

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



TESIS DE GRADO

NUEVOS REQUERIMIENTOS DE ACCESO A LA
INFORMACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE SECUNDARIA
DE LA CIUDAD DE LA PAZ
CASO BIBLIOTECA DEL CENTRO DE
MULTISERVICIOS EDUCATIVOS (CEMSE)

UNIVERSITARIO: RAMIRO DARIO HUANCA SALAZAR

TUTOR: Lic. Arzil Aramayo Gomez

LA PAZ – BOLIVIA
2022

**NUEVOS REQUERIMIENTOS DE ACCESO A
LA INFORMACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE
SECUNDARIA DE LA CIUDAD DE LA PAZ**

**CASO: BIBLIOTECA DEL CENTRO DE
MULTISERVICIOS EDUCATIVOS (CEMSE)**

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios quien nos ha iluminado para la realización de la presente Tesis de Grado.

De la misma forma expresar mi agradecimiento por su valiosa colaboración a mi tutor, Lic. Arzúl Aramayo Gómez, quien sin su apoyo no hubiese sido posible este trabajo.

Y a mi familia, que me dio su aliento para continuar sin claudicar en este camino.

DEDICATORIA

Primeramente, agradezco a Dios por ser mi guía y brindarme toda la felicidad que eh recibido en la vida.

A mis padres que me cuidaron en mi niñez; que me brindaron cariño y comprensión; orientándome con sus sabios consejos para llenarlos de orgullo en un futuro cercano.

A mi hijo que con su imperdurable alego, cariño y comprensión. Fue siempre mi apoyo en los momentos más difíciles.

Por último, agradecer a nuestros licenciados por su comprensión y enseñanza.

RESUMEN

El presente trabajo expone la investigación de un problema que afecta a las bibliotecas como fuente de información segura, y este tiene que ver con los nuevos requerimientos de acceso a la información que tienen los estudiantes de secundaria de la ciudad de La Paz, con el uso generalizado de las NTICs y el internet en sus actividades formativas, que no están siendo valoradas en su verdadera dimensión, mucho menos satisfechas por las bibliotecas, caso CEMSE. Tiene como objetivo determinar, los nuevos requerimientos de acceso a la información de los estudiantes de secundaria de la ciudad de La Paz, con el uso generalizado de las NTICs y el internet.

Para lograr este propósito, se realizó una investigación del tipo descriptivo, diseño transeccional y de enfoque mixto. Se tomó como población a 3.961 estudiantes de los colegios que tienen convenio con el CEMSE con una muestra de 159 estudiantes. Se utilizaron las técnicas de la encuesta, entrevistas y la observación directa.

Los principales resultados muestran que más del 90% de los estudiantes de secundaria de la ciudad de La Paz para comunicarse e informarse utilizan las microcomputadoras y el internet. El 81% hacen uso de estas en sus actividades educativas. Más del 71% tiene como principal fuente de información al internet no así a las bibliotecas.

Solo el 72,5% de los estudiantes conocen donde quedan las instalaciones del CEMSE. De los cuales, solo el 19% acude y usa de forma continua la biblioteca. De estos, solo el 36% acuden a solicitar sus servicios de información, el restante va a la biblioteca para reunirse con sus compañeros o amigos para realizar algunas actividades educativas. Asimismo, el 92% de los estudiantes quieren que la biblioteca preste sus servicios por el internet en forma de una biblioteca digital y que su ingreso no sea complicado. el 95% está predispuesto a utilizar los servicios de información de la biblioteca si está en el internet.

Se concluye que para satisfacer los nuevos requerimientos de acceso a la información de los estudiantes de secundaria las bibliotecas, caso CEMSE, deben prestar sus servicios de forma digital a través del internet.

Palabras clave: Nuevos requerimientos de acceso a la información, biblioteca digital, estudiantes de secundaria, internet y nuevas tecnologías de información y comunicación.

TABLA DE CONTENIDO

Contenido	Pág.
AGRADECIMIENTOS	i
DEDICATORIA	ii
RESUMEN	iii
1. INTRODUCCIÓN	1
a) PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
b) JUSTIFICACIÓN.....	5
c) OBJETIVOS.....	7
d) PRESENTACIÓN PANORÁMICA DE LOS CAPÍTULOS DE LA TESIS	8
CAPITULO I	10
2. MARCO TEÓRICO	10
2.1 ANTECEDENTES DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN	10
2.2 LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN O DE LA ERA DIGITAL.....	11
2.2.1 La sociedad de la Información y la del conocimiento.....	12
2.2.2 Caracterización de los míticos usuarios nativos digitales	14
2.2.3 Nuevos hábitos de investigación e información con las NTICs.....	16
2.2.4 El nuevo papel de las bibliotecas	18
2.3 NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ..	19
2.3.1 Aportaciones y ventajas de las NTICs	20
2.3.2 La incidencia de las NTICs en las bibliotecas.....	21
2.4 REFERENCIAS CONCEPTUALES	24
2.4.1 La biblioteca.....	24
2.4.1.1 Etimología.....	24
2.4.1.2 Concepto	24
2.4.2 Tipología de las bibliotecas.....	25
2.4.3 Bibliotecas electrónicas, digitales y virtuales	26
2.4.3.1 Biblioteca electrónica.....	26
2.4.3.2 Biblioteca digital	27
2.4.3.3 Biblioteca virtual.....	27
2.4.3.4 Biblioteca híbrida o mixta.....	29
2.4.4 Diferencias entre biblioteca digital, virtual y electrónica	29
2.4.5 Usuarios.....	31
2.4.5.1 Clasificación de usuarios.....	32
2.4.5.2 Diferencia Entre Demanda y Necesidad del Usuario.....	33
2.4.6 Estudio de usuarios.....	34
2.4.6.1 Objetivos de los estudios de usuarios.....	34
2.4.6.2 Herramientas para el estudio de usuarios.....	35
2.5 NORMAS LEGALES	36
2.5.1 Ley N° 070 de la Educación Avelino Siñani-Elizardo Pérez.....	36
CAPITULO II	37
3. MARCO METODOLÓGICO	37
3.1 HIPÓTESIS	37
3.2 VARIABLES	37

3.3	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	37
3.4	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.5	ÁMBITO DE ESTUDIO.....	38
3.6	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
3.6.1	Población.....	39
3.6.2	Muestra.....	39
3.7	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	41
3.7.1	Entrevista.....	41
3.7.2	La encuesta.....	42
3.7.3	Observación directa.....	43
	CAPITULO III.....	44
	4. MARCO HISTÓRICO-INSTITUCIONAL.....	44
4.1	RESEÑA HISTÓRICA DEL CEMSE.....	44
4.2	ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	47
4.3	VISIÓN Y MISIÓN	48
4.4	OBJETIVOS INSTITUCIONALES	48
4.5	SERVICIOS QUE PRESTA EL CEMSE.....	49
	CAPITULO IV.....	51
	5. MARCO PRÁCTICO	51
5.1	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	51
5.2	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	52
5.3	DISCUSIÓN.....	72
	CAPITULO V.....	76
	6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
6.1	CONCLUSIONES	76
6.2	RECOMENDACIONES	81
	7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	83
	ANEXOS.....	85

ANEXO 1 - ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL CEMSE

ANEXO 2 - INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

ANEXO 3 - FOTOGRAFÍAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenido	Pág.
GRÁFICO 1 - Cantidad de estudiantes atendidos	4
GRÁFICO 2 - Género-Edad	52
GRÁFICO 3 - Grado-Unidad Educativa	53
GRÁFICO 4-Tecnologías Usadas por los Estudiantes para Informarse y Comunicarse	54
GRÁFICO 5 - Uso del Celular y el Internet en las Actividades Diarias de los Estudiantes	55
GRÁFICO 6 - Calificación del Estudiante del Grado de Uso y Dominio que tiene de las NTICs.....	56
GRÁFICO 7 - Frecuencia de Uso de las NTICs en Actividades Educativas	58
GRÁFICO 8 - Nivel de Conocimiento y uso de Paginas Académicas y Bibliotecas Digitales	59
GRÁFICO 9 - Lugar Donde Acuden para Realizar Investigaciones.....	60
GRÁFICO 10 - Medio de Información Preferido que Utilizan para Realizar Trabajos de Investigación.....	61
GRÁFICO 11-Estudiantes que Conocen y Estudiantes que Utilizan la Biblioteca del CEMSE	62
GRÁFICO 12 - Motivos por los que Acuden a la Biblioteca del CEMSE los Estudiantes..	63
GRÁFICO 13 - Opinión de los Estudiantes Sobre las Fuentes de Información que Prefieren sus Pares.....	64
GRÁFICO 14 - Opinión Sobre los Motivos por los que sus Pares Prefieren el Internet.....	65
GRÁFICO 15 - Como Quieren los Estudiantes Acceder a las Bibliotecas	66
GRÁFICO 16 - Predisposición de los Estudiantes por el Uso de la Biblioteca si Presta sus Servicios de Forma Digital	67

ÍNDICE DE TABLAS

Contenido	Pág.
TABLA 1 Cantidad de usuarios atendidos	4
TABLA 2 Universo de estudio	39
TABLA 3 Género-Edad	52
TABLA 4 Grado-Unidad Educativa	53
TABLA 5 Tecnologías Usadas por los Estudiantes para Informarse y Comunicarse	54
TABLA 6 Uso del Celular y el Internet en las Actividades Diarias de los Estudiantes	55
TABLA 7 Calificación del Grado de Uso y Dominio que tiene de las NTICs	56
TABLA 8 Frecuencia de Uso de las NTICs en Actividades Educativas	57
TABLA 9 Nivel de Conocimiento y uso de Páginas Académicas y Bibliotecas Digitales	58
TABLA 10 Lugar Donde Acuden para Realizar Investigaciones.....	59
TABLA 11 Medio de Información Preferido que Utilizan para Realizar Trabajos de Investigación	60
TABLA 12 Estudiantes que Conocen y Estudiantes que Utilizan la Biblioteca CEMSE.....	62
TABLA 13 Motivos por los que Acuden a la Biblioteca del CEMSE los Estudiantes	63
TABLA 14 Opinión de los Estudiantes Sobre las Fuentes de Información que Prefieren sus Pares	64
TABLA 15 Opinión Sobre los Motivos por los que Prefieren el Internet	65
TABLA 16 Como Quieren los Estudiantes Acceder a las Bibliotecas	66
TABLA 17 Predisposición de los Estudiantes por el Uso de la Biblioteca si Presta sus Servicios de Forma Digital.....	67

INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas en toda sociedad son una pieza fundamental para el desarrollo de los pueblos y de las personas, porque en ellas se encuentra información sistematizada y especializada de todas las áreas del conocimiento humano, disponible para ser consultada por cualquier persona que así lo requiera. Por lo mismo estas instituciones, sean públicas o privadas, tienen gran relevancia por su aporte a la educación y a la formación de estudiantes y población en general, ya que les permite informarse, investigar, educarse, o simplemente entretenerse.

En Bolivia, al igual que en todos los países del mundo, la irrupción masiva, la democratización y el acceso al internet y las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (NTICs), no solo ocasionó una revolución o cambio en el comportamiento y hábitos de las personas, principalmente en la forma de comunicarse, informarse, instruirse e investigar. También obligó al desarrollo de nuevos modelos educativos con la implementación de los mismos en el proceso de enseñanza aprendizaje.

Según Gutiérrez (2016), cerca al 87% de los estudiantes de los colegios de la ciudad de La Paz cuentan o tienen acceso a celulares inteligentes, tablet y/o computadoras conectadas al internet; lo que no solo les permite comunicarse e interactuar con todo el mundo, también tener todo tipo de información al alcance de sus manos y les facilita y simplifica las labores educativas, por lo mismo, la mayoría de ellos, tienden a minimizar el uso de libros y cuadernos físicos, para pasar al uso de dispositivos digitales (p. 6).

Este hecho también está ocasionando cambios en los hábitos de acceso a la información entre los estudiantes; quienes en su mayoría están dejando de demandar los servicios de información que ofrecen las bibliotecas, porque toda la información que necesitan para sus

trabajos de investigación y otros, la encuentran procesada en el internet, aunque esta no siempre provenga de una fuente confiable.

Por lo mismo, las bibliotecas físicas están perdiendo vigencia en el consciente colectivo de la población estudiantil, ya que actualmente se observa que los servicios que éstas ofrecen dejaron de ser demandados en la magnitud que hasta hace algunos años atrás lo tenían.

Motivados por este problema que presentan, en la actualidad, las bibliotecas de la ciudad de La Paz, particularmente la biblioteca del Centro de Multiservicios Educativos (CEMSE), y en busca de conocer cuáles son las causas reales del mismo, y los nuevos requerimientos de acceso a la información que tiene esta población con el uso generalizado de las NTICs, se realiza la presente investigación.

a) PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La irrupción del Internet a nivel mundial, las microcomputadoras y los celulares inteligentes está ocasionando que las nuevas generaciones adopten nuevas formas de informarse, comunicarse, interrelacionarse e instruirse, lo que a su vez genera nuevas necesidades y requerimientos en esta población, principalmente en relación al acceso a la información y al conocimiento que ofrecen las bibliotecas. Por lo mismo éstas, sufren un proceso drástico de transformación o adaptación a estos nuevos requerimientos de la población usuaria para no perder mayor vigencia y seguir siendo la principal fuente de información segura y confiable.

A pesar de que la mayoría de las bibliotecas en América Latina lograron adaptarse a estos cambios para seguir prestando sus servicios de información, frente a la creciente disminución de usuarios, principalmente niños y jóvenes, existe una cantidad considerable

de bibliotecas que cerraron sus puertas o se encuentran en este proceso (Unicef, 2010, p.16).

Este problema también se da en nuestro país, ya que varias bibliotecas ven reducido en más del 60% el flujo de usuarios que buscan información, cantidad que es superior, si solamente se toma en cuenta a los usuarios jóvenes y niños, principalmente en las ciudades capitales, porque éstos tienen acceso o disponen de celulares inteligentes con acceso a internet de forma económica e incluso gratuito dentro las unidades educativas, con lo que prácticamente tienen toda la información que requieren en sus manos, en cualquier lugar y en el momento que así lo precisen, razón por la cual están dejando de acudir a las bibliotecas en busca de información en textos (Pérez, 2016, p. 14).

Al respecto, Gutiérrez C. Ramiro afirma (2010):

(...) y a pesar que cerca al 75% de las bibliotecas en el país implementaron las nuevas tecnologías de información y comunicación en sus servicios, esto es la biblioteca electrónica como una fuente de información segura, buscando llegar con sus servicios a las nuevas generaciones, no logran atraer a la población estudiantil, porque con las microcomputadoras y la web esta población ha cambiado la forma de acceder a la información y el conocimiento, aspecto que se profundiza cuando la mayoría de los profesores les piden que investiguen en el internet (p. 2).

Es el caso de la biblioteca del CEMSE que, según la investigación preliminar realizada, a pesar del prestigio y reconocimiento que tiene por su contribución al sistema educativo de la ciudad de La Paz y en la creación e incentivo a una cultura de investigación y lectura, con la puesta a disposición un gran fondo bibliográfico y que a principios de los 2000 haber modernizado la prestación de sus servicios de información con la implementación de la biblioteca electrónica y la biblioteca ambulante, además de los servicios de impresión,

fotocopias y facilitación de computadoras, hasta hace algunos años atrás tenía un gran flujo de usuarios, en su mayoría estudiantes y profesores de la ciudad de La Paz, municipios aledaños y provincias, pero principalmente de las unidades educativas con las cuales tiene convenio, sin dejar de lado a investigadores, universitarios y público en general.

Sin embargo, actualmente se observa con preocupación, una disminución sostenida en el flujo de los mismos, en especial de los estudiantes, como se observa en la siguiente tabla:

TABLA 1

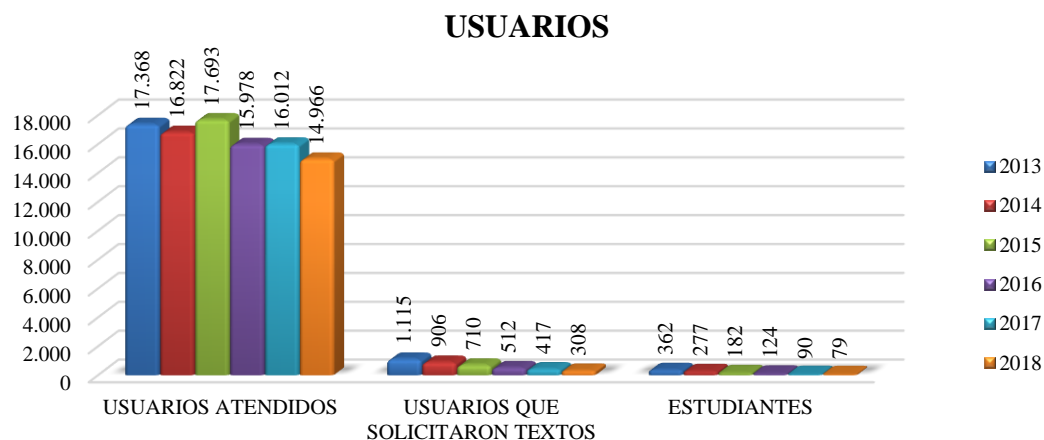
Cantidad de usuarios atendidos

AÑO	USUARIOS ATENDIDOS	USUARIOS QUE SOLICITARON TEXTOS	ESTUDIANTES
2013	17.368	1.115	362
2014	16.822	906	277
2015	17.693	710	182
2016	15.978	512	124
2017	16.012	417	90
2018	14.966	308	79

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por la Biblioteca del CEMSE.

GRÁFICO 1

Cantidad de estudiantes atendidos



Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por la Biblioteca del CEMSE.

Lo que demuestra, que actualmente la mayoría de los estudiantes con el uso de las NTICs y el internet tienen nuevos hábitos de investigación e información, lo que a su vez origina nuevos requerimientos de acceso a la información, las cuales no están siendo comprendidas ni satisfechas adecuadamente por las bibliotecas, razón por la cual éstos dejaron de acudir a las mismas o solo las usan como un lugar de encuentros u otros que hacen.

En este contexto, nace la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son los nuevos requerimientos de acceso a la información de los estudiantes de secundaria de la ciudad de La Paz con el uso generalizado de las NTICs y el internet en sus actividades formativas que no están siendo satisfechas adecuadamente por las bibliotecas, caso CEMSE?

b) JUSTIFICACIÓN

Justificación del tema

Las profundas transformaciones que el uso de las Nuevas Tecnologías de Información y comunicación (NTICs) y el trabajo en red están provocando en la sociedad, así como el nuevo concepto de unidad de información de naturaleza compleja que ha surgido en las nuevas prácticas de comunicación, información, investigación, enseñanza y aprendizaje, están cuestionando la capacidad de las bibliotecas para tratar esa complejidad y satisfacer las nuevas y cambiantes necesidades de información de los usuarios en el nuevo entorno digital y virtual basado en el internet y las microcomputadoras.

Por lo tanto, la preocupación de las bibliotecas, ya no debe ser en cómo adaptarse al entorno digital, sino en cómo se está transformando el entorno y las necesidades de los usuarios, cuando interactúan y trabajan en el mundo virtual, y cómo deben llevar a cabo la

gestión de la información para poder seguir siendo un servicio de soporte y fuente de información segura y confiable para estos usuarios (San Martín, 2013, p.5).

Asimismo, con el uso cotidiano y generalizado de las microcomputadoras y el internet, sumado a las nuevas metodologías de enseñanza-aprendizaje utilizadas en la educación donde las NTICs son parte esencial de estos procesos, las nuevas generaciones cambiaron sus hábitos y formas de instruirse y de acceder a la información, dejando de ser las bibliotecas la primera opción como fuente de información.

Por consiguiente, es necesario que las bibliotecas sepan de manera clara y precisa cómo, dónde y, en qué momento requieren los estudiantes acceder a la información que éstas ofrecen. Además, deben aceptar que el internet es la plataforma universal para el acceso, uso y transferencia de la información y el conocimiento, y el quedarse rezagada en esta evolución y no hacer uso de las ventajas y bondades que ofrece la misma para llegar a los usuarios con sus servicios, significa estancarse y convertirse en un depositario de textos o un centro de servicios de internet o en caso extremo en un lugar de encuentro o descanso (Marquina, 2014, p.16).

Es necesario entender que la importancia de las bibliotecas, en el caso presente la biblioteca del CEMSE, ya no reside en su capacidad para suministrar información, conocimiento y pasatiempo; radica en que hoy, en la época en que la información circula por la red y donde los documentos multimedia son cada vez más utilizados, la biblioteca brinde nuevos servicios y en horarios más extensos, trascendiendo el espacio físico de la biblioteca llegando al domicilio de los estudiantes por medio del internet.

Justificación Académica

La realización de la presente investigación brinda la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos en la Carrera de Ciencias de la Comunicación, así como adquirir

sólidos conocimientos sobre las NTICs, las bibliotecas electrónicas, digitales y virtuales, la sociedad de la información y del conocimiento y otros; además, de reforzar con hechos toda esta teoría obteniendo resultados verificables.

La presente investigación se constituye en un antecedente para llevar a cabo futuras investigaciones relacionadas sobre el tema con mayor profundidad en diferentes bibliotecas y segmentos de la población de usuarios.

Justificación práctica

La investigación se justifica en la práctica porque permite conocer los nuevos requerimientos de acceso a la información que tienen los estudiantes, a los servicios que ofrecen las bibliotecas, con el uso generalizado de las microcomputadoras y el internet y los cambios de hábitos de investigación e información que tienen los mismos. A su vez permite conocer la actual percepción y valoración que tienen los estudiantes de las bibliotecas.

Justificación Metodológica

Metodológicamente la investigación se justifica, porque se aplicaron las normas y procedimientos del método científico, desde una perspectiva de tipo descriptivo. Además, se hizo uso de técnicas e instrumentos específicos para la recolección de datos e información, así como para el análisis y la interpretación de éstos, lo que permitió establecer de manera empírica y científica porque los estudiantes dejaron de acudir a las bibliotecas para acceder a información bibliográfica y al mismo tiempo, conocer los nuevos requerimientos de acceso a la información que tienen los estudiantes.

c) OBJETIVOS

- **Objetivo General**

Determinar los nuevos requerimientos de acceso a la información de los estudiantes de secundaria de la ciudad de La Paz, con el uso generalizado de las NTICs y el internet en sus

actividades formativas que no están siendo satisfechas adecuadamente por la biblioteca del CEMSE.

- **Objetivos Específicos**

- Conocer la estrategia que utiliza la biblioteca para llegar con sus servicios de información a los estudiantes de secundaria.
- Establecer el grado de uso, dominio y dependencia que tienen los estudiantes de secundaria de las NTICs y el internet.
- Determinar los nuevos hábitos de investigación e información que tienen los estudiantes con el uso de las NTICs y el internet.
- Establecer el uso y la valoración actual que tienen los estudiantes de las bibliotecas como fuente de información, caso CEMSE.
- Puntualizar la importancia que tiene para los estudiantes de secundaria de la ciudad de La Paz, que las bibliotecas presten sus servicios de acceso a la información de forma digital y a través del internet, caso CEMSE.

d) PRESENTACIÓN PANORÁMICA DE LOS CAPÍTULOS DE LA TESIS

En principio se presenta la parte preliminar del trabajo, que está compuesta por: la introducción, el planteamiento del problema, la justificación y los objetivos de la investigación. Es decir, que contiene las bases fundamentales y causales que motivaron la realización del trabajo.

El primer capítulo, está compuesto por el marco teórico conceptual y la base legal que sustenta y enmarca la elaboración de la investigación.

El segundo capítulo, es el del marco metodológico, en el mismo se presenta el problema, la hipótesis, las variables, el tipo de investigación, el diseño de la investigación, el ámbito de estudio, la población y muestra y las técnicas e instrumentos de la investigación.

En el tercer capítulo, se presenta el marco histórico institucional, donde se describe los antecedentes y características del CEMSE como unidad de estudio.

El capítulo cuarto lo compone el marco práctico, donde se describen los datos y resultados obtenidos en el trabajo de campo, los cuales son presentados de acuerdo a los instrumentos de investigación utilizados.

Finalmente, en el capítulo quinto se presenta las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron del análisis de los resultados obtenidos y del desarrollo de la presente investigación.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

A nivel nacional, existen varias investigaciones acerca de estudio de usuarios y las NTICs en las bibliotecas, pero no se ha logrado encontrar alguno que específicamente trate o se relacione con el presente tema de investigación. Por lo tanto, como referencia analizaremos algunas de ellas

Choquehuanca y Alarcón (2009) en su tesis de grado titulada: “Biblioteca virtual electrónica para educación virtual a distancia de la Carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UMSA”, establece que el 75% de los docentes encuestados consideran que es de suma importancia contar con una Biblioteca Virtual Electrónica dentro del programa Educación Virtual a Distancia, en similar porcentaje afirman que mejorará la enseñanza y la formación académica en la educación superior. Asimismo, el 97% de los estudiantes, consideró que es necesario contar con una Biblioteca Virtual dentro de la plataforma de Educación Virtual a Distancia; además, en igual porcentaje, señalaron que mejoraría de manera paulatina su formación académica. En cuanto a las posibles ventajas y limitaciones que tendrían, el 16% respondieron que tendrían dificultad en el manejo del equipo, el 25% indicaron que el acceso a la información sería más rápido, el 34% consideró que permitiría la consulta de varios usuarios al mismo tiempo, solo el 6% del total de los encuestados consideran que el acceso a internet sería restringido. Finalmente concluye dicho estudio que la investigación comprueba que la implementación de la Biblioteca Virtual Electrónica, logrará el fortalecimiento en la formación y aprendizaje de los

estudiantes del Programa Educación a Distancia de la Carrera de Ciencias de la Información (p. 1).

En el estudio realizado en la carrera de Bibliotecología para diseñar una “Biblioteca virtual modelo en la Comunidad Educativa Marien Garten”, realizado por Cabrera y Gálvez (2013) en La Paz, cuyo objetivo fue el de establecer una Biblioteca Virtual para niños de Quinto de Primaria de la Comunidad Educativa “Marien Garten”, que permita mejorar los niveles de lectoescritura. La investigación fue de tipo descriptiva, diseño no experimental y de corte transversal; tomó una muestra de 108 estudiantes, los principales resultados que obtuvo muestra que el 68% de los estudiantes de primaria les gusta leer, pero al mismo tiempo el 56% de los estudiantes no les gusta ir a la biblioteca y un 27% va a veces. Por otra parte, el 91% afirma que, sí usan la computadora, además el 90% desea tener acceso a una biblioteca. Concluye dicho estudio en la importancia que juegan las bibliotecas en la formación escolar, tanto a nivel cognoscitivo como a nivel de investigación. Además, que los niños serán los directos beneficiarios, con la creación de la biblioteca virtual infantil dentro de la Comunidad Educativa “Marien Garten” para un mayor desarrollo y beneficio en su aprendizaje de lectura y escritura (p.2).

2.2 LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN O DE LA ERA DIGITAL

Según datos del Banco Mundial (citado por la Fundación Inesad, 2016, p. 71), “Actualmente más de 3.200 millones de usuarios en el mundo tienen acceso al internet, 8,8 mil millones ven videos en el sitio YouTube, se envían 207 mil millones de correos electrónicos, se realizan 803 millones de tweets, se generan 2,3 mil millones de gigabytes de tráfico por Internet y se realizan 152 millones de llamadas vía skype cada día”.

Lo que demuestra que el Internet junto a las microcomputadoras, han revolucionado la comunicación, el acceso a la información e incluso la manera en que las personas se relacionan entre ellas.

El uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación son la base fundamental de la cultura social actual, por lo mismo el mundo de hoy está caracterizado como una sociedad de la información o de la era digital donde la creación, la distribución, el uso, la integración y la manipulación de la información es una importante actividad económica, política y cultural. En este mundo digital y de la información en red cambiaron los escenarios, las actitudes y la forma de adquirir el conocimiento de todo el mundo, fundamentalmente para las nuevas generaciones (nativos digitales) quienes prácticamente son dependientes de las NTICs y del internet (Contreras, 2007, p.38).

Este nuevo escenario, plantea la necesidad de una renovación de la misión y visión de las instituciones informativo documentales (bibliotecas, archivos, videotecas, centros de información/ documentación, etc.), para adecuarse a las nuevas tendencias en información y en la construcción de conocimientos. Alineado a dichos cambios, la oferta de nuevos y más eficientes servicios de información, en beneficio de sus comunidades de usuarios, cada vez más entrenados en el manejo y aprovechamiento de estas tecnologías (Rendón, 2005, p.20).

2.2.1 La sociedad de la Información y la del conocimiento

Según San Martín (2013) “Entre los años setenta y ochenta del pasado siglo XX, el investigador norteamericano Daniel Bell, plantea el concepto Sociedad de la Información, para resaltar el valor estratégico y el enorme impacto social, económico, político y cultural de la información, materia prima de las sociedades industrialmente avanzadas” (p. 66).

A principios de los años noventa se complementó este concepto con la idea de Sociedad del Conocimiento, y todo ello no sólo para reconocer la importancia social y económica

que tenía la información para generar conocimiento, sino también para que se supiera que es parte real de un valioso producto común que surgía de todas aquellas tecnologías o industrias, fueran culturales o no, dedicadas a la generación o transmisión del conocimiento en los países industrialmente avanzados. Desde sus orígenes como concepto, se ha convenido en denominar coloquialmente sociedad de la información al extraordinario boom, desarrollo e impacto que los medios masivos de comunicación iban produciendo en la vida social y cotidiana de las personas y que fue generando una nueva organización de la sociedad a nivel local, regional, nacional y mundial (Contreras, 2007, p.27-28).

La sociedad de la Información, es una fase de desarrollo social, caracterizada por la capacidad de sus miembros (personas naturales y jurídicas) a obtener y compartir cualquier información instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que se prefiera. Asimismo, este término señala una forma nueva de organización de la sociedad. Es decir, que a medida que se transforman los valores y las actitudes, se da un cambio cultural en las personas y sociedades (Marquina, 2014, p.16).

Esta nueva cultura, incide en todos los ámbitos de la vida, exigiendo de todos grandes esfuerzos de adaptación, ya que conlleva nuevos conocimientos, nuevas maneras de ver el mundo, nuevas técnicas y simbologías, modelos de comportamiento y el uso de nuevos instrumentos y lenguajes; que ha y sigue reestructurando y remodelando todas las capas y estructuras de las sociedades.

No obstante, con las NTICs y la web, surgió otro concepto que se pretendía más neutro al catalogar a la civilización en que vivimos como una sociedad basada en el conocimiento, y donde todo ser humano, con la información que tiene o puede tener, adquiere un saber muy concreto, el cual además puede provenir no sólo de la educación, la formación o la

adquisición de una cultura universal, sino también de la experiencia, del lenguaje, y en especial de la racionalidad (Contreras, 2007, p.12).

La sociedad del conocimiento enfatiza la importancia de la elaboración de conocimiento funcional a partir de la información disponible, resume las transformaciones sociales que se están produciendo en la sociedad de la información. Al mismo tiempo, ofrece una visión del futuro para guiar normativamente las acciones políticas. Se relaciona con la necesidad de una formación continua para poder afrontar los constantes cambios sociales. Es la sociedad que usa las bibliotecas virtuales para transformar y compartir la información, de este modo, hacer del conocimiento humano, un conocimiento socialmente construido.

A partir de este punto de vista, los medios o tecnologías de la información y comunicación y el internet se convierten sobre todo en los mecanismos para que el saber humano se pueda generar, se intercambie, se comparta o se conozca ampliamente entre todas las personas del mundo, dentro de una sociedad de la información y conocimiento (Rendón, 2005, p.31).

2.2.2 Caracterización de los míticos usuarios nativos digitales

Hoy los profesionales de la información interactuamos con un tipo de usuario que domina de manera amplia la tecnología informática y las NTICs, aunque no todos nacieron cuando ya dicha tecnología se usaba de manera masiva. Quienes nacimos antes de la década de los 1980's hemos adoptado y nos hemos adaptado a la tecnología, es decir, somos convertidos o "migrantes digitales". Quienes nacieron después de los 1980's son denominados "nativos digitales".

Los nativos digitales, de acuerdo con Prensky y Sweeney:

Son quienes, en términos generacionales, nacieron a partir de los años 1980's, dominan los juegos de video, dedican a la televisión cuatro veces más de tiempo de lo que

dedican a leer y acostumbran a buscar la información en internet. son un tipo de usuario que domina de manera amplia la tecnología informática (laptop, notebook, tableta, celular), aunque no todos nacieron cuando ya dicha tecnología se usaba de manera masiva. Quienes nacimos antes de esta década hemos adoptado y nos hemos adaptado a la tecnología, ósea somos convertidos o migrantes digitales (citado por Magán 2016, p.33).

Los nativos digitales, han nacido en un mundo en el cual las tecnologías de la información y de la comunicación están plenamente incorporadas a su vida cotidiana. Para ellos es natural manejar un control remoto con múltiples menús en cualquier aparato electrónico, acceder con soltura a las diferentes funciones de un teléfono celular y, tengan o no computadora en su domicilio, circular con habilidad, desde un cibercafé de cualquier barrio humilde por las diferentes redes sociales. Esa persona que definimos como “nativo digital” es uno de los actores del sistema educativo.

Mientras que los migrantes digitales o nativos de escritura, son aquellos que, durante toda su escolaridad primaria y secundaria, y también en su etapa de formación terciaria, trabajó siempre con el texto escrito. Este “nativo de escritura” es un inmigrante en el mundo digital. Y, como todo inmigrante, necesita tiempo y dedicación para manejar con soltura el lenguaje, la cultura y las formas de ese nuevo universo al que está arribando (Carneiro y Toscano, 2009, p.16-18).

Existe el mito de que los nativos digitales, son expertos en el manejo de la tecnología informática; sin embargo, no todos ellos tienen acceso a dichos artefactos ni necesariamente hacen o le dan un uso que les reditúe beneficios significativos tendientes a mejorar sus conocimientos, educación, posición social o para alcanzar mejores condiciones de vida. Es decir que si bien, una mayoría, tanto de los migrantes como de los nativos

digitales conocidos como usuarios digitales, saben usar internet, para acceder a video juegos y desarrollar y/o usar redes de socialización, tipo blogs, páginas web, facebook, el correo electrónico o buscar información (googlear), empero, no son muy diestros en el diseño de estrategias de búsqueda para localizar y obtener información fidedigna o de relevancia académica y científica; incluso la mayoría desconocen que el mismo navegador google tiene una herramienta de búsqueda avanzada y una versión académica (Marquina, 2014, p.30).

Hay toda una serie de estudios, realizados desde finales de los años noventa, que demuestran que los usuarios ya están acostumbrados a buscar en la web, pero sin saber cuál es la mejor manera de hacerlo. Por otro lado, entre sus hábitos no está la de evaluar la información que encuentran y creen que si no aparece en Internet es que no existe (Magán, 2016, p.9).

2.2.3 Nuevos hábitos de investigación e información con las NTICs

De acuerdo a Marquina (2014)

Los estudiantes del siglo XXI que concurren a las aulas de los colegios son, por circunstancias cronológicas, nativos digitales porque se han desarrollado en un entorno mediado por las NTICs y la web; para ellos es natural la interacción con estas tecnologías, más aún, prácticamente, son dependientes de ellas, porque interactúan con los demás, se informan, planifican y ejecutan su propio estilo de aprendizaje (p.12).

En este proceso, debido a que las nuevas tecnologías de acceso a la información y comunicación, son cada vez más sofisticados y ofrecen mayores servicios y ventajas, facilitando el acceso a todo tipo de información y conocimiento, éste segmento de la población, prácticamente, dejó de acudir a las bibliotecas para demandar sus servicios de información; ya que, para ellos la biblioteca ya no es el primer lugar al cual acudir en busca

de información, sino es el google, porque les resulta realmente fácil hacerlo, además, de que puede acceder a éste desde cualquier lugar y en cualquier momento (Marquina, 2014, p.31).

La dependencia de las microcomputadoras y de la web que, actualmente, tienen los nativos digitales, más la gran cantidad de información y conocimientos a los que pueden tener acceso y a su vez compartir, hace que, prácticamente, vivan en un mundo digital, que influye de gran manera sobre su forma de ser y pensar, sobre su manera de ver al mundo, sobre los cambios en sus hábitos, necesidades, y requerimientos, etc; de ahí que la mayoría de ellos quieren la información rápida, exacta, procesada y fácil de acceder, sin “perder tiempo” en buscarla, analizarla y procesarla, y esto es lo que les ofrece el internet. Razón por la cual, las bibliotecas dejaron de ser importantes para ellos.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que, de la misma forma, que existe una proliferación de sitios y proveedores de información serios y confiables, que ofrecen gran cantidad de información y conocimientos en la web, también proliferan aquellos que cuya información es poca seria y engañosa, pero que, a su vez, son los que mayor facilidad ofrecen en su acceso, por lo mismo son los más utilizados por los estudiantes, poniendo en riesgo la formación adecuada de las nuevas generaciones; quienes, si bien tienen dominio del uso de las NTICs, la mayoría, no tienen aún el discernimiento necesario para evaluar y distinguir si la información a la que acceden en sus investigaciones es la apropiada y correcta o si proviene de una fuente segura y confiable (Contreras, 2007, p.47-50).

Es decir, los usuarios digitales, aunque tienen una mayor experiencia en el uso de equipo y programas informáticos, una gran mayoría necesita dominar herramientas de búsqueda y obtención de información relevante, fidedigna y especializada. Por consiguiente, exigen que las bibliotecas deben prestar sus servicios de manera digital o virtual por medio de la

web, pero que su ingreso a ellas sea fácil, rápida y tengan un tutor que les guíe en la búsqueda de la información que requieren en sus investigaciones (Naudé, 2000, p.34).

2.2.4 El nuevo papel de las bibliotecas

La explosión de Internet pareciera haber desplazado el papel de las bibliotecas a un plano secundario puesto que la información ya no se encuentra únicamente en ellas, sino que masivamente está también en la red. Asimismo, parece que ya no es necesario que los usuarios cuenten con un intermediario para acceder a la información porque se puede localizar directamente en la red. Por otro lado, los nuevos métodos de búsqueda y acceso directo al documento, parecen haber desbordado los tradicionales métodos bibliotecarios para acceder a los nuevos medios y a la información en ellos contenida (San Martín, 2013, p. 9).

Junto a la evolución, la biblioteca debe conservar y mejorar los objetivos que tradicionalmente han constituido su misión y su sentido, adaptándose al avance de la tecnología y a las nuevas necesidades y requerimientos de los usuarios y el entorno, de tal manera de cumplir con las funciones que le siguen siendo inherentes.

Al presente, entre las principales funciones de las bibliotecas están: desarrollar sistemas de acceso a los documentos que estén contenidos en su propia colección, pero, con el objetivo de prestar una información integral, como también desarrollar sistemas de acceso a la información de otros fondos.

Ser un servicio de información, que acopie, estructure, canalice e incluso produzca información. Debe orientar, producir información, editar guías, informes, bases de datos de información general, y todo lo que haga que la información generada se conozca, se comprenda y se aplique. Es decir que la biblioteca actual debe estar abierta a la

información, pues las nuevas tecnologías permiten relacionarnos con todos los recursos bibliográficos disponibles en todo el mundo.

Ser un instrumento de educación permanente, la función educativa es capital en todos los tipos de bibliotecas, pues hoy se entiende que aprender es aprender a obtener información, analizarla y reelaborarla de una manera personal y útil. Del mismo modo, debe ser foco de cultura y ocio creativo, entendida como participación en la cultura, recreo, etc.

Dar asesoramiento y consultoría sobre la información, ya que es el organismo experto en la información, que gestiona para su uso independientemente del lugar y el soporte en que se presente; por lo tanto, debe colaborar en que se comunique y asimile de forma eficaz.

La biblioteca, en esta época de información electrónica e inmaterial, debe ser un espacio de trabajo, estudio y convivencia manteniendo su dimensión física que es una de sus principales ventajas, no toda la convivencia se puede dar por correo electrónico o videoconferencia, la comunicación interpersonal tiene que ser también física, de contacto, corporal, y la biblioteca permite cultivar y consolidar la tolerancia, el diálogo y la interculturalidad (Shanhong, 2011, p. 40).

2.3 NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Según Infoforum (2011) “Las NTICs, llamadas también Tecnologías de avanzada o Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación, se usa para hacer referencia al entorno multimedia, la televisión satelital, el hipertexto, mundos virtuales, entre otros. Es un conjunto de aparatos, redes y servicios que se integran, en un sistema de información interconectado y complementario” (p.7-8).

Las NTICs son la evolución de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC); el término “Nueva” se les asocia fundamentalmente porque en todas ellas se

distinguen transformaciones que erradican las deficiencias de sus antecesoras y por su integración como técnicas interconectadas en una nueva configuración física. Son aquellas tecnologías que permiten transmitir, procesar y difundir información de manera instantánea. Son consideradas la base sobre la que se construye la sociedad de la información consecuentemente la del conocimiento (Alabau, 2009, p.53).

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación son instrumentos técnicos que giran en torno a los nuevos descubrimientos de la información. Medios electrónicos que crean, procesan, almacenan, recuperan y transmiten la información de forma rápida, y en gran cantidad, y lo hacen combinando diferentes tipos de códigos en una realidad hipermedia (Amat, 2003, p.45).

En términos generales, las nuevas tecnologías facilitan el acceso a la información sobre muchos y variados temas, en diferentes formas (imágenes fijas y en movimiento, textos, sonidos), a través de Internet, el CD-ROM, el DVD, etc. son instrumentos que permiten:

- Procesar datos de manera rápida y fiable: realizar cálculos, escribir y copiar textos, crear bases de datos, modificar imágenes, etc.
- Automatizar tareas.
- Almacenar grandes cantidades de información.
- Establecer comunicaciones inmediatas, sincrónicas y asincrónicas.
- Trabajar y aprender colaborativamente.
- Producir contenidos y publicarlos en la Web.
- Participar en comunidades virtuales.

2.3.1 Aportaciones y ventajas de las NTICs

Según Alabau (2009):

“La principal aportación de las NTICs es el fácil acceso a una inmensa fuente de información (digitalización), proceso rápido y fiable de todo tipo de datos (instantaneidad), canales de comunicación inmediata (interconexión), digitalización para almacenar gran cantidad de información y la automatización de trabajos (interactividad asincrónica - sincrónica), mayor calidad de imagen y video” (p.19).

Al mismo tiempo, considera como las principales ventajas: Aumentan las respuestas innovadoras a los retos del futuro. Facilitan las comunicaciones eliminando las barreras de tiempo y espacio. Favorecen la cooperación y colaboración entre distintas entidades. Aumentan la producción de bienes y servicios de valor agregado. Elevan la calidad de vida de los individuos. Provocan el surgimiento de nuevas profesiones y mercados. Reducen los impactos nocivos al medio ambiente al disminuir el consumo de papel y la tala de árboles y al reducir la necesidad de transporte físico y la contaminación que éste pueda producir. El internet, como herramienta estándar de comunicación, permite un acceso igualitario a la información y al conocimiento.

2.3.2 La incidencia de las NTICs en las bibliotecas

La revolución digital implica la posibilidad de expresar toda información en un formato legible por un ordenador, fácilmente conectable e integrable en redes. Y ello configura un nuevo modelo de representación, almacenamiento, procesamiento y comunicación de la información, más eficaz que ninguna de las dispuestas hasta el presente. Concretamente en lo que concierne a las bibliotecas, el impacto en las bibliotecas de la revolución digital se percibe en la doble dimensión de la biblioteca como espacio real, y como biblioteca digital (Brinati, 2006, p.62).

En resumen, el universo del ciberespacio o de las redes, la información que puede ofrecerse a un usuario puede no estar localizada en el centro o servicio bibliotecario, pero

se puede sumar sin otro esfuerzo que localizarlos, todos aquellos materiales informativos disponibles en la red. Al mismo tiempo, se modifica el tratamiento técnico; es decir, todos los aspectos del proceso documental se vieron afectados, porque hay un crecimiento exponencial de fondos, usuarios y servicios.

La conexión a la red significa la incorporación a una inmensa biblioteca universal, en la que es posible no solamente encontrar materiales publicados, sino toda aquella información disponible, tenga o no un control de publicación, disponibilidad, permanencia, etc. En lo relativo a los usuarios, las redes permitieron que el aspecto presencial no sea imprescindible y amplió el espectro de los usuarios a todo el mundo, con independencia de las restricciones que puedan realizarse (Shanhong, 2011, p. 48).

Estos cambios hacen que cambie el papel desempeñado hasta hoy por las instituciones documentales como intermediarias entre la información y los usuarios. El acceso del usuario a la información electrónica sin necesidad de intermediario abre la interrogante sobre el papel que ahora deben desempeñar las bibliotecas. Una biblioteca ya no puede ser definida como una colección de libros y documentos, sino como un servicio de información múltiple y debe adaptarse constantemente a las nuevas necesidades sociales.

Según Gómez (2002) estos cambios también afectan las funciones de los bibliotecarios, ya que ahora se constituye como funciones principales: la selección rigurosa de la información relevante, alfabetización tecnológica y la formación de los usuarios para el aprovechamiento de la información, proporcionando habilidades de acceso y uso de los contenidos. Además, deben lograr que la biblioteca preste sus servicios de acceso a la información en cualquier momento y lugar (p.33).

En la actualidad, la gran mayoría de las bibliotecas disponen de Internet (wi-fi) para obtener información externa, tienen sus páginas web y prestan servicios de modo interactivo a través de la red como biblioteca digital y/o virtual.

2.4 REFERENCIAS CONCEPTUALES

2.4.1 La biblioteca

2.4.1.1 Etimología

Etimológicamente la palabra "biblioteca" proviene del latín *bibliothēca*, que a su vez deriva del griego βιβλιοθήκη ('*bibliothēke*'), la cual está compuesta por βιβλίον ('*biblíon*' «libro») yθήκη ('*théke*' «armario, caja»). Es decir, hacía referencia al lugar donde los libros eran guardados. Partiendo de este origen se define a la biblioteca como el conjunto ordenado de libros para ser conservados y utilizados como medio de divulgación cultural, por lo cual cumplen un gran papel social (Lancaster, 1983, p. 23).

2.4.1.2 Concepto

Según el Diccionario de la Real Academia Española (2001), la biblioteca “Es el local donde se conserva una colección de libros debidamente ordenados y dispuestos para su lectura” (p.72).

La UNESCO (citado por Martínez Saúl, 2007, p.36), define a la biblioteca como: “La colección organizada de libros impresos, revistas y otros materiales gráficos (audiovisuales, etc.) con un personal correspondiente para facilitar servicios a los usuarios según sus necesidades de información, investigación, educación y esparcimiento”.

Por su parte, para la American Library Association (ALA) (citado por Rendón Miguel, 2005, p.49) la biblioteca es una “Colección de material de información organizada para que pueda acceder a ella un grupo de usuarios. Tiene personal encargado de los servicios y programas relacionados con las necesidades de información de los lectores”.

2.4.2 Tipología de las bibliotecas

Según la UNESCO las bibliotecas se clasifican en (citado por Naude, 2000, p. 16):

1. **Bibliotecas Nacionales.** Estas bibliotecas representan la cabecera del sistema de los estados. Están financiadas con fondos públicos y cumplen una doble finalidad: proporcionar material bibliográfico de investigación para cualquier disciplina, y conservar y difundir el patrimonio cultural (referente a información registrada a lo largo del tiempo) de cada país.
2. **Bibliotecas universitarias.** Son las bibliotecas de las facultades, escuelas y demás unidades académicas de las universidades y centros de enseñanza superior difieren de las bibliotecas de investigación. Están al servicio de sus estudiantes y tienen que apoyar los programas educativos y de investigación de las instituciones en que se encuentran integradas, de las que obtienen, por regla general, su financiación.
3. **Bibliotecas escolares.** Éstas complementan los programas de las instituciones a las que pertenecen, aunque también disponen de libros no académicos para fomentar el hábito de la lectura. Muchas cuentan con distintos medios audiovisuales y electrónicos. Su financiación procede de las instituciones escolares en las que están integradas.
4. **Bibliotecas especializadas.** Las bibliotecas especializadas están diseñadas para responder a unas necesidades profesionales concretas. Por ello, suelen depender de empresas, sociedades, organizaciones e instituciones específicas, que proporcionan a sus empleados y clientes estos servicios durante su trabajo.
5. **Bibliotecas públicas.** La biblioteca pública es un centro de información que facilita a los usuarios todo tipo de datos y conocimientos. Las bibliotecas públicas pretenden responder a la amplia gama de necesidades que pueden demandar sus usuarios. Además de obras literarias clásicas, sus fondos pueden estar integrados por textos que

proporcionan información sobre servicios sociales, obras de referencia, discos, películas y libros recreativos. Dado que el objetivo de las bibliotecas públicas es satisfacer las necesidades del mayor número posible de ciudadanos.

2.4.3 Bibliotecas electrónicas, digitales y virtuales

En las últimas tres décadas, las bibliotecas han sufrido transformaciones importantes en sus procedimientos, con el uso de las NTICs y como respuesta a los cambios sociales y culturales de las diversas sociedades y a las nuevas demandas de los usuarios actuales, quienes exigen una respuesta rápida, directa y relevante a sus necesidades de información. Es en el contexto de la sociedad de la información y de la del conocimiento, que surgen diversas conceptualizaciones para las bibliotecas modernas como las denominadas bibliotecas electrónicas, virtuales y digitales.

2.4.3.1 Biblioteca electrónica

“La biblioteca electrónica, es aquella que cuenta con sistemas de automatización que le permiten una ágil y correcta administración de los materiales que resguarda, principalmente en papel. Además, cuenta con sistemas de telecomunicaciones que le permitirán acceder a su información, en formato electrónico, de manera remota o local. Proporciona principalmente catálogos y listas de las colecciones que se encuentran físicamente dentro de un edificio” (Brinati, 2006, p. 47).

La biblioteca electrónica para Pilar Moreno (2006) “Se refiere a todas las funciones de una biblioteca que se gestionan electrónicamente: ejemplo, adquisiciones, catalogación, préstamos, etc.” (p.3).

Por su parte, Agustín Lacruz, (2010), define la biblioteca electrónica como, “Una institución documental que funciona y se organiza como una entidad de información individual que proporciona acceso a colecciones controladas de objetos físicos de

información y ha mecanizado sus tareas de gestión y tratamiento documental a través de un programa de automatización y como proceso de difusión de su fondo documental ha generado catálogos en línea de acceso público que se constituyen en los servicios emblemáticos del centro” (p. 27).

En este contexto, de acuerdo a las anteriores definiciones se logra deducir que son recursos de información electrónica, almacenados en soportes magnéticos, o automatizados en fuentes electrónicos o catálogos electrónicos.

2.4.3.2 Biblioteca digital

La biblioteca digital, tiene muchos enfoques: desde el punto de vista de un especialista en recuperación de información, es una “basesota”, es decir, una base descomunal de datos e información; para los expertos en diseño de sistemas y bases de datos, es como un gran problema de recuperación de información; para la ciencia bibliotecaria es una más de las aplicaciones en la continua automatización de bibliotecas (Galán, 2010, p.59).

Sánchez y Vega (2008) definen a la biblioteca digital, como “Un repositorio de acervos y contenidos digitalizados, almacenados en diferentes formatos electrónicos por lo que el original en papel, en caso de existir, pierde supremacía. Es un conjunto de recursos de información en formato digital (que pueden ser almacenados y leídos por computadoras), que están insertos en un contexto organizacional que procura su selección, evaluación, registro y sistematización para su disponibilidad y que permite el acceso electrónico local o a distancia por parte de una comunidad de usuarios” (p.7).

2.4.3.3 Biblioteca virtual

Es importante considerar que en el concepto de biblioteca virtual está presente el efecto de la integración de la informática y las comunicaciones cuyo exponente esencial es Internet. En este sentido, según López Clara (2011) “Se denomina biblioteca virtual a

aquella cuyas bases de datos está situada en Internet, datos que pueden ser consultados a través de la red”. Asimismo, conceptualiza a la biblioteca virtual como: “Aquella que hace uso de la realidad virtual para mostrar una interfaz y emular un ambiente que sitúe al usuario dentro de una biblioteca tradicional. Hace uso de la más alta tecnología multimedia y puede guiar al usuario a través de diferentes sistemas para encontrar colecciones en diferentes sitios, conectados a través de sistemas de cómputo y telecomunicaciones” (, p.4).

Por su parte, para Lozano (2008) “La biblioteca virtual es concebida como un punto de acceso a cualquier tipo de información contenida en cualquier otro centro de información del mundo a través de las redes de comunicaciones y utilizando las nuevas tecnologías de la información” (p.37).

La biblioteca virtual, para Herrero Solanas (2006) “Es una biblioteca que no tiene existencia física, la totalidad de la información se encuentra en formato electrónico y se prescinde totalmente del acervo (aunque este pueda existir en la realidad). El usuario tiene la ilusión de estar físicamente dentro de la biblioteca, ilusión que se obtiene mediante una simulación de la realidad” (p.61).

Para hablar de una biblioteca virtual es necesario que las fuentes de información estén disponibles de alguna manera y su acceso sea general, es decir, que no importa dónde residan físicamente ni quién se encargó de su procesamiento y almacenamiento. Virtual, en este contexto, se relaciona al hecho de que la biblioteca es relativa en espacio y tiempo, porque sus fronteras, no la marca la geografía, y su disponibilidad temporal depende de la demanda de quien la consulta. La biblioteca virtual permite que los documentos se encuentren cuando el usuario necesita consultarlos y para ello responde dinámicamente a partir de su red de fuentes de información. La biblioteca virtual incluye tanto a la biblioteca digital como a la electrónica.

Por extensión, muchos autores consideran virtual a aquella biblioteca que se acerca "virtualmente" al usuario, es decir, aquella que presta servicios a través de la red al usuario, sin necesidad de que este se acerque físicamente a la biblioteca. Es actualmente, una de las herramientas más utilizadas en lo que a investigación se refiere, pues permite al cibernauta conseguir desde un tema en general hasta una meticulosa definición de muchos temas. Las bibliotecas o unidades de información virtuales ofrecen la posibilidad de incluir audio, enlaces a Internet, gráficos e hipertexto, lo que las convierte en la alternativa ideal para la edición de obras de consulta y de textos con gran referencialidad interna y externa.

2.4.3.4 Biblioteca híbrida o mixta

Actualmente la mayoría de las bibliotecas tradicionales, tienden a ser mixtas ya que, a pesar de la tendencia creciente a disponer de colecciones digitales, las colecciones tradicionales (impresas, sonoras, gráficas) siguen siendo fundamentales.

La biblioteca híbrida, para Brinati (2006) "Es aquella en la que conviven la biblioteca tradicional o física y la virtual o digital y que por lo tanto ha de orientar la gestión de fondos y servicios a los dos ámbitos" (p.47). Es el caso de la mayoría de las bibliotecas en la actualidad.

Una vez aclarados los conceptos, en muchas ocasiones se sigue utilizando intencionadamente el concepto "Biblioteca Virtual" para referirse a una parte automatizada de la biblioteca, sencillamente por ser el término más conocido y difundido; el marketing hace que se mantenga este pequeño error conceptual a modo de nombre comercial.

2.4.4 Diferencias entre biblioteca digital, virtual y electrónica

Para algunos autores, definir una biblioteca por el medio de transmisión de los datos que contiene es tan arbitrario como definirla por su tamaño o por la magnitud de su colección, razón por la cual, consideran que no existe diferencias sustanciales entre los conceptos de

biblioteca digital, virtual y electrónica; por lo tanto, estos términos se los puede usar indistintamente; además, plantean que la discusión solo se da en qué término tiene mayor acogida para efectos de la mercadotecnia (Sánchez y Vega, 2008, p.15).

Si entre este tipo de bibliotecas y sus conceptos se consideran que es importante realizar estas diferencias porque se trata de la evolución de las bibliotecas y de las sociedades con el desarrollo cada vez más acelerado de las nuevas tecnologías, autores como Galán Antonio (2010, p.22), plantea lo siguiente:

Las bibliotecas electrónicas, se da cuando el acceso a la información empezó a ofrecerse por medios informáticos de modo local; posteriormente cuando el acceso a los catálogos y a otros tipos de información pudo extenderse a áreas geográficas mucho más amplias por medio de Internet, se comienza a hablar de las bibliotecas virtuales. Finalmente, y cuando lo accesible no es ya solo información referencial sino los documentos primarios en sí mismos, aunque en soportes diferentes de los tradicionales, hablamos de bibliotecas digitales.

Por su parte para Sánchez y Vega (2008) “La diferencia entre biblioteca digital y virtual es que la primera se refiere sólo a contenidos y la segunda a las dos cosas, contenidos y servicios, además considera que si bien no existe mucha diferencia entre la ambas respecto a su acceso ya que ambas están disponibles en red a diferencia de la electrónica que sólo utiliza las posibilidades de la red” (p.9).

De acuerdo a lo descrito anteriormente, la biblioteca virtual es la que más se diferencia de las demás, porque no tiene colección impresa ni edificio y se crea a partir de documentos digitalizados y sitios web. También es preciso destacar que la biblioteca electrónica y la digital no son más que bibliotecas con un determinado grado de desarrollo en respuesta al desarrollo tecnológico, por lo tanto, en la definición de éstos, pueden incluirse los términos

tradicionales y agregarle el uso de las computadoras en los procesos de la biblioteca y la digitalización de sus colecciones (Sánchez y Vega, 2008, p.18).

2.4.5 Usuarios

En el transcurso del tiempo, el usuario, en bibliotecología, ha sufrido muchas reformas en su concepción; en principio, era aquella persona que acudía regular o eventualmente a hacer uso de un libro, ya sea en la misma biblioteca o fuera de ella, se los llamaba lector. Posteriormente se la define de manera genérica como aquella persona que usa o compra ordinariamente un servicio o producto, más conocido como cliente. Actualmente, en la sociedad de la información y del conocimiento se lo conoce como la persona que usa los materiales o los servicios de una biblioteca (Izquierdo, Ruiz y Piñera, 2002, p. 42).

El usuario es parte fundamental de cualquier biblioteca, ya que es el motor que hecha andar todas las actividades que se realiza en ella; sin el usuario no existiría la biblioteca, ya que esta unidad desde su origen fue creada con el propósito de satisfacer una necesidad del ser humano, la de conservar y transmitir para las generaciones futuras sus ideas, hechos y conocimientos (Perez, 2005, p.36).

En este contexto, es importante definir qué es un usuario en términos de la bibliotecología; “Usuario es toda persona que necesita información para el desarrollo de sus actividades académicas, profesionales o privadas” (Izquierdo et al, 2002, p.51).

En tanto que, para Lancaster (1983), “Usuario es un miembro de la comunidad específica a la cual una determinada unidad de información está destinada a servir y debe considerarse que abarca tanto a los usuarios potenciales como a los reales”(p. 48).

Por su parte Miguel Amaya (1997) (citado por Yahuita, Ángel 2009, p.26) define al usuario como la “Persona que utiliza los servicios de una biblioteca con el fin de resolver

sus necesidades de información, no importando el nivel de investigación que estas requieran”.

De acuerdo a estas definiciones se puede concluir que el usuario, es toda persona que, sin importar clase, edad, sexo, etc., utiliza los servicios de una biblioteca para satisfacer sus necesidades de información para el desarrollo de sus actividades escolares, académicas, profesionales, recreativas, privadas u otras.

2.4.5.1 Clasificación de usuarios

Los usuarios de las bibliotecas se clasifican según Alpizar (2007) en:

- **Usuarios potenciales:** Son aquellos que reúnen las características por las cuales fue diseñado el sistema, pero que por diferentes razones no hacen uso de los servicios.
- **Usuarios reales:** Son personas o instituciones que hacen uso efectivo de los recursos y servicios de una unidad de información. Se pueden distinguir dentro este tipo de usuarios a los esporádicos o irregulares y los usuarios frecuentes.
- **Los usuarios virtuales:** Son aquellos que utilizan los servicios de las bibliotecas a través del internet, es decir que no existe presencia física del usuario en la biblioteca, pero sí hace uso de sus servicios de información (p. 58).

Es importante aclarar que los usuarios digitales, aunque tienen una mayor experiencia en el uso de equipo y programas informáticos, una gran mayoría, en especial estudiantes, necesita dominar herramientas de búsqueda y obtención de información relevante, fidedigna y especializada. Es aquí donde los profesionales de la información, tienen una gran área de oportunidad con los usuarios digitales, no tanto como para que sean dependientes, sino para potenciar sus competencias tecnológicas y encauzarlas hacia actividades que les reditarán en un aprovechamiento más alto en sus requerimientos de

información para la satisfacción de necesidades de índole informativo, formativo y hasta de realización intelectual.

2.4.5.2 Diferencia Entre Demanda y Necesidad del Usuario

Generalmente cuando se habla de necesidad utilizamos el término demanda como sinónimo, sin embargo, es importante tener claro que ambos términos no significan lo mismo. La necesidad significa requerir una cosa, hacer falta algo para un fin determinado, mientras que la demanda significa petición o solicitud. De esta forma se puede ver que la demanda es un concepto más concreto y que el concepto de necesidad es un tanto más abstracto, ya que tiene que ver con estados psicológicos del ser humano (San Martín, 2013, p.57).

Cuando se trabaja para los usuarios de la información es importante establecer esta diferencia, ya que los mismos presentan en la mayoría de los casos una problemática para conocer, definir y transmitir sus verdaderas necesidades de información. Esto hace que:

- a) No todas las necesidades de información de los usuarios se convierten realmente en solicitudes.
- b) No todas las preguntas hechas a un servicio presentan perfectamente las necesidades de información que se ocultan tras la pregunta.
- c) Hay una tendencia de los usuarios de los servicios de información a preguntar por aquello que ellos piensan que el sistema puede proporcionarles, en vez de preguntar por lo que realmente necesitan.
- d) Los usuarios frecuentemente preguntan menos de lo que necesitan.

Estas situaciones reflejan que las demandas de información son mucho más generales que las necesidades de información que el usuario tiene verdaderamente. También es necesario tomar en cuenta que las demandas de los usuarios aumentan de acuerdo al tamaño

de la población atendida, al nivel educativo de esta población y a la disponibilidad del servicio. Es decir, velocidad, calidad y facilidad de uso (Alpizar, 2007, p.55-59).

2.4.6 Estudio de usuarios

El estudio de usuarios, es una de las técnicas más eficientes para profundizar en el conocimiento de las necesidades de información de los usuarios. Para llevarlo a cabo se requiere contar con recursos humanos, materiales y logísticos necesarios.

Perez (2005) define los estudios de usuarios “como el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos, a su consumo de información” (p.17).

En base a estas definiciones se concluye que el estudio de usuarios es una actividad que explora todo lo relacionado con los usuarios (potenciales, reales y virtuales), como su comportamiento (utilización de la información, procedimientos que sigue, etc.), sus necesidades de información, sus intereses, hábitos del usuario, demandas, categorías y motivaciones.

Por consiguiente, el aplicar esta técnica de investigación es muy importante para toda biblioteca ya que lleva a enfrentar los problemas que usualmente tiene esta en relación con los servicios de información que ofrece, y de los usuarios en referencia a sus necesidades y requerimientos insatisfechos, a fin de mejorar la calidad de los servicios y el nivel de satisfacción de los mismos.

2.4.6.1 Objetivos de los estudios de usuarios

Según Alpizar (2007)

- a) Conocer y analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos y necesidades de información, y el grado de satisfacción obtenido por los usuarios.

- b) Saber las motivaciones, actitudes, valores o deseos respecto de la biblioteca.
- c) Evaluar la biblioteca: el usuario como fuente de información de la biblioteca.
- d) Detectar problemas para adecuar los servicios o realizar cambios: adecuar los espacios, la formación a las necesidades, etc.
- e) Mostrar problemas para adecuar los servicios o efectuar cambios, como ser adecuar espacios, implementar nuevos servicios, etc.
- f) Identificar y clasificar a los usuarios.
- g) Llegar a resultados y conclusiones para implementar cambios (p.75).

2.4.6.2 Herramientas para el estudio de usuarios

Debido a que existen una gran variedad de herramientas y metodologías para realizar los estudios de usuarios, es necesario elegir con sumo cuidado, cual es la más conveniente o adecuada para un caso específico, que permita conocer el grado de satisfacción respecto a los servicios, infraestructura, instalaciones, recursos, atención, etc. Entre las herramientas más utilizadas están los cuestionarios.

El cuestionario, para recoger información, donde se incluyen las preguntas que responden a los objetivos propuestos en la investigación. Es conveniente realizar la investigación sobre una muestra probabilística de sujetos tipo. Si lo que se quiere averiguar es, que uso se hace de los servicios, las visitas a la biblioteca y las consultas realizadas a los materiales, será suficiente utilizar un cuestionario cuantificable cuyo resultado estará centrado en la medición.

2.5 NORMAS LEGALES

La normativa legal vigente en la que se enmarca la realización del presente trabajo es la siguiente:

2.5.1 Ley N° 070 de la Educación Avelino Siñani-Elizardo Pérez

Esta ley fue promulgada el mes de diciembre de 2010, en concordancia a la Constitución Política del Estado estipula, en su Artículo 5 referido a los objetivos de la educación, numerales 2 y 20, que se debe desarrollar una formación científica, técnica, tecnológica y productiva, a partir de saberes y conocimientos propios, fomentando la investigación vinculada a la cosmovisión y cultura de los pueblos, en complementariedad con los avances de la ciencia y la tecnología universal. Además, que se debe promover la investigación científica, técnica, tecnológica y pedagógica en todo el Sistema Educativo Plurinacional, en el marco del currículo base y los currículos regionalizados.

CAPITULO II

MARCO METODOLÓGICO

3.1 HIPÓTESIS

Los nuevos hábitos de investigación e información que tienen los estudiantes de secundaria de la ciudad de La Paz con el uso generalizado de las NTICs y el internet, requiere que la biblioteca del CEMSE preste sus servicios de información de forma digital.

3.2 VARIABLES

V.I.-Hábitos de investigación e información de los estudiantes de secundaria de la ciudad de La Paz con las NTICs y el internet.

V. D.-Forma de prestar servicios de información de la biblioteca.

V. M.-Biblioteca del CEMSE.

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es del tipo descriptivo. Porque se realiza la recopilación de datos e información para identificar, medir y evaluar los factores que determinan y explican los nuevos requerimientos de acceso a la información que tienen los estudiantes de secundaria de la ciudad de La Paz con el uso y dominio de las NTICs y el internet, en relación a los servicios de información que ofrece la biblioteca del CEMSE.

3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación tiene un diseño no experimental, porque no se manipuló variables, lo que se hizo fue observar, medir y analizar el comportamiento de los estudiantes en sus actividades educativas dentro la biblioteca y las formas de acceder a la información que tienen en su ambiente natural.

Por la dimensión temporal, la investigación tiene un diseño de corte transeccional o transversal, dado que la recolección de información y datos sobre los nuevos requerimientos de acceso a la información que tienen los estudiantes se lo realiza en momento dado que comprende la gestión 2019.

Por otra parte, el estudio tiene un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo. El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder distintas preguntas de investigación de un planteamiento del problema (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010, p. 69). Por consiguiente la investigación es cualitativa porque se utilizan las técnicas de la observación directa y las entrevistas para la recopilación de la información. Es cuantitativo, porque se utilizó la técnica de la encuesta para la recopilación de datos e información.

3.5 ÁMBITO DE ESTUDIO

En el ámbito geográfico esta investigación se la realiza en la ciudad de Nuestra Señora de La Paz, lugar donde se halla ubicada la biblioteca del Centro de Multiservicios Educativos CEMSE, como también su principal población usuaria.

En el ámbito temático, la investigación se enmarca principalmente en el estudio de usuarios y la biblioteca con las nuevas tecnologías.

Asimismo, se toma como unidades de estudio a la biblioteca pública del CEMSE y a las 17 unidades educativas que se encuentran ubicadas en la zona central de la ciudad de La Paz que conforma el entorno de la misma.

Sin embargo, es importante aclarar que, debido a limitaciones de recursos económico financieros, a la especificidad del estudio y, sobre todo, a la solicitud de la institución de dar mayor énfasis al estudio de los estudiantes de las unidades educativas con los cuales tiene convenio la institución, que son siete y que están situadas en el centro de la ciudad de

La Paz. Los sujetos de estudio son los estudiantes de secundaria que pertenecen a las siete Unidades Educativas que tienen convenio con el CEMSE y el personal que trabaja en la biblioteca de esta institución.

3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.6.1 Población

Debido a la naturaleza del trabajo y los objetivos fijados, se trabajó con dos universos, uno para la información cualitativa y otro para la información cuantitativa.

El universo para recabar la información cualitativa, está constituida por todos los funcionarios que trabajan en la biblioteca del CEMSE que en total suman 5 personas.

En cambio, para la información cuantitativa, el universo está conformado por todos los estudiantes de secundaria de las 7 unidades educativas que tienen convenio con la biblioteca que en total suman 3.961 estudiantes, como lo demuestra la siguiente tabla:

TABLA N° 2

Universo de estudio

Unidad Educativa	Cantidad de estudiantes ciclo secundario
Liceo Venezuela	586
Hernando Siles	594
Agustín Castrillo	511
Ricardo Jaimes Freire	602
Liceo La Paz	614
Dora Smith	494
Félix Reyes Ortiz	560
Total de estudiantes	3.961

Fuente: Elaboración Propia en base a datos de las U.E.

3.6.2 Muestra

Para la recopilación de la información cualitativa se utilizó el tipo de muestreo no probabilístico también llamado dirigido o intencional; específicamente se utilizó la técnica del muestreo determinístico intencional que toma el criterio del investigador para

determinar el tamaño de la muestra. Por lo tanto, se estableció como muestra representativa para la recopilación de información cualitativa a las personas que están estrechamente relacionadas con la biblioteca que son el Director de la institución y la bibliotecaria.

En cambio, para la determinación de la muestra para la recopilación de la información cuantitativa se utilizó el muestreo probabilístico, específicamente el tipo de muestreo aleatorio simple, con la que se obtuvo la muestra representativa de estudiantes a quienes se encuestaron.

Para este propósito se utilizó la fórmula estadística finita que es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2(p \times q)}{e^2 + \left(\frac{Z^2(p \times q)}{N}\right)}$$

Dónde:

N =Población. = 3.961

Z =Nivel de confianza deseado = 99% = (2,574)

p =Proporción de la población con característica deseada = 0,5

q =Proporción de la población sin la característica deseada = 0,5

e =Nivel de error = 0.1

n =Tamaño de la muestra =?

Reemplazando los datos en la fórmula da como resultado el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{2,574^2(0,5 \times 0,5)}{0,1^2 + \left(\frac{2,574^2(0,5 \times 0,5)}{3961}\right)} = \frac{1,65765625}{0.010418494} = 159,03$$

Lo que significa que se encuestaran a **159** estudiantes de los siete colegios que tienen convenio con el CEMSE de manera aleatoria, prorratedos de la siguiente manera: el total de estudiantes determinados en la muestra se divide entre 7, que es la cantidad de colegios

tomados como unidades de estudio, obteniéndose como resultado 22,14 estudiantes por colegio. Como la cantidad no es exacta se prorrateo a 22 estudiantes en las unidades educativas, Venezuela, Hernando Siles, Félix Reyes Ortiz, Dora Smith, Ricardo Jaimes Freire y 23 estudiantes en el Liceo La Paz.

3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

La estrategia de recolección de datos e información que se utilizó, en primera instancia, fue la de recurrir a fuentes de información secundaria, a través de las técnicas de la revisión bibliográfica y el análisis documental. Mientras que los instrumentos utilizados fueron las hojas resumen y fichas bibliográficas.

Posteriormente, se acudió a las fuentes de información primaria, mediante las técnicas de la encuesta, entrevistas y la observación directa. Los medios o instrumentos de relevamiento de información utilizados fueron: los cuestionarios, las guías de las entrevistas y las hojas de resultados de la observación directa.

3.7.1 Entrevista

La entrevista es una herramienta de la interacción social en la cual una persona responde a otra una serie de preguntas sobre un tópico específico. La administración de las preguntas se hace en base a una guía o programa de entrevista. Las respuestas que se obtienen pueden ser registradas por medios electrónicos o por escrito (Arandia, 2009, p.19).

El instrumento que se utiliza para la entrevista, es la guía de entrevista del tipo estructurado o estandarizada, que fue realizada en base a los objetivos de la investigación y al sustento teórico. La misma esta compuesta por cinco preguntas abiertas, de respuesta libre, organizada y dirigida a los temas de interés para la investigación, las cuales fueron aplicadas al Director del CEMSE y a la bibliotecaria.

3.7.2 La encuesta

Para Aristizabal (2008) la encuesta “consiste en un cuestionario, con un conjunto de preguntas, referidas a una o más variables o dimensiones a medir. El contenido de las preguntas es tan variado como los aspectos que pretenda medir. Con el fin de tener mayor rigor en la recolección de los datos, las preguntas deben ser precisas, pertinentes y concisas, de tal manera que las respuestas obtenidas tengan igualmente estas características” (p.48).

En el presente trabajo, se hizo uso de esta técnica para determinar los nuevos hábitos de investigación e información que tienen los estudiantes de secundaria de la ciudad de La Paz con las NTICs y la web, el uso y valoración que tienen de la biblioteca y los nuevos requerimientos de acceso a la información que tienen del servicio que ofrece la biblioteca.

El instrumento utilizado para este propósito fue el cuestionario que ha sido elaborado en base a la teoría expuesta, a los objetivos de estudio y a las de variables. Está constituido por preguntas cerradas y de elección múltiple.

Este cuestionario, antes de ser aplicada, fue sometido a un proceso de validación que se la describe a continuación: una vez que se terminó de realizar el primer cuestionario que estaba compuesto de 25 preguntas se la hizo revisar por un experto como es el tutor, quien después de dar sus observaciones y correcciones, recomendó que una vez que se haga las correcciones, se la someta a una prueba piloto para validarla completamente.

Posteriormente, una vez que se terminó de hacer las correcciones en el cuestionario, se realizó la prueba piloto con 15 estudiantes, Esta práctica permitió mejorar el contenido de las preguntas en función a las dificultades que el instrumento mostró para los encuestados y de esta manera se pudo verificar la pertinencia y eficacia del cuestionario. Finalmente, fueron aplicados a los estudiantes de secundaria sujetos del estudio.

3.7.3 Observación directa

Según Arandia (2009) la observación “es una estrategia de investigación cualitativa para la construcción de conocimiento acerca de la realidad física, social, cultural, etc. La observación directa, es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación” (p.35).

Con esta técnica se verificó los tipos de servicios que presta la biblioteca y las estrategias que emplea para facilitar el acceso a la información de sus usuarios, además de los comportamientos, actitudes, hábitos y formas de investigar, estudiar, interactuar y de acceder a la información de los estudiantes dentro y fuera de la biblioteca, cuyos resultados sirve para corroborar o contrastar la información y datos recopilados en las entrevistas y encuestas.

Se usa como instrumento de recolección de información las hojas guías de resultados de la observación directa, elaboradas en base a las variables de estudio y objetivos.

CAPITULO III

MARCO HISTÓRICO-INSTITUCIONAL

4.1 RESEÑA HISTÓRICA DEL CEMSE

El Centro de Multiservicios Educativos (CEMSE) nace como una obra social de la Compañía de Jesús en Bolivia, quien, con la finalidad de promover la “igualdad de oportunidades en educación y salud” en especial de las poblaciones excluidas o en desventaja social, en Asamblea Extraordinaria reunida en fecha 25 de julio de 1983, crea el CEMSE, entidad que a partir del año 1985 inicia su trabajo con la personería jurídica de la Compañía de Jesús en Bolivia, que amparada en el artículo 7 de su estatuto otorga a cada una de sus entidades socias, plena autonomía para el ejercicio de todo acto, congruente con la misión de la Compañía de Jesús y la Iglesia Católica.

Por consiguiente, el CEMSE es una entidad canónica, sin fines de lucro, la misma que no realiza actividades de intermediación financiera, con personalidad jurídica propia reconocida por la Conferencia Episcopal de Bolivia, mediante Decreto Eclesial, bajo registro público canónico CEB RCPER No. C-015, con plena capacidad para realizar todos los actos jurídicos que fueren necesarios para la realización de sus fines y objetivos, conforme su Estatuto Orgánico y al amparo de Ley Nro. 1644 del 11 de julio de 1995.

Las intervenciones que ejecuta el CEMSE, han sido de carácter integral en el que no solamente se busca mejorar los resultados en educación de una manera aislada, sino que busca integrar acciones que garantizan los derechos de educación, protección, salud, supervivencia y participación de la niñez y adolescencia; prevenir y proteger el embarazo adolescente; mejorar las condiciones de salud de las familias; fortalecer la formación técnica productiva y; mejorar la inserción laboral de adolescentes y jóvenes.

El CEMSE inició sus actividades hace 34 años, como una alternativa para la mejora de la educación fiscal en Bolivia, buscando proporcionar igualdad de oportunidades para niñas, niños, adolescentes y jóvenes de menores posibilidades dentro del sistema educativo, accediendo a servicios que le permitieran mejorar la calidad de su aprendizaje como ser: laboratorios, bibliotecas, salas de computación, servicios de salud y otros. Nace con la instalación de un Centro de Recursos Pedagógicos en la ciudad de La Paz y, debido a sus experiencias exitosas y ejecución de buenas prácticas ha logrado ampliar su ámbito de acción a los municipios de El Alto, Sucre, Cercado, Quillacollo y Tiquipaya.

La oficina nacional del CEMSE está ubicada en La Paz. Esta instalación es de propiedad propia, funciona desde la creación (1985) y es el centro que ha servido de modelo para la creación de otros centros similares y, para extender el ámbito de acción a otros departamentos.

CEMSE Regional La Paz:

Se encuentra en el mismo edificio que la oficina nacional. Esta oficina ejecuta proyectos y brindan servicios orientados a niñas, niños y adolescentes de escuelas aledañas que viven en condiciones de vulnerabilidad, con el objeto de garantizar sus derechos en educación, salud, protección y participación a través de prevención de violencia; promoción de liderazgos y emprendimientos; apoyo extra curricular en educación primaria y secundaria; formación técnica productiva; laboratorios de química y biología; servicios de psicología y; servicios de salud.

El CEMSE orienta su accionar con la visión de trabajar mediante Redes Educativas con las Unidades Educativas cercanas a los Centros de Recursos Pedagógicos desde donde implementa sus acciones, desarrollando propuestas replicables de educación y salud que contribuyen a la plena integración de las personas en una sociedad productiva y con

valores, promoviendo el desarrollo humano con igualdad de oportunidades en educación, salud y dinamización de las economías locales.

En el cumplimiento de su misión y objetivos estratégicos, el CEMSE desarrolla acciones de apoyo, complementación, actualización, formación permanente, información, experimentación, elaboración, sistematización y coordinación, para las/los estudiantes y docentes de todos los niveles y ciclos, extendiendo su atención a padres y madres de familia y sus comunidades. Su gestión creativa, ha sido tomada en cuenta como experiencia por el Ministerio de Educación y otras instancias del Estado y reconocida por el Gobierno Municipal de La Paz con la condecoración “Prócer Pedro Domingo Murillo” (2000), así como por la Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia, por los 29 años de servicio, otorgado el 2014.

Mediante Resolución del Ministerio de Educación N° 242/02 de 2 de agosto de 2002, y en el marco de la normativa vigente, hasta antes de la Ley de Educación Avelino Siñani y Elizardo Pérez, el CEMSE fue reconocido como un Centro de Recursos Pedagógicos (CRPs), constituyéndose en el primer Centro.

A partir de esta norma, ha trabajado en la gestión de redes educativas en áreas concentradas, que contemplan orientaciones para las funciones y servicios de los CRPs, y criterios e instrumentos para la conformación, funcionamiento y coordinación de redes educativas; esta construcción ha sido posible gracias a la conformación de equipos interdisciplinarios conformados por profesionales normalistas de todos los niveles y disciplinas y por profesionales universitarios de diferentes áreas.

Todo ello le ha permitido adecuarse a los nuevos mandatos Constitucionales de la Educación, así como a las bases, fines, y objetivos de la normativa vigente formando parte del Sistema Educativo Plurinacional, como un centro desde el cual se otorgan los servicios

educativos multidisciplinarios acordes al enfoque de la Ley N° 070 de la Educación Avelino Siñani y Elizardo Pérez, del 20 de diciembre de 2010, implementando estrategias y metodologías educativas orientadas al Subsistema de Educación Regular y apoyando en Educación Secundaria Comunitaria Productiva con la implementación del Bachillerato Técnico Humanístico a partir de formación técnica, así como en el Programa de Formación Complementaria a Maestras y Maestros.

4.2 ESTRUCTURA ORGÁNICA

La estructura organizacional del CEMSE está establecida en sus estatutos, con tres niveles, el primer nivel lo conforma el Directorio compuesto por jesuitas y profesionales nacionales comprometidos con la realidad nacional, el segundo nivel está a cargo de un Director Nacional, y el Nivel Operativo conformado por Unidades Nacionales y Regionales:

La Unidad Nacional: está compuesta por dos gerencias, la primera responsable a nivel Nacional de la Administración y Finanzas, mientras que la segunda es responsable a nivel Nacional de la coordinación Técnica, Planificación y Seguimiento, así como la generación de programas y proyectos. Bajo ambas coordinaciones se encuentran el equipo técnico operativo, con perfiles en temas contables, administrativos, educación, salud, planificación, seguimiento, control.

Las Unidades Regionales, dentro las cuales, está la Coordinación Regional de Educación de La Paz, la de Educación del Centro Túpac Amaru y del Centro Vicente Donoso ambas en El Alto y la Coordinación Regional de Sucre, las estructuras operativas de estas regionales, responden a las necesidades y acciones que se vienen desarrollando en cada una de estas.

4.3 VISION Y MISION

Visión

“Una Red de Centros de Multiservicios Educativos, formadora de formadores, que desarrolla propuestas replicables de educación y salud que contribuyen a la plena integración de las personas en una sociedad productiva y con valores”

Misión

“Concebir y construir modelos participativos y replicables en educación y salud primaria que promuevan el desarrollo humano de la población más vulnerable de Bolivia, contribuyendo de esta manera al desarrollo local y nacional, apoyando procesos de perfeccionamiento del Estado tendientes a superar los índices de pobreza”

4.4 OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Promover y desarrollar capacidades emprendedoras, económicas y tecnológicas en las comunidades de intervención que permitan un cambio de actitud, para mejorar con conciencia crítica, la administración de sus recursos y la búsqueda de soluciones a sus necesidades y expectativas.
- Fortalecer y promover en las comunidades de intervención el ejercicio de los derechos ciudadanos, en el marco de una sociedad democrática, intercultural y con equidad, como medio para lograr una convivencia justa e inclusiva.
- Promover el desarrollo de capacidades y actitudes positivas de promoción y prevención de la salud para disfrutar de vida saludable, a través de programas de salud comunitaria y educación en salud, con visión multisectorial y con responsabilidad social.
- Impulsar el desarrollo de capacidades para la valoración, manejo racional y sostenible de los recursos naturales y protección del medio ambiente.

- Optimizar los procesos de gestión internos y de relacionamiento externo, encaminados a la captación y generación de recursos económicos que aseguren la sostenibilidad y el posicionamiento de la institución.
- Contribuir a la reducción de las condiciones de vulneración de los derechos a la salud, salud sexual reproductiva, protección contra la violencia, participación y expresión libre de niños, niñas, adolescentes, mujeres, migrantes y familias.
- Contribuir a disminuir las condiciones de desigualdad en el aprendizaje de la educación primaria, y el acceso y conclusión en la educación secundaria.
- Mejorar las capacidades productivas de Adolescentes, trabajadores y adultos fortaleciendo el acceso a la formación técnica productiva e inserción laboral acorde a las vocaciones y potencialidades territoriales.

4.5 SERVICIOS QUE PRESTA EL CEMSE

Área de salud: Los servicios que actualmente ofrece en esta área la institución son: Medicina general, Pediatría, Ginecología, Odontología, Laboratorio, Enfermería, Farmacia, Fisioterapia; también elaboran proyectos de salud.

Área educativa: En esta área el CEMSE ofrece los siguientes servicios:

- Biblioteca: ofrece variedad de libros para el público escolar y bibliografía especializada para la formación de docentes, estos recursos se dan de forma gratuita.
- Pankarita: está destinada a la atención de niñas y niños con dificultades escolares.
- Laboratorio de ciencias: cuenta con laboratorios de física, química y biología para estudiantes y docentes para que realicen sesiones educativas integrando la teoría con la práctica.

- Psicología: la atención está dirigida al público en general, asistiendo diferentes casos psicológicos.

Maleta Viajera: es un servicio de bibliotecas, cuya finalidad es prestar libros a diferentes escuelas y apoyar la lectura.

CAPITULO IV

MARCO PRÁCTICO

5.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

En principio, se realizó una prueba piloto, lo que permitió establecer las falencias del cuestionario, mejorar el contenido y redacción de las preguntas, así como el número de ellas, de tal manera que sea de fácil comprensión para los estudiantes y sobre todo permita medir exactamente lo que se quería medir.

Seguidamente, una vez que se elaboró el cuestionario final y se copiaron la cantidad de cuestionarios necesarios se procedió a la aplicación de los instrumentos, para ello se fue a cada uno de los colegios que tienen convenio con la biblioteca del CEMSE, se conversó con los directores para lograr el permiso necesario para realizar las encuestas, pero debido a la negativa de algunos se tuvo que hacer las encuestas en la puerta de los colegios a la hora de salida. Lo que no permitió cumplir a cabalidad con la muestra determinada ya que se solo se logró encuestar a 120 estudiantes como lo muestran los resultados.

Al mismo tiempo, se realizó las entrevistas al director y a la bibliotecaria de la institución como también se realizó la observación del funcionamiento de la biblioteca y de las actitudes, hábitos, y formas de investigar, estudiar, interactuar y de acceder a la información de los estudiantes dentro y fuera de la biblioteca.

Realizadas las encuestas, las entrevistas y la observación, se procedió a la sistematización de los datos e información recopilada y la presentación y análisis de los resultados.

5.2 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Realizado el trabajo de campo y sistematizada la información y datos de las entrevistas, la observación y las encuestas realizadas, se exponen los resultados obtenidos en este proceso; los mismos, son presentados de acuerdo a las variables, a los objetivos y al instrumento de investigación.

1) Resultados de las encuestas

DATOS GENERALES.

TABLA N° 3

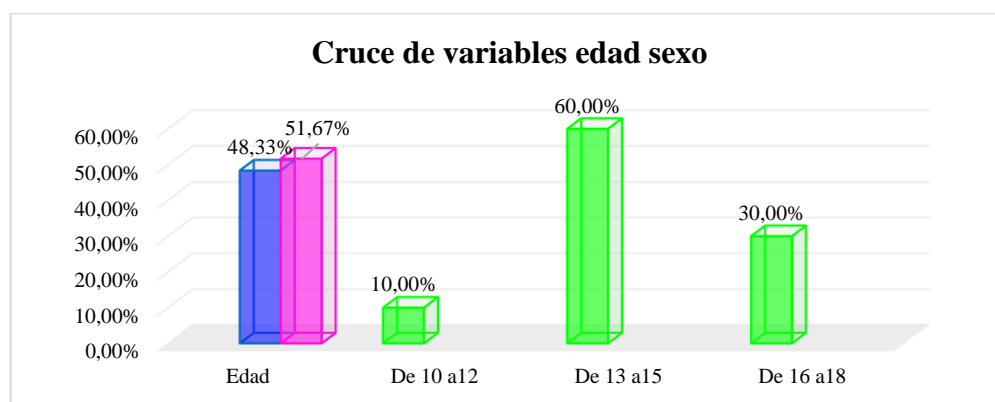
Género-Edad

	Edad	De 10 a12	De 13 a15	De 16 a18	Total
Sexo		10,00%	60,00%	30,00%	100,00%
Masculino	48,33%				
Femenino	51,67%		X		
Total	100,00%				

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 2

Género-Edad



Fuente: Tabla 5

Interpretación: Del 100 % (120) de los estudiantes de secundaria encuestados el 51,67% (62) son de sexo femenino y el 48,33% (58) son de sexo masculino. Asimismo, el

60% tiene entre 13 a 15 años, el 30% entre 16 y 18 años finalmente el restante 10% de los estudiantes tiene entre 10 a 12 años.

Análisis: Lo que demuestra que la mayoría de los estudiantes son del sexo femenino y están en el rango de edad de 13 a 15 años.

TABLA N° 4

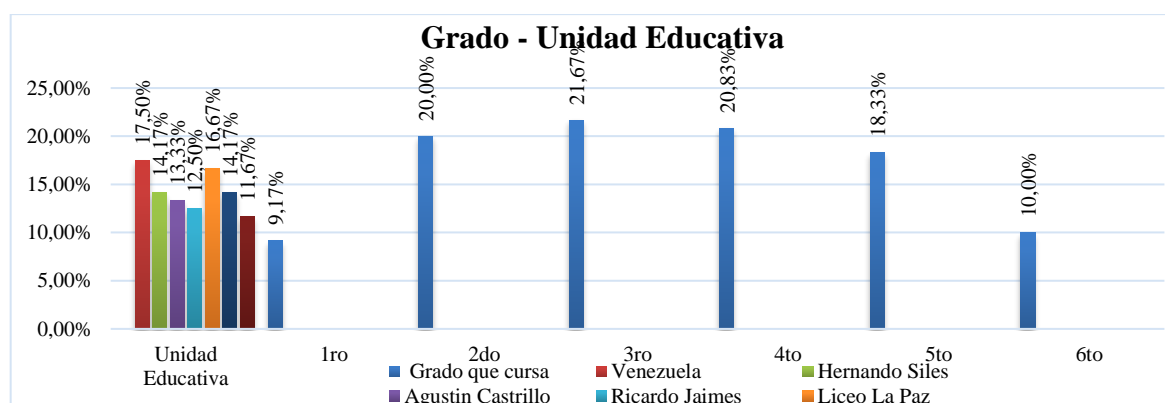
Grado-Unidad Educativa

	Grado	1ro	2do	3ro	4to	5to	6to	Total
Unidad Educativa		9,17%	20,00%	21,67%	20,83%	18,33%	10,00%	100 %
Venezuela	17,50%			X				
Hernando Siles	14,17%							
Agustín Castrillo	13,33%							
Ricardo Jaimes	12,50%							
Liceo La Paz	16,67%							
Dora Smith	14,17%							
Félix Reyes Ortiz	11,67%							
Total	100,00%							

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 3

Grado-Unidad Educativa



Fuente: Tabla 3

Interpretación: Como se observa el 9,17% de los estudiantes encuestados cursan el primer grado de secundaria, el 20% segundo de secundaria, 21,67% tercero, 20,83% cuarto, 18,33% quinto y el 10% restante cursan el sexto grado de secundaria. En tanto que el

17,5% pertenecen a la Unidad Educativa Liceo Venezuela, 14,17% a Hernando Siles, 13,33% a Agustín Castrillo, 12,5% a Ricardo Jaimes, el 16,67% al Liceo La Paz, 14,17% a Dora Smith y 11,67% a la Unidad Educativa Félix Reyes Ortiz.

Análisis: Según estos resultados el mayor porcentaje de estudiantes encuestados fueron del Liceo Venezuela, al mismo tiempo, la mayoría pertenecen al tercer grado de secundaria.

USO, DOMINIO Y DEPENDENCIA DE LAS NTICS Y EL INTERNET

TABLA N° 5

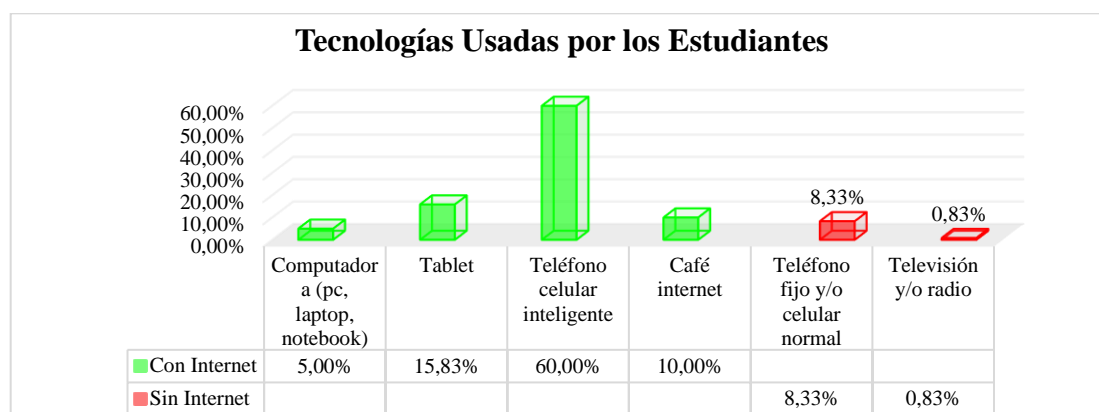
Tecnologías Usadas por los Estudiantes para Informarse y Comunicarse

Tecnología utilizada normalmente	Absoluto			Relativo		
	Con Internet	Sin Internet	Total	Con Internet	Sin Internet	Total
Computadora (pc, laptop, notebook)	6		6	5,00%		5,00%
Tablet	19		19	15,83%		15,83%
Teléfono celular inteligente	72		72	60,00%		60,00%
Café internet	12		12	10,00%		10,00%
Teléfono fijo y/o celular normal		10	10		8,33%	8,33%
Televisión y/o radio		1	1		0,83%	0,83%
Total	109	11	120	90,83%	9,17%	100,00%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 4

Tecnologías Usadas por los Estudiantes para Informarse y Comunicarse



Fuente: Tabla 5

Interpretación: El 60% de los estudiantes de secundaria de la ciudad de La Paz afirma que para informarse y comunicarse utiliza el teléfono celular inteligente con internet, el 15,83% dice que usa las tablets con internet, el 10% indican que van a los cafés internet, mientras que el 8% manifiestan que usan el teléfono fijo y/o el celular normal, el 5% computadoras con internet, solo el 0,83% indica que lo hace por radio y/o televisión.

Análisis: Estos resultados revelan que la mayoría de los estudiantes utilizan las computadoras, los celulares inteligentes y el internet para comunicarse e informarse.

TABLA N° 6

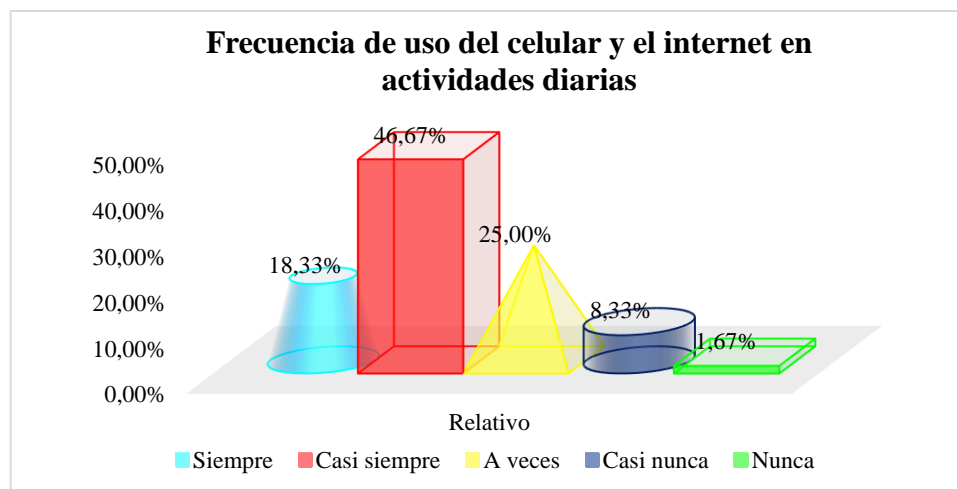
Uso del Celular y el Internet en las Actividades Diarias de los Estudiantes

Uso del celular y el internet	Absoluto	Relativo %
Siempre	16	13,33%
Casi siempre	30	25,00%
A veces	56	46,67%
Casi nunca	18	15,00%
Nunca	0	0,00%
Total	120	100,00%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 5

Uso del Celular y el Internet en las Actividades Diarias de los Estudiantes



Fuente: Tabla 6

Interpretación: El 46,67% de los estudiantes afirman que casi siempre utilizan el celular y el internet en sus actividades diarias, un 25% considera que los usan a veces, el 18,33% aseveran que siempre los utilizan, el 8,33% indican que casi nunca lo hacen y el 1,67% restante dicen que nunca los utilizan en sus actividades diarias.

Análisis: Estos datos demuestran la dependencia que tienen de los estudiantes del celular y la web ya que las utilizan continuamente en sus actividades diarias.

TABLA N° 7

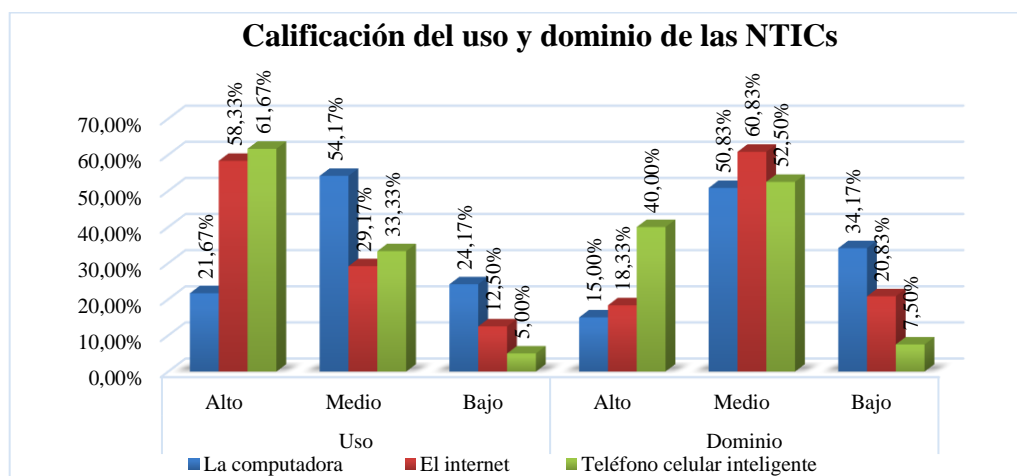
Calificación del Estudiante del Grado de Uso y Dominio que tiene de las NTICs

Cómo calificarías el uso y dominio que tienes de:	Uso				Dominio			
	Alto	Medio	Bajo	Total	Alto	Medio	Bajo	Total
La computadora	21,67%	54,17%	24,17%	100,00%	15,00%	50,83%	34,17%	100,00%
El internet	58,33%	29,17%	12,50%	100,00%	18,33%	60,83%	20,83%	100,00%
Teléfono celular inteligente	61,67%	33,33%	5,00%	100,00%	40,00%	52,50%	7,50%	100,00%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 6

Calificación del Estudiante del Grado de Uso y Dominio que tiene de las NTICs



Fuente: Tabla 7

Interpretación: El 21,67% de los estudiantes de secundaria del centro de la ciudad de La Paz afirman hacer un alto uso de la computadora, el 54,17% medio y el 24,17% bajo.

Asimismo, el 15% dice tener un alto dominio de la computadora, el 50,83% medio y el 34,17% asevera tener un bajo dominio. En relación al uso del internet, el 58,33% califica hacer un alto uso del mismo, el 29,17% hace un uso medio y el 12,5% dice hacer un uso bajo del internet. Al mismo tiempo, el 18,33% asegura tener un alto dominio del internet, el 60,83% asevera tener un dominio medio y el 20,83% dice tener bajo dominio. En cuanto al teléfono celular el 61,67% afirma hacer un alto uso del mismo, un 33,33% dice hacer un uso medio y el 5% indica hacer un bajo uso del celular. Asimismo, el 40% asegura tener un dominio alto del celular, el 52,5% tiene un dominio medio, mientras que solo el 7,5% dice tener un bajo dominio del mismo.

Análisis: Estos datos, conjuntamente con los anteriores revelan que, actualmente, las NTICs que más utilizan los estudiantes de secundaria de la ciudad de La Paz, en sus actividades diarias son el celular y el internet, seguido por la computadora. Esto confirma que prácticamente son dependientes de estas tecnologías.

HÁBITOS DE INVESTIGACIÓN E INFORMACIÓN DE LOS ESTUDIANTES

TABLA N° 8

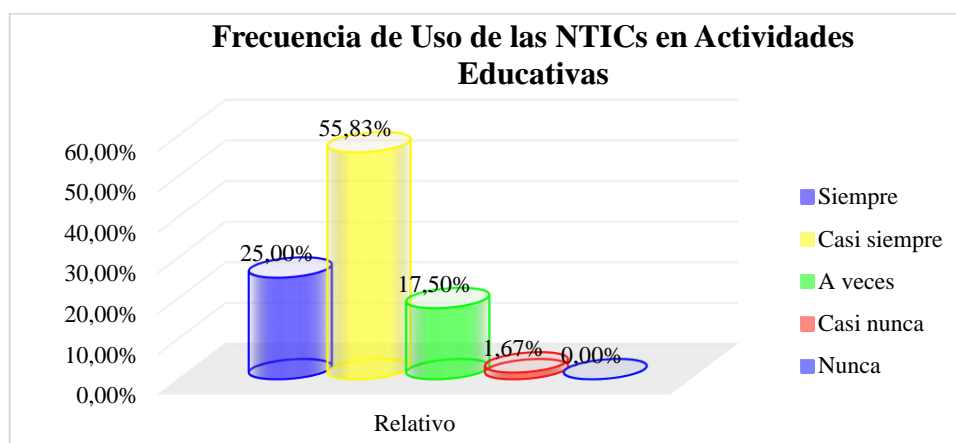
Frecuencia de Uso de las NTICs en Actividades Educativas

Nivel de uso del celular, internet y la computadora, en las actividades educativas	Absoluto	Relativo %
Siempre	30	25,00%
Casi siempre	67	55,83%
A veces	21	17,50%
Casi nunca	2	1,67%
Nunca	0	0,00%
Total	120	100,00%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 7

Frecuencia de Uso de las NTICs en Actividades Educativas



Fuente: Tabla 8

Interpretación: El 55,83% de los estudiantes de secundaria de la ciudad de La Paz aseveran que en sus actividades educativas casi siempre utilizan las NTICs principalmente el celular, el internet y la computadora, el 25% dicen que siempre, el 17,5% afirma que a veces y el restante 1,67% dice que casi nunca las utiliza.

Análisis: Si bien, los datos muestran que, la mayoría de los estudiantes usan frecuentemente el internet, el celular y la computadora en las actividades educativas, existe un porcentaje considerable que no lo hace con frecuencia, lo cual se puede deber a muchos factores como ser que no disponen de estas tecnologías, o no tienen el suficiente dominio de las mismas y otras.

TABLA N° 9

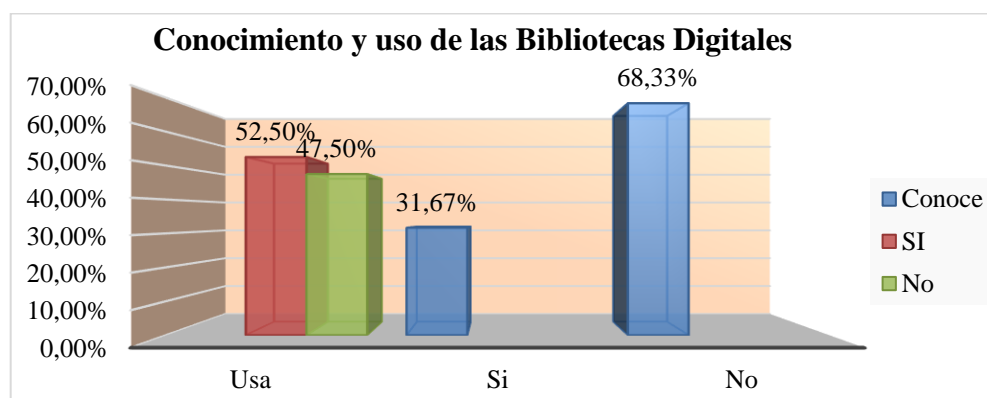
Nivel de Conocimiento y uso de Páginas Académicas y Bibliotecas Digitales

	Usa	Si	No
Conoce		31,67%	68,33%
Si	52,50%		X
No	47,50%		

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 8

Nivel de Conocimiento y uso de Páginas Académicas y Bibliotecas Digitales



Fuente: Tabla 9

Interpretación: El 52,50% de los estudiantes de secundaria de la ciudad de La Paz afirman que conocen o saben lo que son las páginas académicas y bibliotecas digitales, mientras que el 47,50% dice que no conoce. Asimismo, el 68,33% aseveran que no las utilizan y, el 31,67% asegura que usa las páginas académicas.

Análisis: Estos datos demuestran que si bien, la mayoría de estudiantes dicen conocer las páginas académicas y bibliotecas digitales, sin embargo, son pocos los que las utilizan, lo que es llamativo considerando que estas deberían ser las fuentes recomendadas por los docentes cuando investigan por el internet.

TABLA N° 10

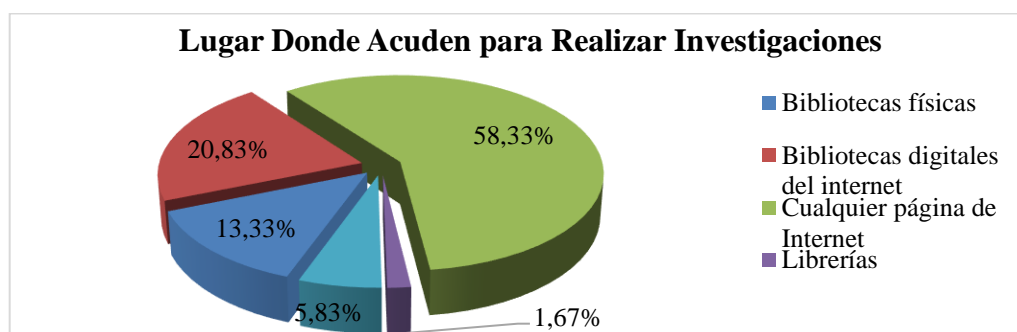
Lugar Donde Acuden para Realizar Investigaciones

Lugar donde acude cuando necesita leer o realizar un trabajo de investigación	Absoluto	Relativo %
Bibliotecas físicas	16	13,33%
Bibliotecas digitales del internet	25	20,83%
Cualquier página de Internet	70	58,33%
Librerías	2	1,67%
Puesto de venta de libros y textos	7	5,83%
Total	120	100,00%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 9

Lugar Donde Acuden para Realizar Investigaciones



Fuente: Tabla 10

Interpretación: El 58,33% de los estudiantes de secundaria cuando necesitan buscar alguna información, leer, o investigar prefieren acudir a cualquier página de internet, el 20,83% dicen que acuden a páginas académicas o bibliotecas digitales, un 13,33% a las bibliotecas físicas, un 5,83% acuden a puestos de venta de libros y un 1,67% a las librerías.

Análisis: Los estudiantes muestran gran afinidad por el uso del internet, el celular y la computadora para la búsqueda de información y lectura, lo que ratifica que existe, en la mayoría de los estudiantes una marcada dependencia por estas tecnologías. Pero también se advierte que aún existe estudiantes que cuando necesitan leer o buscar información prefieren acudir a las bibliotecas y a los libros.

TABLA N° 11

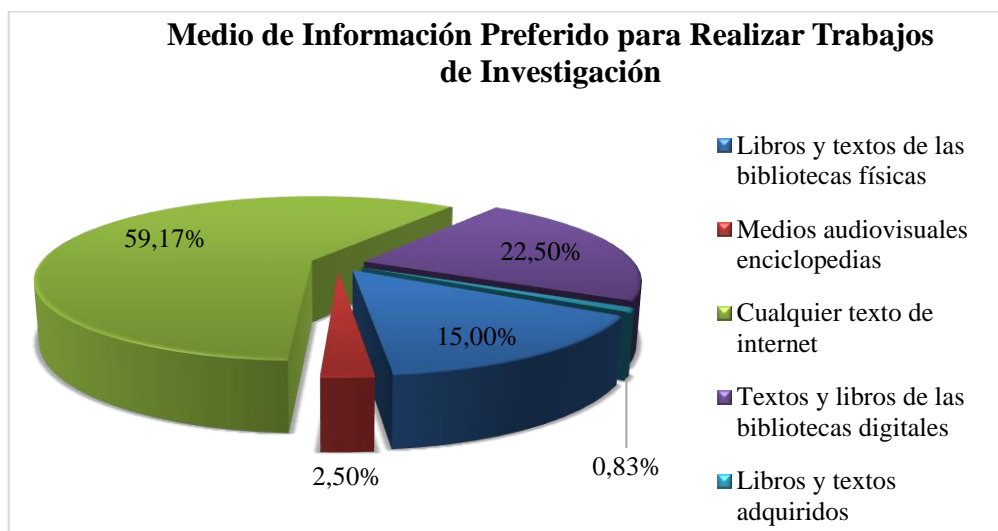
Medio de Información Preferido que Utilizan para Realizar Trabajos de Investigación

¿Cuál de los siguientes medios prefieres para realizar un trabajo de investigación?	Absoluto	Relativo %
Libros y textos de las bibliotecas físicas	18	15,00%
Medios audiovisuales enciclopedias	3	2,50%
Cualquier texto de internet	71	59,17%
Textos y libros de las bibliotecas digitales	27	22,50%
Libros y textos adquiridos	1	0,83%
Total	120	100,00%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 10

Medio de Información Preferido que Utilizan para Realizar Trabajos de Investigación



Fuente: Tabla 11

Interpretación: El 59,17% de los estudiantes para realizar un trabajo de investigación aseveran que prefieren utilizar cualquier página de internet como medio de información, el 22,50% manifiestan que utilizan libros o textos de páginas académicas y/o bibliotecas digitales, el 15% dicen que usan libros o textos de las bibliotecas físicas, el 2,50% usa medios audiovisuales enciclopedias y el 0,83% afirma que prefiere utilizar libros y textos adquiridos.

Análisis: Estos resultados muestran que la mayoría de los estudiantes de secundaria utilizan el internet, el celular y la computadora en sus actividades educativas, además que conocen y usan las paginas académicas y/o bibliotecas digitales; sin embargo, llama la atención que, cuando se les consulta donde acude a buscar información y que medio prefiere como fuente de información el porcentaje disminuye notablemente. Por lo que se deduce que muchos de ellos falsearon en sus respuestas o en realidad no usan o no conocen las paginas académicas ni las bibliotecas digitales.

USO Y VALORACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS

TABLA N° 12

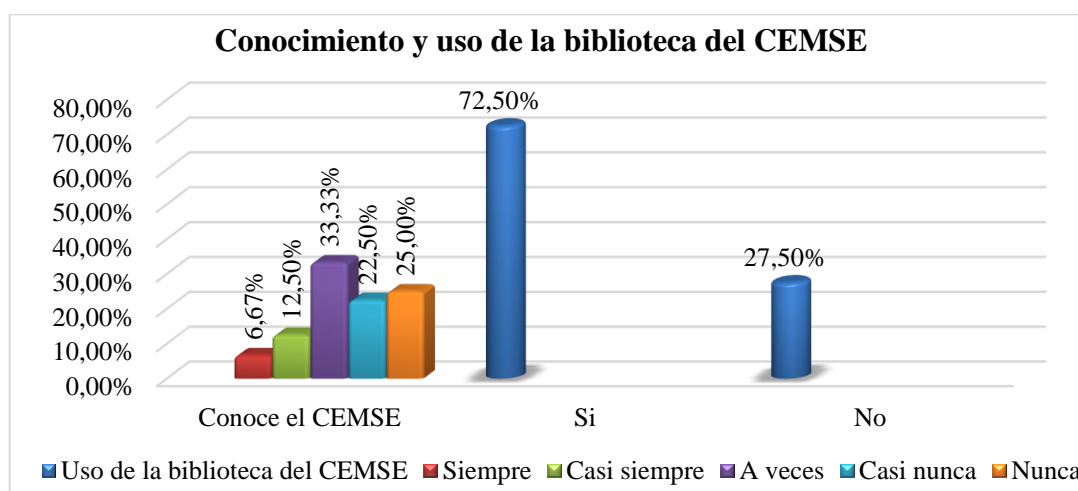
Estudiantes que Conocen y Estudiantes que Utilizan la Biblioteca del CEMSE

	Conoce el CEMSE		Si		No	
			Abs.	Rel.	Abs.	Rel.
Hace uso de la biblioteca del CEMSE	Abs.	Rel.	87	72,50%	33	27,50%
Siempre	8	6,67%				
Casi siempre	15	12,50%				
A veces	40	33,33%		X		
Casi nunca	27	22,50%				
Nunca	30	25,00%				

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 11

Estudiantes que Conocen y Estudiantes que Utilizan la Biblioteca del CEMSE



Fuente: Tabla 12

Interpretación: El 72,5% de los estudiantes encuestados conocen donde queda las instalaciones del CEMSE y el 27,5% dice que no conocen. En cuanto al uso de la Biblioteca del CEMSE, el 6,67% dice que siempre acude y usa la biblioteca, un 15% afirma

que casi siempre, el 33,33% asegura que lo hace a veces, un 22,5% dice que casi nunca lo hace y el restante 25% afirma que nunca hace uso de la biblioteca de esta institución.

Análisis: A pesar que el estudio se lo realizó en los colegios que tienen convenio con el CEMSE se constata que un porcentaje considerable de los estudiantes no conocen la institución, y un porcentaje mayor no hacen uso de sus servicios.

TABLA N° 13

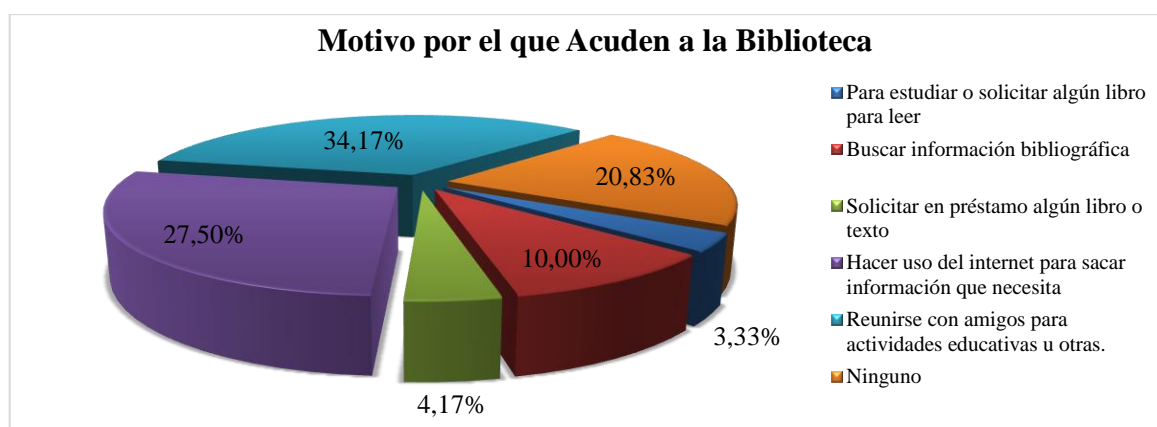
Motivos por los que Acuden a la Biblioteca del CEMSE los Estudiantes

Generalmente, cuando acudes a la biblioteca del CEMSE lo haces para:	Absoluto	Relativo
Para estudiar o solicitar algún libro para leer	4	3,33%
Buscar información bibliográfica para hacer trabajos de investigación	12	10,00%
Solicitar en préstamo algún libro o texto	5	4,17%
Hacer uso del internet para buscar y sacar información que necesita	22	18,33%
Reunirse con amigos para actividades educativas u otras.	47	39,17%
Ninguno	30	25,00%
Total	120	100,00%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 12

Motivos por los que Acuden a la Biblioteca del CEMSE los Estudiantes



Fuente: Tabla 13

Interpretación: 3,33% de los estudiantes dice que va a la biblioteca a estudiar o para solicitar algún libro o texto para leer; 10% dice que acude a la biblioteca a buscar

información bibliográfica para hacer sus trabajos de investigación; el 4,17% asevera que concurre a la biblioteca a solicitar préstamo de libros o textos; el 27,50% asegura que acude a la biblioteca a hacer uso del internet para sacar la información que necesita; el 34,17% afirma que solo va a la biblioteca a reunirse con sus amigos para realizar actividades educativas u otras y el 20,83% asevera que por ningún de motivo va a la biblioteca.

Análisis: Estos resultados muestran que, actualmente, los estudiantes acuden a la biblioteca del CEMSE, mayoritariamente, para reunirse con los amigos o compañeros para realizar actividades educativas u otras; es decir, la utilizan como un lugar de encuentro; o en su caso para hacer uso de las computadoras y el internet. Asimismo, ratifica con una mínima variación el porcentaje de estudiantes que no conocen ni utilizan esta biblioteca.

TABLA N° 14

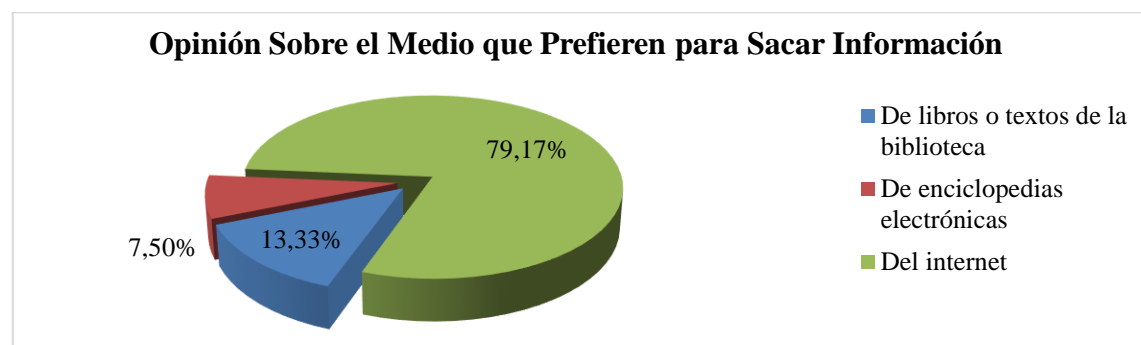
Opinión de los Estudiantes Sobre las Fuentes de Información que Prefieren sus Pares

En tu opinión ¿la mayoría de los estudiantes actualmente de dónde prefieren sacar la información que necesitan para hacer trabajos de investigación o informarse?	Absoluto	Relativo
De libros o textos de la biblioteca	16	13,33%
De enciclopedias electrónicas	9	7,50%
Del internet	95	79,17%
Total	120	100,00%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 13

Opinión de los Estudiantes Sobre las Fuentes de Información que Prefieren sus Pares



Fuente: Tabla 14

Interpretación: Para el 79,17% de los estudiantes la mayoría de sus compañeros, cuando requieren información para hacer algún trabajo de investigación o informarse, la obtienen del internet; el 13,33% cree que prefieren libros y textos de las bibliotecas; el 7,5% supone que prefieren las enciclopedias electrónicas.

Análisis: Los datos presentados de acuerdo al conocimiento que tienen los estudiantes de sus pares, la mayoría de ellos prefieren y recurren siempre como fuente de información al internet.

TABLA N° 15

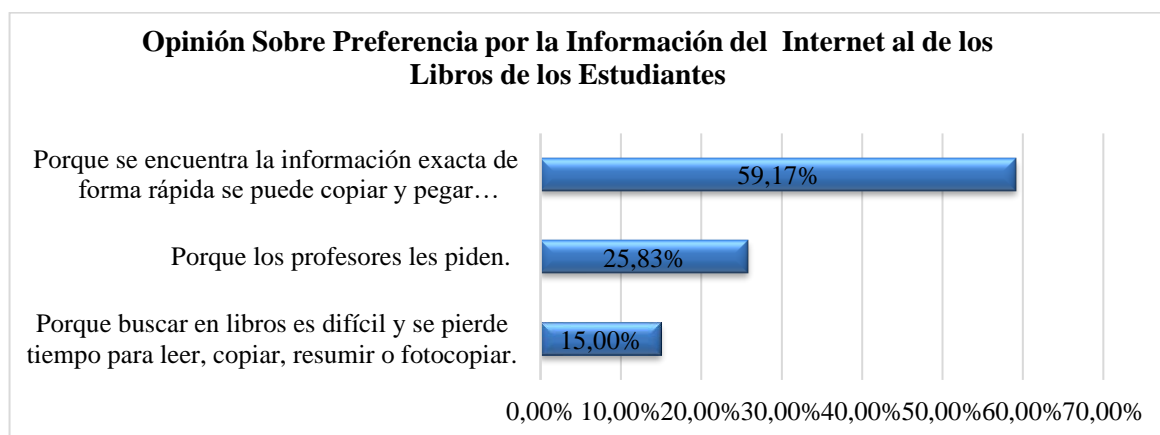
Opinión Sobre los Motivos por los que Prefieren el Internet

¿Por qué crees que prefieren sacar información del internet y no de los libros o textos de las bibliotecas?	Absoluto	Relativo
Porque buscar en libros es difícil y se pierde tiempo para leer, copiar, resumir o fotocopiar.	22	18,33%
Porque los profesores les piden.	36	30,00%
Porque se encuentra la información exacta de forma rápida se puede copiar y pegar fácilmente además que está dispuesta cuando se la necesita.	62	51,67%
Total	120	100,00%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 14

Opinión Sobre los Motivos por los que sus Pares Prefieren el Internet



Fuente: Tabla 15

Interpretación: El 59,17% de los estudiantes opinan que sus pares prefieren el internet porque se encuentra la información exacta, de forma rápida y está dispuesta cuando se la necesita; el 25,83% considera que lo hacen porque los profesores les piden, mientras que el 15% cree que lo prefieren porque buscar en libros es difícil y se pierde mucho tiempo en leer, copiar, resumir o fotocopiar.

Análisis: Estos datos hacen notar que en realidad todos o casi todos los estudiantes utilizan el internet como fuente de información.

NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

TABLA N° 16

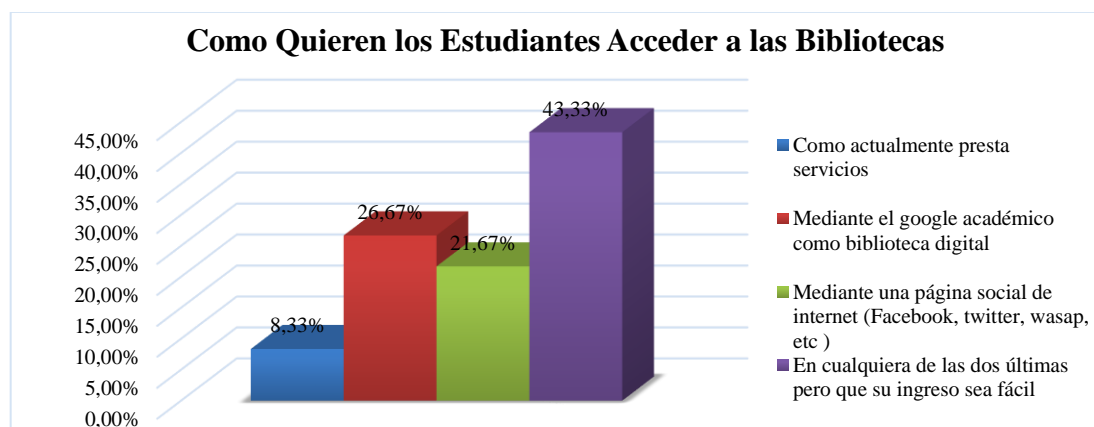
Como Quieren los Estudiantes Acceder a las Bibliotecas

Cómo quisieras que las bibliotecas te ofrezcan sus servicios de acceso a la información o consulta de libros	Absoluto	Relativo
Como actualmente presta servicios	10	8,33%
Mediante el google académico como biblioteca digital	32	26,67%
Mediante una página social de internet (Facebook, twitter, wasap, etc.)	26	21,67%
En cualquiera de las dos últimas pero que su ingreso sea fácil	52	43,33%
Total	120	100,00%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 15

Como Quieren los Estudiantes Acceder a las Bibliotecas



Fuente: Tabla 16

Interpretación: Para el 8,33% de los estudiantes la biblioteca del CEMSE debe seguir ofreciendo sus servicios de acceso a la información como actualmente lo hace, es decir que no cambie nada; el 26,67% quiere que lo haga mediante el google académico como biblioteca digital; el 21,67% quiere que preste sus servicios mediante las páginas sociales y el 43,33% quiere que lo haga en cualquiera de las dos últimas pero que su ingreso sea fácil.

Análisis: Es notoria la preferencia que tienen los estudiantes para que la biblioteca del CEMSE y las otras, presten sus servicios de manera digital por medio del internet.

TABLA N° 17

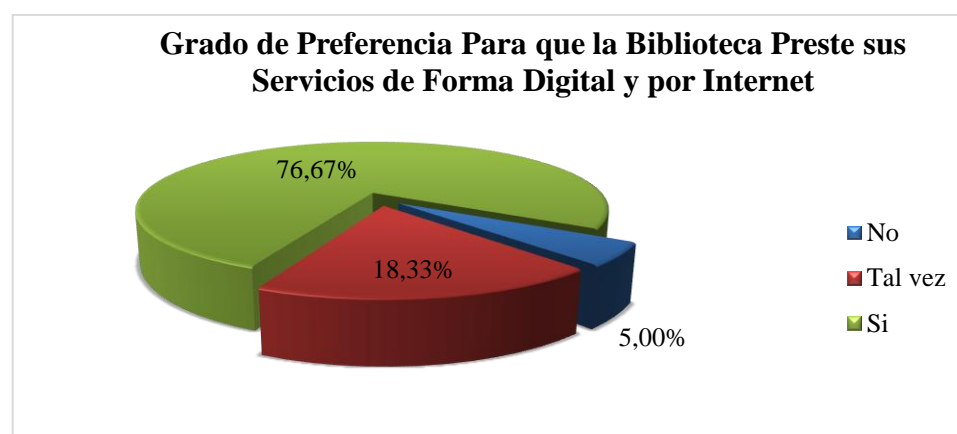
Predisposición de los Estudiantes por el Uso de la Biblioteca si Presta sus Servicios de Forma Digital

Si la biblioteca del CEMSE te ofrecería sus servicios de forma digital en el internet y su ingreso sea fácil. ¿La usarías?	Absoluto	Relativo
No	6	5,00%
Tal vez	22	18,33%
Si	92	76,67%
Total	120	100,00%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 16

Predisposición de los Estudiantes por el Uso de la Biblioteca si Presta sus Servicios de Forma Digital



Fuente: Tabla 17

Interpretación: El 76,67% de los estudiantes asegura que si usaría los servicios de información de la biblioteca si los ofrece de forma digital por el internet; el 18,33% afirma que tal vez lo haría y solo el 5% dice que no lo haría.

Análisis: Estos datos muestran la necesidad que tienen los estudiantes o las nuevas generaciones de acceder a la información en fuentes seguras y especializadas, de acuerdo a las nuevas condiciones que se da en su entorno digitalizado, con el vertiginoso avance tecnológico. Por lo tanto, las bibliotecas están en el deber de entrar en este mundo digitalizado prestando sus servicios de forma digital en el internet.

2) Resultados de las entrevistas y observación directa

a) Principales usuarios de la biblioteca

De acuerdo a los entrevistados (Director y bibliotecaria), la biblioteca del CEMSE, se halla catalogada como una biblioteca pública y especializada en el área educativa. Tiene como principales usuarios a estudiantes y profesores de las Unidades Educativas que tienen convenio con la institución, pero también acuden a la biblioteca, universitarios, investigadores, estudiantes de diferentes partes y población en general.

b) Servicios que presta la biblioteca actualmente

Para el Director los servicios que presta la biblioteca es el acceso a la información bibliográfica de forma electrónica y física. En cambio, para la bibliotecaria los servicios que actualmente presta son: préstamos de libros en sala y a domicilio, acceso a su base bibliográfica electrónica y a páginas académicas del internet para la búsqueda de información, préstamo o uso de computadoras para realizar trabajos, impresión y asesoramiento en el manejo y búsqueda de información en la biblioteca electrónica y el internet. Además de biblioteca ambulante que acude con sus servicios donde es requerida. Estos datos concuerdan con lo observado en la institución sobre este tema.

c) Cambios en los estudiantes con las NTICs

Según el Director, actualmente, para los estudiantes, el celular inteligente, el internet y las computadoras son parte de su vida, sin ellas se sienten perdidos, por lo tanto, claro que modificaron su forma de comunicarse, informarse, investigar y estudiar, todo lo hacen con estas tecnologías y el internet. Mientras que, para la bibliotecaria, la mayoría de los estudiantes, utilizan estas tecnologías en todas sus actividades. Para estudiar o leer todo lo quieren tener en su celular y para investigar e informarse acuden al internet, aunque esto está cambiando porque ya saben, que no todas las páginas del internet son una fuente

segura. Además, acota que ya no les gusta buscar información en los libros físicos, prefieren los digitalizados para poder bajarlos o copiarlos en sus celulares o en sus USB, o en su caso, hacer imprimir la parte que les interesa.

Estos resultados, coinciden con lo observado en la biblioteca y en los colegios, donde los estudiantes prácticamente son dependientes del celular y el internet, y aunque les prohíban usarlos en clases se dan sus modos para hacerlo, fotografían lo realizado en la pizarra por el profesor, buscan en el internet lo que profesor les pregunta conversan entre ellos por la red, centralizan parte de su material educativo en sus celulares para leerlos o estudiar, y contrariamente a lo que afirma la bibliotecaria, se informan e investigan por el google (no académico), sin importarles que las paginas sean o no seguras como fuente de información.

d) Efectos que enfrente la biblioteca de la propagación masiva de las NTICs

Para el Director la masificación del uso de las computadoras celulares y el internet (NTICs) principalmente en las nuevas generaciones, ocasiono que la biblioteca del CEMSE, al igual que todas las bibliotecas, tenga una caída significativa en la cantidad del flujo de usuarios, ya que los estudiantes, que son nuestros principales usuarios, cambiaron su forma de acceso a la información y al conocimiento, relegando a la información bibliográfica física, por la electrónica o digital. Razón por la cual y siguiendo la corriente de modernización de las bibliotecas con las NTICs, se implementó el servicio de la biblioteca electrónica, con internet de acceso limitado a solo paginas académicas y bibliotecas virtuales; y la biblioteca ambulante que acude a las Unidades Educativas que la soliciten. Con lo cual se ha logrado atraer de nuevo a los usuarios.

Por su parte la bibliotecaria, coincide en señalar que el principal efecto fue la disminución de usuarios, especialmente estudiantes de colegios, porque con el celular y el internet los estudiantes toda información la prefieren en formato digital de tal manera que

puedan copiar y pegar o puedan descargarla en sus celulares, memorias o USB, para leerla o utilizarla cuando quieran, algo que no pueden hacer con los libros en la biblioteca. Pero también, añade, existe otro efecto que es el cambio de uso que le dieron los estudiantes a la biblioteca, esta es, como un lugar de encuentro de amigos, de descanso o espera, conversatorio o para chatear o jugar con su celular.

Para contrarrestar estos efectos, en primer lugar, se prohibió a los estudiantes utilizar la biblioteca como lugar de encuentros y otros. Seguidamente se realizó la digitalización del fondo bibliográfico para prestar servicios como biblioteca electrónica con acceso a internet, pero solo a páginas académicas y bibliotecas digitales, para que los usuarios puedan descargar o copiar y pegar la información que requieren o en su caso imprimirla. Asimismo, se implementó la biblioteca móvil, con lo que se recuperó el flujo de usuarios, es más, actualmente los estudiantes están tomando conciencia, porque, los profesores y los profesionales bibliotecarios les enseñamos sobre la importancia de utilizar fuentes seguras de información, y que no toda la información que les ofrece el internet es fiable y segura, por lo que muchos están volviendo a requerir información bibliográfica.

Estas aseveraciones no concuerdan del todo con los resultados de la observación, porque si bien es cierto que la biblioteca ha implementado todo lo expuesto por los entrevistados, ya que la mayoría de los estudiantes que acuden a la biblioteca solo utilizan el servicio de impresión, seguido por el uso de computadoras, fondo electrónico y el internet y, los días que se encuentra llena de estudiantes la mayoría están allí esperando a sus amigos, conversando o jugando o chateando por sus celulares.

e) Posibilidad de prestar servicios como biblioteca digital en la red

Sobre este tema, el director considera que esta posibilidad está abierta, pero se tendría que realizar un estudio profundo, porque no es fácil, se tiene que cumplir muchos requisitos

tecnológicos y normativos lo que es costoso. Además, es poco probable que los usuarios lo utilicen, porque todavía no existe la cultura de hacer uso de estas fuentes de información en la mayoría de la población, menos aún en la de los estudiantes, aunque esto se podría solucionar con un programa de formación de usuarios. en fin, concluye que por el momento la institución no está en la posibilidad de hacerlo, tal vez más adelante se lo haga.

En tanto que la bibliotecaria, afirma que sería muy importante prestar servicios como biblioteca digital por la red, y no cree que sería muy difícil porque ya se tiene la biblioteca electrónica, lo que faltaría saber, es conocer cuan necesario es para los estudiantes y todos los usuarios contar con estos servicios y si realmente lo usarían.

5.3 DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la investigación, revelan que la mayoría de los estudiantes de secundaria de la ciudad de La Paz, con las NTICs y el internet cambiaron sus formas y hábitos de vida, estudio, información, investigación, etc. Asimismo, muestran tener buen dominio de éstas tecnologías además prácticamente son dependientes de ellas, principalmente del celular y la web, ya que es a través de éstas que socializan, informan, comunican, divierten, estudian, se capacitan, interactúan, etc.

Estos hallazgos coinciden en parte, con el estudio periodístico publicado por Torres Reyes (2016) en el sitio web del diario El País, donde expone que el Internet ha revolucionado la comunicación, el acceso a la información e incluso la manera en que las personas se relacionan, informan, capacitan, entre otros.

De igual manera, con lo expuesto por Daniel Contreras (2007) en su texto titulado “Cultura Digital Juvenil: redefiniendo modos de ser, presentar y representar”, en el que afirma que las NTICs y de la información en red, modificó los hábitos de consumo, la forma de desenvolverse con los demás, la manera de comunicarse, aprender, enseñar etc. Es

decir, cambiaron los escenarios, las actitudes y la forma de adquirir el conocimiento de todo el mundo, pero, principalmente de las nuevas generaciones quienes prácticamente son dependientes de estas tecnologías.

Como se puede comprobar, los resultados obtenidos siguen la misma tendencia o corroboran lo establecido en la teoría consultada en relación a las modificaciones que han sufrido las sociedades, una vez que se ha entrado al mundo digital y de la información en red, donde las NTICs y la web son la base fundamental de la nueva cultura social en el que actualmente vivimos.

Conjuntamente, también es importante destacar, por lo observado, que los estudiantes si bien muestran dominio en el uso del internet, pero aún no saben cuál es la mejor manera de hacerlo principalmente en la búsqueda de información segura, ya que entre sus hábitos no está la de analizar y juzgar la información que encuentran. Tal como afirma Magán (2016) los nativos digitales y los migrantes saben y están acostumbrados a navegar en el internet, empero, no saben localizar y obtener información fidedigna o de relevancia académica y científica; incluso la mayoría desconocen que el mismo navegador google tiene una herramienta de búsqueda avanzada y una versión académica.

En cuanto a los nuevos hábitos de investigación e información que tienen los estudiantes con el uso de las NTICs y el internet, además de la opinión que tienen de las bibliotecas; los resultados de la investigación muestran que casi el 81% de los estudiantes hacen uso de las NTICs y el internet en sus actividades educativas. Más del 71% tienen como principal fuente de acceso a la información al internet no así las bibliotecas, y, cuando tienen que investigar o informarse el medio preferido son las páginas del internet no los libros impresos.

Asimismo, el 25% de los estudiantes de secundaria de la ciudad de La Paz no acuden ni conocen una biblioteca porque para ellos la biblioteca dejó de ser una fuente de acceso a la información; mientras que el 73% de los que la conocen y acuden a la biblioteca, dejaron de utilizar sus servicios de información bibliográfica y la catalogan, como un centro de internet restringido, impresión y fotocopiado, un centro de reuniones para realizar actividades educativas y socialización o simplemente como un punto de encuentros.

Al respecto, Marquina (2014) y Contreras (2007), en el acápite referido a estos puntos en sus textos, coinciden en señalar, aunque con distintos matices, que con el desarrollo e irrupción masiva de las NTICs y la gran cantidad de conocimientos e información producida y procesada que proporciona el internet a la que se tiene acceso en cualquier momento y lugar, las nuevas generaciones (nativos digitales) han cambiado su forma de ser y pensar.

Es por ello que, para los estudiantes del siglo XXI es natural la interacción con estas tecnologías, más aún, prácticamente son dependientes de ellas, porque a través de ellas interactúan con los demás, se informan, investigan, planifican y ejecutan su propio estilo de aprendizaje. De ahí que, al momento de investigar, quieren la información rápida, exacta, procesada y de fácil acceso, sin “perder tiempo” en buscarla, analizarla y procesarla, por lo mismo para ellos la biblioteca ya no es el primer lugar al cual acudir en busca de información, sino es el google.

Por consiguiente, los resultados alcanzados en la investigación no están fuera de la realidad, al contrario, confirman o siguen la misma tendencia de lo que ha ido sucediendo en otros contextos con las nuevas generaciones desde principios de este siglo, con el ingreso al mundo digital en el que actualmente vivimos, como lo destacan estos autores en sus textos. Empero lo que no dicen es como la catalogan a la biblioteca cuál es el uso que le

dan o cual es el servicio que generalmente utilizan cuando acuden a una biblioteca las nuevas generaciones.

Finalmente, los resultados alcanzados, en referencia a como quisieran que sean prestados los servicios de información de las bibliotecas, teniendo en cuenta que son las fuentes más confiables de acceso a información segura y fidedigna. El 92% de los estudiantes de secundaria de la ciudad de La Paz quieren que preste sus servicios como biblioteca digital, pero a través del internet.

Al respecto los resultados del estudio realizado en la ciudad de La Paz por Choquehuanca y Alarcón (2009) titulado “Biblioteca virtual electrónica para educación virtual a distancia de la Carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UMSA”, muestran que el 75% de los docentes consideran de suma importancia contar con una biblioteca virtual electrónica dentro el programa de educación virtual a distancia, mientras que el 97% de los estudiantes exigen la implementación de este tipo de biblioteca que les permita acceder a sus servicios de información en el momento y lugar que lo precisen. Por su parte Cabrera y Gálvez (2013), en su estudio realizado en la Unidad educativa “Marien Garten” con el fin de implementar una biblioteca virtual para niños, muestran que el 90% de los estudiantes de quinto de primaria desea tener una biblioteca virtual.

Asimismo, tanto Marquina (2014) como Contreras (2007) aseveran que las nuevas sociedades de la información y del conocimiento exigen que las bibliotecas pasen a prestar sus servicios manera digital o virtual por la web, pero que su ingreso a ellas sea fácil, rápida y tengan un tutor que guie la búsqueda de la información.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Una vez que se analizaron los resultados alcanzados en el trabajo de campo, se arribaron a las siguientes conclusiones:

Primer objetivo: Conocer la estrategia que utiliza la biblioteca para llegar con sus servicios de información a los estudiantes de secundaria.

1) Para contrarrestar o enfrentar los efectos de la irrupción masiva de las NTICs y el internet en la afluencia de usuarios, la estrategia empleada por la biblioteca fue crear una base de datos con parte de su fondo bibliográfico, instalar un sistema de computadoras con internet restringido y una impresora-fotocopiadora, para prestar servicios de impresión y fotocopias, uso de computadoras para realizar trabajos, acceso a su base bibliográfica electrónica y entrada a páginas académicas en el internet para búsqueda de información. Además, de crear una biblioteca ambulante con la que llega con sus servicios de acceso a la información e incentivo a la lectura a la Unidades Educativas de las zonas periurbanas y rurales del municipio de La Paz y donde los soliciten.

- *Segundo objetivo: Establecer el grado de uso, dominio y dependencia que tienen los estudiantes de secundaria de las NTICs y el internet.*

2) Se constata que la mayoría de estudiantes sujetos de estudio están comprendidos entre los 13 a 15 años, con preeminencia del sexo femenino en aproximadamente 3 puntos porcentuales en relación al sexo masculino y cursan el tercer grado de secundaria.

- 3) Las NTICs más utilizadas por algo más del 90% de los estudiantes de secundaria para comunicarse e informarse son el celular inteligente, el internet y las computadoras. Siendo, los dos primeros los medios que continuamente utilizan en sus actividades diarias.
- 4) Asimismo, la mayoría califican el grado de uso que hacen del teléfono celular inteligente, el internet y la computadora, en ese orden, entre medio y alto. De la misma manera califican el grado de dominio que tienen de estas tecnologías, es decir, como medio y alto.
- 5) Por consiguiente, se comprueba que, actualmente, la gran mayoría de los estudiantes de secundaria tienen un grado de dependencia de los celulares el internet y las computadoras alto.

Tercer objetivo: Determinar los nuevos hábitos de investigación e información que tienen los estudiantes con el uso de las NTICs y el internet.

- 6) Al igual que en las actividades diarias, más del 80% de los estudiantes hacen uso de las NTICs, principalmente la computadora, el celular y el internet, en las actividades educativas de manera continua.
- 7) Se comprueba que cerca al 53% de los estudiantes de secundaria conocen las paginas académicas y bibliotecas digitales del internet, sin embargo, algo menor al 32% sabe cómo utilizarlas y las usa alguna vez.
- 8) En relación al lugar donde acuden los estudiantes cuando necesitan buscar alguna información, leer algún libro o realizar algún trabajo de investigación, más del 79% prefiere acudir al internet, ya sea para entrar a las paginas académicas o bibliotecas digitales o cualquier página del google. Solo un 13% acude a las bibliotecas físicas.

- 9) En cuanto al medio preferido para acceder a la información que necesitan para la realización de trabajos de investigación, la mayoría (57,5%) de los estudiantes prefieren cualquier página de internet que contenga la información que requiere. A ellos se suma los que prefieren (16,7%) los textos y libros de las paginas académicas y bibliotecas digitales que también se encuentran en el internet. Solo el 15% prefiere libros o textos de las bibliotecas físicas.
- 10) Se verifica plenamente que los estudiantes de secundaria de hoy, con las NTICs y el internet adquirieron nuevos hábitos y formas de investigar y acceder a la información, donde el celular y el internet son los instrumentos y medios preferidos por los estudiantes para estos propósitos, desplazando, de esta manera, a los libros y bibliotecas físicas del consiente colectivo de estas nuevas generaciones.

Cuarto objetivo: Establecer el uso y la valoración actual que tienen los estudiantes de las bibliotecas como fuente de información, caso CEMSE.

- 11) A pesar que solo se tomó como unidades de estudio a los colegios que tienen convenio con el CEMSE, solo el 72,5% de los estudiantes conocen donde queda las instalaciones del CEMSE en la ciudad de La Paz. De los cuales, solo el 19% acude y usa de forma continua la biblioteca y un 33% lo hace de vez en cuando.
- 12) El motivo principal por el que los estudiantes van a la biblioteca del CEMSE, es para reunirse con sus compañeros y/o amigos para conversar o realizar algunas actividades educativas u otras. Solo el 36% de los estudiantes acuden a solicitar sus servicios de información, principalmente por el uso de la computadora, el internet, impresión y fotocopias.
- 13) Los estudiantes, en algo más del 79%, considera que actualmente la mayoría de sus pares prefieren sacar información del internet para realizar sus trabajos de

investigación, porque en éste se encuentra toda la información que se necesita y se accede de forma fácil, donde y cuando se la necesita y no se pierde tiempo en buscar en libros, fotocopiar, leer y resumir, además, porque la mayoría de los profesores les piden que investiguen en el internet.

- 14) Se constata que actualmente, los estudiantes usan cada vez menos las bibliotecas físicas y electrónicas, porque con los celulares y el internet tienen acceso a la información sin horarios, donde sea y de forma fácil; además, que les proporciona información procesada y específica sobre el tema que buscan y con muchas alternativas. Por lo mismo, la mayoría de la población estudiantil cataloga a la biblioteca como un lugar de encuentro o de descanso, es más, muchos otros ni conocen lo que es una biblioteca.

Quinto objetivo: Puntualizar la importancia que tiene para los estudiantes de secundaria, de la ciudad de La Paz, que las bibliotecas presten sus servicios de acceso a la información de forma digital a través del internet, caso CEMSE.

- 15) Se comprueba que prácticamente el 92% de los estudiantes quieren que las bibliotecas, en este caso la del CEMSE, les ofrezcan sus servicios de información por el internet en forma de una biblioteca digital a través del internet, pero que su ingreso no sea complicado.
- 16) Asimismo, se establece que el 95% de los estudiantes muestran predisposición por hacer uso o demandar los servicios de información de la biblioteca si esta ofrece los mismos por el internet como biblioteca digital.
- 17) Por consiguiente, se demuestra la necesidad y la importancia que tiene para los estudiantes o las nuevas generaciones el acceder a la información en fuentes seguras y

especializadas, de acuerdo a las nuevas condiciones que se da en su entorno digitalizado.

Conclusión final

Por lo visto, actualmente las nuevas generaciones o nativos digitales, tienen otra forma de ver y vivir la vida, donde sus prioridades e inquietudes se hallan en torno a las NTICs y al pragmatismo, quieren las cosas puntuales, rápidas y lo menos complicadas posible principalmente en relación a la información y el conocimiento de ahí que, para la mayoría, las bibliotecas ya no son importantes en el proceso de su formación, ya que con los celulares y el internet tienen toda la información que necesitan en sus manos.

Tanto nativos digitales como migrantes, encontraron en el internet, una fuente que les ofrece información simplificada o procesada de acceso fácil y rápida, que en una sola página les otorga varias opciones sobre el mismo tema. Además, les permite descargar esa información o en su caso, si están haciendo un trabajo copiar y pegar, lo que les simplifica enormemente la búsqueda y elección de la información y la elaboración del trabajo. Y, aunque saben que no todas las páginas e información del internet son fuentes seguras y confiables las utilizan.

El uso diario que hace la mayoría de las nuevas generaciones (estudiantes) de las NTICs, principalmente del celular, el internet y las computadoras; en casi todas las actividades que desarrollan; hace que no solo tengan dominio en su manejo, sino también sean, prácticamente, dependientes de estas tecnologías, porque las mismas se han convertido en parte importante de su vida, con ellas se comunican, informan, socializan, divierten, investigan, aprenden, hacen sus apuntes, guardan su información, etc., es por eso que tienen mayor propensión a utilizar todo lo que se les ofrece o puedan acceder mediante el internet

y su celular o computadora. Lo que demuestra la necesidad que tienen los estudiantes de que las bibliotecas presten sus servicios de forma digital mediante el internet.

Por consiguiente, para satisfacer esta necesidad de los estudiantes de secundaria las bibliotecas, caso CEMSE, deben prestar sus servicios de forma digital a través del internet. Lo que demuestra la hipótesis planteada.

6.2 RECOMENDACIONES

- 1º. Es importante que la biblioteca realice estudios de usuarios con los diferentes tipos de usuarios que acuden a la institución, para determinar los requerimientos y necesidades de cada segmento.
- 2º. Realizar un estudio de factibilidad y beneficio de prestar servicios como biblioteca digital en la red, y formular un plan para la implementación de la biblioteca digital del CEMSE.
- 3º. Formular y desarrollar un programa de formación de usuarios, principalmente para los estudiantes de las unidades educativas que tienen convenio con la biblioteca, referido a la importancia del uso de las fuentes de información seguras, fiables, especializadas y autorizadas para, informarse, instruirse, capacitarse y/o realizar investigaciones. Así como sobre derechos de autor y el plagio.
- 4º. Organizar reuniones con directores y profesores de las Unidades educativas que tienen convenio con el CEMSE para: informar sobre la implementación de la biblioteca digital, coordinar actividades para la ejecución del programa de formación de usuarios y solicitarles que pidan o exijan a los estudiantes utilizar esta biblioteca en el internet, como fuente segura de información para la realizar los trabajos de investigación y otros.

- 5°. Solicitar a los directores de o hacer convenio con la Distrital del municipio de La Paz para que se pida a los directores y profesores de las Unidades Educativas que exijan a los estudiantes utilizar las bibliotecas digitales del país para realizar los trabajos de investigación.
- 6°. Realizar las gestiones necesarias con instituciones nacionales e internacionales para lograr financiamientos o donaciones para implementar la biblioteca digital del CEMSE en el internet.
- 7°. A nivel académico se recomienda, en base a este estudio, realizar investigaciones más profundas sobre el tema, con universos más grandes y en diferentes zonas, municipios y departamentos del país.

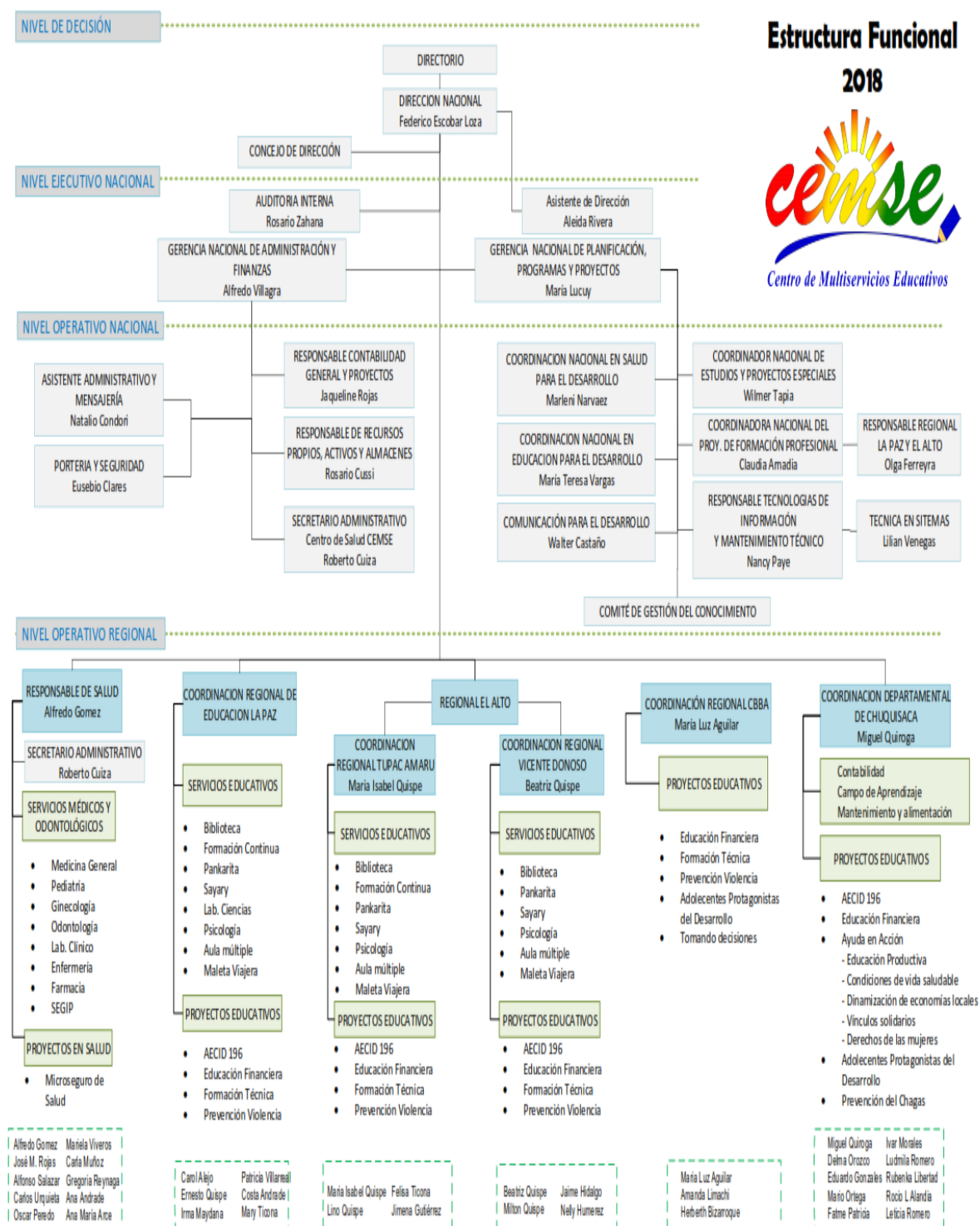
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alabau, A. (2009). Las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación. *Boletín sociedad de la información y telecomunicaciones*, 53.
2. Alpizar, S. (2007). *El Usuario y los Servicios de Información* (Tercera ed.). Costa Rica, Costa Rica: Inalud.
3. Amat, N. (2003). *Documentación Científica y Nuevas Tecnologías de la Información* (segunda ed.). Madrid, España: Piramide.
4. Arandia, Z. L. (2009). *Métodos y Técnicas de Investigación* (tercera ed.). La Paz: UMSA.
5. Aristizabal, B. C. (2008). *Teoría y metodología de investigación*. Bogotá, Colombia: Miluz.
6. Brinati, R. (6 de Septiembre de 2006). *Transformación de los procesos productivos de una biblioteca tradicional a una biblioteca virtual* (Vol. 8). Oviedo.
7. Carneiro, R., & Toscano, J. C. (2009). *Los desafíos de las Tic para el cambio educativo*. Madrid, España: Fundación Santillana.
8. Cemse. (2020). *Resumen ejecutivo de las acciones que desarrolla el CEMSE 1985-2019*. La Paz.
9. Contreras, D. (12 de Noviembre de 2007). *Cultura Digital Juvenil: redefiniendo modos de ser, presentar y representar*. Santiago Chile: Novaro. Obtenido de Enlaces un espacio de reflexión digital, Centro de Educación y Tecnología.
10. Galán, G. A. (12 de Mayo de 2010). La biblioteca digital de la UCLM. Universidad de Castilla-La Mancha. Castilla, España. Recuperado el 18 de Febrero de 2019, de gaia.dcs.fi.uva.es/~jbidi2001/comunicaciones/33_Bibdig_UCLM.pdf
11. García, M. (2008). Las bibliotecas y sus recursos humanos ante las tecnologías de la información. *X Jornadas Bibliotecarias de Andalucía* (págs. 9-51.). Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios.
12. García, P. A., & Cruz, D. M. (2007). *Biblioteca tradicional, electrónica, digital o virtual*. Tesis de Maestría, Universidad de La Habana, Habana. Recuperado el 23 de Julio de 2018
13. Gómez, H. J. (2002). *Gestión de bibliotecas*. Murcia, España: Novaro.
14. Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2006). *Metodología de la Investigación* (4ta ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
15. Infoforum. (Mayo de 2011). *Infoforum*. Recuperado el 27 de Noviembre de 2013, de [infoforum.pub: <URL:http://www.ispo.cec.be/infoforum/pub.html>](http://www.ispo.cec.be/infoforum/pub.html)
16. Izquierdo, A. M., Ruiz, A. J., & Piñera, L. (2002). Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad. Propuesta de un marco teórico integrador para el estudio del usuario de información. *Actas. VIII. Jornadas Españolas de Documentación*. (pág. 29). Valencia: Fesabid-Avei. Recuperado el 24 de Julio de 2019
17. López, G. C. (23 de Marzo de 2011). *biblioteca digital unam*. Recuperado el 16 de Julio de 2019, de Unam: <http://www.bibliodgsca.unam.mx>.
18. Magán, W. J. (7 de Marzo de 2016). La biblioteca pública en la sociedad de la información: Índice del desarrollo humano. Madrid, España. Recuperado el 16 de Diciembre de 2018

19. Marquina, J. (2014). *Los estudiantes dejan de utilizar las bibliotecas*. Madrid.
20. Martínez, E. S. (2007). *Biblioteca digital; conceptos, recursos y estándares*. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama.
21. Naudé, G. (16 de Mayo de 2000). *Entelequia*. Recuperado el 30 de Mayo de 2019, de Entelequia.info: <http://www.entelequia.info/tag/uxio>
22. Oporto, O. L. (3 de Diciembre de 2013). Historia de las bibliotecas en Bolivia. *Revista de la biblioteca y archivo histórico de la Asamblea Legislativa Plurinacional*, VII(29), 10-15. Recuperado el 20 de Enero de 2019, de biblioteca@vicepresidencia.gob.bo
23. Perez, C. (2005). *Conceptos de estudios de usuarios* (Segunda ed.). México, México: Trillas.
24. Pérez, J. (15 de Agosto de 2016). *Teléfonos celulares como herramientas didácticas educabolivia*. Obtenido de Educabolivia: <http://www.educabolivia.com,bo>
25. Real Académica Española. (2001). *Diccionario de la Lengua Española, Real Académica Española* (Vigésima ed.). Madrid, España: Espasa Calpe S.A.
26. Rendón, R. M. (2005). *Bases teóricas y filosóficas de la bibliotecología* (Segunda ed.). México DF, México: CUIB-UNAM. Recuperado el 30 de Julio de 2018, de <http://iibi.unam.mx/opLibros.html>
27. San Martín, A. O. (2013). El futuro de las bibliotecas públicas en la era digital: visión de los usuarios. The future of public libraries in the digital age: user perspective. *Revista Faro*, 3-7. doi:4780249
28. Sánchez, D. M., & Vega, V. J. (15 de Agosto de 2008). Bibliotecas electrónicas, digitales y virtuales: tres entidades por definir. México, México. Recuperado el 28 de Junio de 2019, de http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10_6_02/aci05602.htm
29. Sánchez, E. (2010). Perspectivas bibliotecológicas de acceso a la información. *Revista códices*, II(6), 3-6.
30. Shanhong, T. (18 de Agosto de 2011). *Gestión del conocimiento en las bibliotecas del siglo XXI*. Recuperado el 27 de Septiembre de 2017, de 66th IFLA Council and General Conference: www.ifla.org/IV/ifla66/papers/057-110s.htm
31. Unicef. (2010). *Las bibliotecas digitales y virtuales en la educación*. Madrid España.
32. Yahuita, P. A. (2009). *Tesis de grado Los usuarios de los servicios de información del CIDAT*. Nuestra Señora de La Paz.

ANEXOS

ANEXO 1 - ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL CEMSE



Denominación jurídica:	CENTRO DE MULTISERVICIOS EDUCATIVOS – CEMSE
Nacionalidad:	BOLIVIA
Estatuto Jurídico:	Institución de la Iglesia Católica, dependiente de la Compañía de Jesús

Naturaleza jurídica de la entidad:	Entidad canónica, sin fines de lucro, la misma que no realiza actividades de intermediación financiera, con personalidad jurídica propia reconocida por la Conferencia Episcopal de Bolivia, mediante Decreto Eclesial, bajo registro público canónico CEB RCPER No. C-015,
Localidad y Dirección Oficial:	La Paz – Bolivia, Zona Norte, Calle Pichincha N° 750
NIT:	1019843027
Casilla:	N° 283 La Paz – Bolivia
N° de teléfono	591 – 2 - 2280183 / 591 – 2 – 2280800
N° de fax	591 – 2 – 2280800
Dirección electrónica:	cemse@cemse.edu.bo
Sito Internet:	www.cemse.edu.bo
Personas de contacto para esta acción:	Lic. Federico Escobar Loza (Director Nacional CEMSE)
Área de Intervención:	Municipios de La Paz, El Alto, Sucre y Cochabamba

ANEXO 2 - INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

ENCUESTA

La presente encuesta tiene fines puramente académicos, por lo que le pedimos veracidad en sus respuestas, agradecemos de antemano su colaboración.

DATOS GENERALES:

1.-Género	Masculino		Femenino			
2.- Rango de edad	De10 a 12		De 13 a 15	De 16 a 18		
3.- Unidad Educativa						
4.- Grado secundario que cursa	1ro	2do	3ro	4to	5to	6to

DATOS E INFORMACIÓN PRINCIPAL:

A. USO Y DOMINIO DE LAS NTICS (INTERNET, COMPUTADORA Y CELULAR)

1.a De las siguientes alternativas ¿Cuáles utilizas para informarte y comunicarte normalmente?

Medio de comunicación	Con internet	Sin internet
Computadora (pc, laptop, notebook)		
Tablet		
Teléfono celular inteligente		
Café Internet		
Teléfono fijo o celular normal		
Televisión y radio		

2.a ¿Utilizas el celular y el internet en tus actividades diarias?

Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
---------	--	--------------	--	---------	--	------------	--	-------	--

3.a Cómo calificarías el uso y dominio que tienes de:

Detalle	Uso			Dominio		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
La computadora						
El internet						
Teléfono celular inteligente						

B. HÁBITOS DE INVESTIGACIÓN E INFORMACIÓN DE LOS ESTUDIANTES

4.b ¿Con que frecuencia utilizas la computadora, el celular y el internet en tus actividades educativas?

Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
---------	--	--------------	--	---------	--	------------	--	-------	--

5.b ¿Conoces o sabes lo que son las paginas académicas y bibliotecas digitales o virtuales en el internet?

Si	
----	--

No	
----	--

6.b ¿Sabes cómo entrar a las paginas académicas y bibliotecas digitales o virtuales en el internet?

Si	
----	--

No	
----	--

7.b Generalmente cuando necesitas buscar alguna información, leer algún libro o realizar algún trabajo de investigación ¿dónde acudes?

a) Bibliotecas físicas	
b) Bibliotecas digitales del internet	

c) Cualquier página de Internet	
d) Librerías	
e) Puesto de venta de libros y textos	

8.b Cuando te dan un trabajo de investigación ¿cuál de los siguientes medios prefieres utilizar para realizarlo?

a) Libros y textos de las bibliotecas físicas	
b) Medios audiovisuales enciclopedias	
c) Cualquier página de internet que tenga la información requerida	
d) Textos y libros de las bibliotecas digitales del internet	
e) Libros y textos adquiridos	

C. USO Y VALORACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS

9.c ¿Conoces el CEMSE?

Si	
----	--

No	
----	--

10.c ¿Acudes o utilizas la biblioteca del CEMSE?

Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
---------	--	--------------	--	---------	--	------------	--	-------	--

11.c Generalmente, cuando acudes a la biblioteca del CEMSE lo haces para:

Detalle	Siempre	A veces	Nunca
Para estudiar o solicitar algún libro para leer.			
Buscar información bibliográfica para hacer trabajos de investigación.			
Solicitar en préstamo algún libro o texto.			
Hacer uso del internet para buscar y sacar información que necesita.			
Reunirse con amigos para actividades educativas u otras.			
Ninguno			

12.c En tu opinión, actualmente ¿la mayoría de los estudiantes, de dónde prefieren sacar la información que necesitan para hacer trabajos de investigación o informarse?

De libros o textos de la biblioteca	
De enciclopedias electrónicas.	
Del internet	

13.c ¿Por qué crees que prefieren sacar información del internet y no de los libros o textos de las bibliotecas?

Porque buscar en libros es difícil y se pierde tiempo para leer, copiar, resumir o fotocopiar.	
Porque los profesores les piden.	
Porque se encuentra la información exacta de forma rápida se puede copiar y pegar fácilmente además que está dispuesta cuando se la necesita.	

D. NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

14.d ¿Cómo quisieras que la biblioteca te ofrezca sus servicios de acceso a la información o consulta de libros?

Como actualmente presta servicios	
Mediante el google académico como biblioteca digital	
Mediante una página social de internet (Facebook, twitter, wasap, etc.)	
En cualquiera de las dos últimas pero que su ingreso sea fácil	

15.d Si la biblioteca del CEMSE te ofrecería sus servicios de forma digital en el internet las 24 horas y su ingreso sea fácil. ¿La usarías?

No	
----	--

Tal vez	
---------	--

Si	
----	--

¡Muchas gracias por su colaboración;

!

GUÍA DE ENTREVISTA	
Fecha	Lugar
Dirigido a	
Propósito	
Entrevistador	
Preguntas orientadoras	
<ol style="list-style-type: none"> 1) Podría decirnos ¿Qué tipos de servicios actualmente presta la biblioteca a la comunidad? 2) Según su experiencia, ¿Cuáles, considera usted, los cambios que ocasionó en los estudiantes o nuevas generaciones la irrupción y el acceso masivo de las NTICs, en relación a sus formas de estudio, investigación, comunicación e información? 3) La irrupción masiva y el abaratamiento de precios de las NTICs, principalmente del internet, computadoras y celulares ¿Qué efectos tubo en el funcionamiento y prestación de servicios de la institución? 4) ¿Qué estrategias utilizo la biblioteca para enfrentar o contrarrestar esos efectos? 5) Sabiendo que hoy en día no toda la información existente en el internet es confiable, además que existe páginas que ofrecen información procesada y distorsionada al ser de tercera o cuarta mano. Lo cual va en detrimento de la educación o formación de los estudiantes. Cuál es su opinión sobre la prestación de servicios de las bibliotecas de forma digital en la red y hacer convenios con el Ministerio de Educación o directamente con las unidades educativas para que pidan a los estudiantes utilizarlas como fuente confiable de información. 	
Respuestas	
1)	
2)	
3)	
4)	
5)	

HOJA DE OBSERVACIÓN DIRECTA

VARIABLES	RESULTADO OBSERVADO
------------------	----------------------------

USO Y DOMINIO DE LAS NTICS (INTERNET, COMPUTADORA Y CELULAR)	
HÁBITOS DE INVESTIGACIÓN E INFORMACIÓN DE LOS ESTUDIANTES	
USO Y VALORACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS	
NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	

ANEXO 3 - FOTOGRAFÍAS

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA EL CEMSE



LA BIBLIOTECA COSTA ANDRADE DEL CEMSE



UNIDADES EDUCATIVAS QUE TIENEN CONVENIO CON EL CEMSE



ENCUESTAS A ESTUDIANTES



ENTREVISTAS A DIRECTOR Y BIBLIOTECARIA

DEL CEMSE

