTA Y ALTA YA QUE LA CORRELACIÓN DE PEARSON ES DE 0,999980596. A MEDIDA QUE AUMENTA LA CANTIDAD DE ALUMNOS POR M² EN LA BIBLIOTECA, AUMENTA LA DEMANDA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN, PERO NO MEJORA LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS. SE DA INEFICIENCIA EN LA ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DEBIDO A QUE EL TAMAÑO DE LA BIBLIOTECA RESULTA MÁS PEQUEÑO PORQUE AUMENTA LA CANTIDAD DE ALUMNOS.

II. LA CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE Y y X₂ ES DE -0,04362761 LA RELACIÓN ES INVERSA Y BAJA. SE INCREMENTA LA DEMANDA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y DISMINUYE LA CANTIDAD DE RECURSOS HUMANOS., HACIENDO QUE LA ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SEA INEFICIENTE. EL CRECIMIENTO DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL ES UN FACTOR QUE AUMENTA LA INEFICIENCIA.

III. LA CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE Y y X₃ ES DE 0,776460148, LA RELACIÓN ENTRE AMBAS VARIABLES ES ALTA, CUADS 53 Y 55. MIENTRAS MÁS INGRESOS SE PERCIBEN EN LA FACULTAD DEBERÍAN AUMENTAR LA CANTIDAD DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN, PORQUE LA BIBLIOTECA TENDRÍA QUE OBTENER MÁS RECURSOS ECONÓMICOS, PERO ESTOS DISMINUYERON; ESTE ES OTRO FACTOR PARA LA INEFICIENCIA EN LA ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

III. LA CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE Y y X₄ ES DE 0,749127999 ES ALTA. A MEDIDA QUE CRECE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL AUMENTA LA DEMANDA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN, LA CUAL NO SATISFACE SUS NECESIDADES DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN, LLEGANDO A LA SITUACIÓN DE QUE LA ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN ES CADA VEZ MÁS INEFICIENTE.

TITULO: LA IMPORTANCIA DE LA ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA EN LA INVESTIGACIÓN Y FORMACIÓN ACADÉMICA. CASO: BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.
HIPÓTESIS: LA INEFICIENCIA EN LA ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA ES POR LA INSUFICIENCIA DE PRESUPUESTO, LA INFRAESTRUCTURA INADECUADA Y EL CRECIMIENTO DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL.

PROBLEMA	INDICADOR	CONCLUSIONES GENERALES	RECOMENDACIONES GENERALES
LA INEFICIENCIA EN LA ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES. PAG. 3	CUANTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN; TASAS DE CRECIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Pág. (100-102; 74-75; 77-79; 87-94; iii-v). MÁXIMO 123.950 (AÑO 2003) Y MÍNIMO 68.710 (AÑO 1999).	EL ESPACIO LIMITADO DE LA BIBLIOTECA, LA REDUCCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO, LOS INGRESOS DE LA FACULTAD QUE NO HAN CRECIDO AL RITMO ADECUADO Y EL INCREMENTO DE ESTUDIANTES EN LA FACULTAD, AFECTA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LOS ESTUDIANTES, LO QUE ORIGINA LA INEFICIENCIA DE LA ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN. HUBO UN DESCENSO EN LA CANTIDAD DE SERVICIOS OFRECIDOS ENTRE 1999 A 2004, LLEGÁNDOSE A OBTENER UNA TASA NEGATIVA CRECIMIENTO.	SE DARÁ LA EFICIENCIA EN LA ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA, SI SE MEJORA Y AMPLIA EN EDIFICIO DE LA BIBLIOTECA A MEDIDA QUE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL AUMENTE; SI SE INCREMENTAN LOS RECURSOS HUMANOS EN UNA RELACIÓN PROPORCIONAL AL INCREMENTO DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL; Y SE INCREMENTEN LOS INGRESOS DE LA FACULTAD Y SE DESTINEN RECURSOS ECONÓMICOS PARA LA DOTACIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN ADECUADOS A LAS NECESIDADES DE LA BIBLIOTECA FACULTATIVA.
CAUSAS	INDICADORES	CONCLUSIONES ESPECIFICAS	RECOMENDACIONES ESPECIFICAS
I. LA INFRAESTRUCTURA DE LA BIBLIOTECA REFERIDA ESPACIO FÍSICO CONSTRUIDO NO HA TENIDO NINGUNA MEJORA ENTRE 1999 A 2004.	ÍNDICES AL/M ² (AÑOS 2003-2004) PROMEDIO MÁXIMA CANTIDAD AL/M ² (AÑO 2004) Y MÍNIMO (AÑO 1999).CAPACIDAD REAL DE USUARIOS SENTADOS; TAMAÑO NORMALIZADO (1.258 M ² ; 1 M ² /AL) PÁG. (103-15; 84-86; iv)	LA BIBLIOTECA FACULTATIVA POSEE ESPACIO SUMAMENTE REDUCIDO, LOS AMBIENTES SON INADECUADOS PARA UNA BIBLIOTECA, CAUSAN MALESTAR E INCOMODIDAD A LOS USUARIOS. SU INFRAESTRUCTURA NO CUENTA CON NINGUNA NORMA DE CONSTRUCCIÓN DE BIBLIOTECAS, EL EDIFICIO NO ES FLEXIBLE, NI ACCESIBLE, TAMPOCO ES EXPANDIBLE. NO EXISTE RELACIÓN PROPORCIONAL ENTRE EL TAMAÑO DE LA BIBLIOTECA CON LA CANTIDAD DE ESTUDIANTES DE LA FACULTAD ENTRE 1999 A 2004. SE RATIFICA LA INEFICIENCIA EN LA ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN.	SI EL EDIFICIO DE LA BIBLIOTECA SE AMPLIA O SE HACE UNA NUEVA CONSTRUCCIÓN DISEÑADA EXCLUSIVAMENTE PARA BIBLIOTECA CON TODOS LOS REQUERIMIENTOS Y NORMAS VIGENTES, SE DARÍA LA EFICACIA EN LA ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN. PORQUE SE PODRÍA SATISFACER TODA LA DEMANDA DE SERVICIOS.
II. LOS RECURSOS HUMANOS DE LA BIBLIOTECA SON INSUFICIENTES PARA MEJORAR LA ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN, NO SATISFACEN LA DEMANDA DE SERVICIOS.	CUANTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS PROMEDIO 31.650 SERVICIOS/BIBLIOTECARIO AL AÑO; RELACIÓN ALUMNOS/BIBLIOTECARIO PÁG. (105-108; 95-96; iii)	ENTRE 1999 A 2004 LA CANTIDAD DE RECURSOS HUMANOS EN LA BIBLIOTECA HAN DISMINUIDO, PERO LA CANTIDAD DE ALUMNOS SE HA INCREMENTADO CON EL TRANSCURSO DEL TIEMPO. NO EXISTE UNA RELACIÓN PROPORCIONAL ENTRE LA CANTIDAD DE ALUMNOS MATRICULADOS EN LA FACULTAD Y EL NÚMERO DE PERSONAS QUE PRESTAN SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA. SI DISMINUYEN LA CANTIDAD DE RECURSOS HUMANOS, DISMINUYE LA EFICIENCIA DE SERVICIOS Y PROCESOS DE INFORMACIÓN. PORQUE QUE LA CANTIDAD DE RECURSOS HUMANOS NO SATISFACEN LA DEMANDA DE SERVICIOS, LO QUE OCASIONA LA INEFICIENCIA EN LA ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN.	SI LA CANTIDAD DE RECURSOS HUMANOS QUE TIENE LA BIBLIOTECA ESTÁ EN RELACIÓN CON LA CANTIDAD DE ESTUDIANTES QUE DEMANDAN SERVICIOS DE INFORMACIÓN, SE LOGRARÁ LA EFICIENCIA. PORQUE SE SATISFARÁ LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS ESTUDIANTES.
III. LOS INGRESOS DE LA FACULTAD SON INSUFICIENTES PARA LA DOTACIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN CONFORME A LAS NECESIDADES DE LA BIBLIOTECA. LA CARENCIA DE RECURSOS DE INFORMACIÓN ESTÁ REPRESENTADA POR INSUFICIENTES RECURSOS ECONÓMICOS.	CUANTIFICACIÓN DE LOS INGRESOS. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL GASTO POR PARTIDAS Y POR UNIDADES EJECUTORAS PÁG. (108-113). (1999-2004) EL MAYOR GASTO EN SERVICIOS PERSONALES PÁG. (108-112); INGRESOS MÁXIMOS EN BS. (AÑO 2003); MÍNIMO 16.193 BS. (AÑO 1999).	LOS INGRESOS DE LA FACULTAD SON INSUFICIENTES PARA LA DOTACIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN PARA LA BIBLIOTECA, QUE NO CUENTA CON PRESUPUESTO Y EL QUE LE ES ASIGNADO POR DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN ES INSUFICIENTE Y NO LE PERMITE MEJORAR LAS CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA DE INFORMACIÓN, QUE NO SATISFACEN LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS REALES Y POTENCIALES DE LA BIBLIOTECA. LOS INGRESOS DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES HAN CRECIDO ESCASAMENTE, PERO LOS GASTOS PARA LA BIBLIOTECA SE HAN REDUCIDO SIGNIFICATIVAMENTE. TODO ESTO PRODUCE LA INEFICIENCIA EN LA ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN.	UN AUMENTO EN LOS INGRESOS DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES, ACRECENTARÍA LA CAPACIDAD INSTALADA DE LA FACULTAD, LO CUAL SE CONVERTIRÍA EN MEJORAMIENTO EN LA DOTACIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN PARA LA BIBLIOTECASE INCREMENTARÍA LA EFICACIA EN LA ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN.
IV.EL CRECIMIENTO DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES ES CONSTANTE ENTRE 1999 A 2004. (I, II, III Y IV PAG. 3-4)	TASAS DE CRECIMIENTO PROMEDIO DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL ENTRE 1999-2004; MÁXIMO ALCANZADO EN 2004. Y EL MÍNIMO EN 1999.PÁG. (113-114)	LA CANTIDAD DE POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES HA TENIDO UN INCREMENTO SUPERIOR A OTRAS FACULTADES DE LA UMSA ENTRE 1999 A 2004. OBTUVO UN CRECIMIENTO DEL 9 POR CIENTO ENTRE 1999 Y 2004. LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES ES GRANDE, SE ENCUENTRA ENTRE LAS FACULTADES MAS POBLADAS DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS. LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LA FACULTAD CRECE, LOS RECURSOS HUMANOS DISMINUYEN Y EL EDIFICIO DE LA BIBLIOTECA PERMANECE CONSTANTE, ESTO CAUSA LA INEFICACIA EN LA ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN.	SE DARÁ LA EFICIENCIA EN LA ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN CUANDO LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL AUMENTE EN CANTIDAD PERO DEBE AUMENTAR TAMBIÉN Y MEJORAR LA RELACIÓN ALUMNOS/M ² Y CUANDO EXISTA UNA PROPORCIÓN ADECUADA ENTRE LOS RECURSOS HUMANOS CON LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL.

PLANO No. 1

**BIBLIOTECA
HUMANIDADES**



PLANTA ACTUAL
Esc: 1:100

PLANO No. 2

BIBLIOTECA HUMANIDADES

