

**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VÍCERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
CENTRO REGIONAL UNIVERSITARIO DE LOS SANTOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
ÉNFASIS EN MERCADEO Y COMERCIO INTERNACIONAL.**

**PROPUESTA PROMOCIONAL DE LOS SERVICIOS Y RECURSOS QUE
OFRECE LA BIBLIOTECA JOSÉ E. MORA D.**

PRESENTADO POR:

BARRIOS, ARELIS 7-702-1568

TRUJILLO, JANETTE 7-97-981

**Proyecto de Intervención II para optar por el título de Maestría en
Administración de Empresas con Énfasis en Mercadeo y Comercio
Internacional.**

PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ

2015



DEDICATORIAS

Gracias a Dios por guiarme bajo su amor mis pasos, que nos han llevado al cumplimiento de este proyecto.

A mi padre Benjamín Trujillo B. (QDP), quien posesionó mi mente y mi corazón para el estudio, con orgullo papá te lo dedico.

“En Dios hasta tiempo indefinido. Él no se cansa ni se fatiga, está dando poder al cansado.... Y hace que abunde en plena potencia el que se hallen sin energía dinámica. El que está esperando en Jehová recobrará el poder. Se remonta con alas como el águila, correrá y no se fatigará, andará y no se cansará.” (Isaías 40:20-31)

**Con cariño,
Janette**

Dedico este proyecto a Dios por ser el inspirador para cada uno de mis pasos dados en mí convivir diario.

A la Santísima Madre de Dios por protegerme y aceptarme como su hija.

A mis padres, por ser mi ejemplo para seguir adelante en el convivir diario y por inculcarme valores que de una u otra forma me han servido en la vida.

A mis hermanos por apoyarme en cada decisión que tomo y por estar a mi lado en cada momento.

A mi esposo Fernando por su tiempo y dedicación.

A mi hijo Paul por su apoyo motivacional.

Con amor,

Arelys.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco infinitamente a Dios, quien en todo momento me transmitió sabiduría fortaleza para lograr mis metas.

A mis Hijos Francisco U. Barrios T., y Mayanis Y. Barrios T., a mi madre Evelia González, a mi pareja Francisco J. Rodríguez J., quienes en todo momento me brindaron su apoyo y paciencia en momentos de debilidades.

Mi compañera Arelis Barrios, ha sido una impulsadora en cuanto a este proyecto y todos los colaboradores de la Biblioteca José E. Mora. (CRU Los Santos).

A la Magíster Carmen González, por compartir con nosotras sus conocimientos para realizar y culminar esta investigación.

Muchas gracias,

Janette.

Agradezco profundamente a Dios, por guiarme en el sendero correcto de la vida, cada día en el transcurso de mi camino e iluminándome en todo lo que realizo de mi diario convivir.

Al Centro Regional Universitario de Los Santos por prestarnos sus instalaciones para la realización de este proyecto.

A mi profesora asesora Carmen González por tenerme paciencia y por guiarme en cada paso de este proyecto.

Al personal de la Biblioteca José E. Mora D. que me apoyó para realizar las investigaciones diarias, en el tiempo que duró este plan y permitió realizar este proyecto en dicho departamento.

A mi compañera Janette Trujillo por estar compartiendo los momentos buenos y difíciles.

A mis amigos y amigas, y a todas las personas que me incentivaron y me motivaron para seguir adelante con los objetivos de este propósito.

Muchas bendiciones,
Arelys.

ÍNDICE

DEDICATORIAS.....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	vi
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPÍTULO PRIMERO: ASPECTOS GENERALES DEL PROYECTO.....	1
1.1. Antecedentes.....	2
1.2. Justificación e Importancia.....	5
1.3. Planteamiento del Problema.....	5
1.4. Descripción del Proyecto.....	6
1.5. Objetivos de la Investigación.....	7
1.5.1. Generales.....	7
1.5.2. Específicos.....	7
1.6. Alcances y Límites.....	8
1.6.1 Alcances.....	8
1.6.2 Límites.....	8
CAPÍTULO SEGUNDO: MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Biblioteca Universitaria.....	10
2.1.1. Concepto.....	10
2.2. Usuarios de las bibliotecas.....	11
2.2.1. Concepto.....	12
2.3. Mercadeo de la Información.....	12
2.4. Biblioteca de la Universidad de Panamá.....	13
2.4.1. Misión	14
2.4.2. Visión.....	14
2.5. Biblioteca José E. Mora.....	14
2.5.1. Servicios.....	14
2.5.2. Usuarios.....	18

2.5.3. Mercadeo de la información.....	18
2.5.4. Reglamentos Internos.....	18
2.5.4.1. Reglamento Interno Biblioteca José E. Mora D.....	19
2.5.4.2. Reglamento para el uso del Infocentro.....	25
2.5.4.3. Reglamento para equipo audiovisual y multimedia.....	26
CAPÍTULO TERCERO: MARCO METODOLÓGICO.....	28
3.1. Metodología.....	29
3.2. Hipótesis.....	30
3.3. Variables.....	30
3.4. Muestreo.....	32
3.4.1. Definición de la población.....	33
3.4.1.1. Elemento.....	33
3.4.1.2. Alcance.....	33
3.4.1.3. Método Muestral.....	33
3.5. Fuentes de información.....	35
3.5.1. Primarios.....	35
3.5.2. Secundarios.....	36
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	37
4.1 Diseño de la propuesta.....	38
4.1.1 Análisis FODA Biblioteca José E. Mora D.....	38
4.1.2 Desarrollo de la propuesta implementado el marketing mix.....	41
4.1.2.1. Estrategia de marketing	42
4.1.2.1.1. Plan de mercadeo.....	42
4.1.2.1.2. Las cuatros P.....	43
4.1.2.1.3. Recurso humano.....	45
4.1.2.1.4. Control y evaluación.....	45
4.1.3. Resultados de las encuestas.....	45

4.1.3.1. Análisis de los resultados.....	91
4.2. Cronograma de actividades.....	100
4.3 Recursos requeridos en el desarrollo de la investigación.....	101
4.3.1 Presupuesto de gastos por etapas del Proyecto.....	101
4.4. Implementación del Plan estratégico para resolver el problema.....	102
4.4.1. Estrategia de marketing.....	102
4.4.1.1. Plan de mercadeo.....	102
4.4.1.2. Las cuatros P.....	102
4.4.1.3. Recurso humano.....	103
4.4.1.4. Control y evaluación.....	103
CONCLUSIONES.....	104
BIBLIOGRAFÍA.....	107
RECOMENDACIONES.....	110
ANEXOS.....	113

RESUMEN EJECUTIVO

Resumen

En la actualidad las estrategias de marketing han penetrado de manera acelerada en las organizaciones, para dar respuestas oportunas en el desarrollo de los procesos. La Biblioteca José Eustorgio Mora D., se encuentra ubicada en el Centro Regional Universitario de Los Santos y a pesar que ofrece a sus usuarios servicios tales como: consulta de libros actualizados, impresiones, internet, escáner, base de datos, botiquín, periódico, televisores, grabadoras, DVD, préstamos bibliotecarios e interbibliotecarios, ambiente agradable (propicio para incentivar el estudio y la investigación), entre otros, hemos encontrado que en la Biblioteca existe una baja en el número de visita de los usuarios.

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo realizar una propuesta promocional de los servicios y recursos que ofrece la Biblioteca José Eustorgio Mora, con el fin de aumentar el número de usuarios en la misma. Se realizará una investigación de tipo exploratoria descriptiva y no experimental, debido a que es un tema del cual no se han realizado estudios anteriores o más bien no se conoce mucho de él, además, se pretende describir las características tanto de la comunidad universitaria como las de la Biblioteca, obteniendo los resultados mediante la aplicaciones de encuestas con preguntas cerradas, luego se tabulará y se presentaran resultados y conclusiones del mismo.

Abstract

Today marketing strategies have penetrated so rapidly within organizations, to provide timely responses in the development process. The José Eustorgio Mora D., Library is located in the Centro Regional Universitario despite offering its users services such as consultation date books, prints, internet, scanner, database, kit, newspaper, television sets, tape recorders, DVD, librarians and interlibrary loan, pleasant environment (conducive to encourage study and research), among others, have found that in the library there is a drop in the number of users visit.

This research project aims to make a promotional proposal of services and resources offered by José Eustorgio Mora Library, in order to increase the number of users in it. An investigation of descriptive exploratory and not experimental will be used, because it is a topic that has not been done previous studies or rather not much is known of him, also aims to describe the characteristics of both the University and the Library, obtaining results through the application of survey with closed questions and then I will tabulate the results and conclusions presented himself.

INTRODUCCIÓN

A lo largo de la dilatada existencia de las bibliotecas universitarias, las principales ideas en torno a su concepto y función ha ido evolucionado según ha ido cambiando y adaptándose a los nuevos tiempos a la Universidad donde está integrada.

La Biblioteca José E. Mora. D. está ubicada en el Centro Regional Universitario de Los Santos, y brinda a sus usuarios una gama de servicios para satisfacer necesidades de información, y actualmente cuentan con el portal del Sistema de Biblioteca de la Universidad de Panamá (www.sibiup.up.ac.pa) que permite al usuario a acceder y utilizar los diferentes servicios que se ofrecen desde cualquier lugar sin necesidad de viajar.

Atendiendo la necesidad de que a pesar que la biblioteca cuenta con las mejores condiciones, tanto de equipo tecnológico como personal capacitado, el número de consultas y el número de usuarios está disminuyendo y es por esta razón que hemos tratado de ofrecer una solución con nuestro proyecto investigativo titulado: Propuesta Promocional de los Servicios y Recursos que Ofrece la Biblioteca José E. Mora D.

El trabajo está estructurado de la siguiente manera: el primer capítulo los aspectos generales del estudio; el segundo capítulo se presenta el marco teórico; el tercer capítulo aborda el marco metodológico y el cuarto se interpretan los resultado del estudio y se presenta la estrategia de mercado. Se finaliza con las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO PRIMERO
ASPECTOS GENERALES DEL PROYECTO

1.1. Antecedentes

Con la apertura de la Extensión Universitaria de Las Tablas, acaecida el 18 de febrero de 1981, empezó a sentirse la necesidad de crear una Biblioteca, ya que los estudiantes presentaban sus quejas por la falta de material bibliográfico. Con la ayuda del director del Colegio Manuel María Tejada Roca, profesor Javier Solís, en mutuo acuerdo con el Coordinador de la Extensión, profesor Edwin Díaz, la Biblioteca de dicho plantel secundario brindó el servicio gratis a los estudiantes universitarios y usuarios en general. Pasado el tiempo, se observó el problema de la falta de personal para dar el servicio, por lo que nombraron a la señora Carmen Y. de Montenegro con medio tiempo.

Con la colaboración de estudiantes, profesores y público en general se comenzó la adquisición de bibliografía propia y se compró un anaquel especialmente para su ubicación.

En 1989 la Biblioteca fue trasladada a las instalaciones del Centro Regional Universitario de los Santos, quedando de esta manera en infraestructura propia.

Debido al incremento de la población y la necesidad de información en las diferentes áreas, se ha tenido que mejorar en cantidad y calidad de los servicios de la Biblioteca.

A partir de 1994, bajo la administración del profesor Ovidio Gutiérrez, se nombra a un especialista bibliotecólogo con el objetivo de tener una Biblioteca organizada y fortalecer el desarrollo y crecimiento educativo de la población estudiantil. Se nombra una persona tiempo completo y otra con medio tiempo.

En 1995 se integran al Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Panamá mediante luchas constantes, reuniones mensuales en la Biblioteca Simón

Bolívar con el fin de concretizar y unificar criterios y conocer la problemática de cada Biblioteca. Se logra tener el personal a tiempo completo.

Hacia 1998 se presenta al Consejo Universitario la panorámica del SIBIUP. Se aprueba mediante Consejo que el estudiante aportaría un balboa por semestre para la adquisición de material bibliográfico mediante el siguiente porcentaje 80% para cada Unidad Académica, 20% para la Biblioteca Simón Bolívar.

En 1999, bajo la administración del Profesor Edwin Díaz, se amplía la Biblioteca y se nombran a dos estudiantes con salario de B/ 70.00 mensuales a través del Programa de Ayuda Estudiantil y así mejorar el horario de atención en la Biblioteca.

Para el año 2001, bajo la administración de la Profesora Argelidis Cedeño, se logra que la Biblioteca brinde el servicio a tiempo completo. Para este mismo año se presenta el reglamento interno de la Biblioteca a la Junta de Centro, el cual fue aprobado. A través de la Comisión de Biblioteca se presenta ante la Junta de Centro la solicitud de poner nombre a la Biblioteca, siendo el 23 de octubre de ese año que se le pone el nombre que lleva la Biblioteca actualmente, Biblioteca José Eustorgio Mora D., en honor al señor José Mora quien donó varias hectáreas de tierra, donde se construyó el Centro Regional Universitario de Los Santos.

En el 2003 siendo la Profesora Evelia González, Directora del Centro, se recibe como donación la primera computadora para la Biblioteca.

2004, se recibieron dos computadoras más para el uso de internet.

2005, a través de la Comisión de Aniversario se hace entrega de: dos computadoras, dos retroproyectores, dos televisores, DVD y VHS, a la Biblioteca. Además se modifica el Reglamento del uso de internet el cual fue aprobado para el 25 de mayo de ese mismo año.

Debido a la importancia que había adquirido la Biblioteca como apoyo a la academia universitaria surge la necesidad de crear un lugar más cómodo y agradable a los usuarios.

Para el año 2010 con el apoyo del Director Profesor Aquilino Broce, se concede el salón N° 12 para hacer lo que hoy en día se conoce como el Infocentro, el cual permite que los estudiantes tengan acceso a internet, escáneres, impresiones.

2013, bajo la administración del Profesor Euclides Saavedra la Biblioteca adquiere tres laptops para el uso de los estudiantes y docentes. Además 20 computadoras de las cuales se distribuyeron seis para el acceso gratis de las Bases de Datos y catorce para el Infocentro.

Actualmente cuentan con el portal del Sistema de Biblioteca de la Universidad de Panamá (www.sibiup.up.ac.pa) que permite al usuario a acceder y utilizar los diferentes servicios que se ofrecen desde cualquier lugar sin necesidad de viajar.

Atendiendo la necesidad de que pesar que la biblioteca cuenta con las mejores condiciones, tanto de equipo tecnológico como personal capacitado según estadísticas, el número de consultas y el número de usuarios está disminuyendo.

1.2. Justificación e Importancia

El servicio que se ofrece en la biblioteca, José Eustorgio Mora, es un factor importante en la vida de los miembros de la comunidad educativa, ya que, por sus recursos la biblioteca académica es un apoyo a la academia, docencia e investigación cuyas funciones son propias de la Universidad.

El propósito de un programa de este tipo es estimular y favorecer en el usuario el desarrollo de su capacidad para resolver problemas de información con una actitud crítica, analítica y reflexiva para un manejo integral de la información.

Por tal motivo, se habla de mostrar los servicios que se ofrecen a los estudiantes y docentes para que aumente la visita de usuarios a la biblioteca.

Por lo anterior, la biblioteca puede aprovechar los resultados de este estudio y la oportunidad que significa promocionar los servicios que ofrecen. Adicionalmente, esta investigación contribuirá a que se tenga mejores perspectivas y se torne más competitiva, para atender las necesidades actuales de sus usuarios.

1.3. Planteamiento del Problema

La Biblioteca José Eustorgio Mora D., se encuentra ubicada en el Centro Regional Universitario de Los Santos y a pesar que ofrece a sus usuarios servicios tales como: consulta de libros actualizados, impresiones, internet, escáner, base de datos, botiquín, periódico, televisores, grabadoras, DVD, préstamos bibliotecarios e interbibliotecarios, ambiente agradable (propicio para

incentivar el estudio y la investigación), entre otros, hemos encontrado que en la Biblioteca existe una baja en la visita de los usuarios.

Este proyecto pretende ser un gran aporte para la comunidad universitaria que acude a la Biblioteca, ya que facilitará la adquisición de los conocimientos, influirá a un cambio de cultura por parte de los docentes para que incentiven a los estudiantes a realizar investigaciones utilizando los recursos de la biblioteca, además de poder difundir los servicios con los que cuenta esta unidad y hacer un buen uso de los mismos.

Por tal motivo, consideramos que se necesita definir una nueva estrategia para divulgar, mostrar, ofrecer y distribuir correctamente sus servicios.

Mediante esta investigación se presentará un plan de mercadeo debidamente encausado a ayudar a realzar los servicios que ofrece la Biblioteca, así como también, dar a conocer el esfuerzo y calidad del trabajo realizado en la misma para beneficio de sus usuarios.

1.4. Descripción del Proyecto

Este proyecto consta de una Propuesta Promocional de los Servicios y Recursos que ofrece la Biblioteca José E. Mora D., tiene como finalidad dar a conocer los servicios que allí se brindan mediante técnicas de mercadeo, con el fin de que los estudiantes, profesores y administrativos se sientan parte de ella y utilicen sus servicios aumentando el número de visitas a la misma, ya que en la actualidad la demanda de los recursos que se ofrecen es baja.

1.5. Objetivos de la Investigación

1.5.1. Generales

Realizar una propuesta promocional de los servicios y recursos que ofrece la Biblioteca José Eustorgio Mora en el Centro Regional Universitario de Los Santos, con el fin de aumentar el uso de la misma.

1.5.2. Específicos

- Mercadear a los estudiantes y profesores los servicios que ofrece la biblioteca.
- Difundir y dar acceso a la información que sirva de apoyo al desarrollo de las distintas acciones formativas que son impartidas por el personal de la biblioteca.
- Ofrecer servicios automatizados (bases de datos) de la colección bibliográfica que contiene la biblioteca.
- Brindar a la población participante en acciones formativas sobre el material bibliográfico, virtual, audiovisual y referencial especializado de acuerdo a su especialización.
- Influir en la cultura de los estudiantes, docentes y administrativos, ya que mediante el uso de fuentes bibliográficas, obtienen información veraz, oportuna y actualizada, mejorando su proceso de enseñanza aprendizaje.

1.6 Alcances y Límites

1.6.1 Alcances

La investigación estará enmarcada en el Centro Regional Universitario de Los Santos, tomando en consideración los tres estamentos más importantes: estudiantes, profesores y administrativos. Para nuestro estudio la muestra es de 48 estudiantes, 16 profesores y 17 administrativos.

1.6.2 Límites

La información sobre investigación de mercadeo también tiene sus limitaciones: el tiempo y las personas no desean contestar las encuestas.

CAPÍTULO SEGUNDO

MARCO TEÓRICO

2.1. Biblioteca Universitaria

Las bibliotecas universitarias tienen su origen desde la aparición de las universidades en la Edad Media. En ellas las necesidades de los libros por parte de los estudiantes fueron atendidas, mediante personas que hacían un rol de bibliotecarios donde alquilaban los cuadernillos que integraban las obras que habían sido aprobadas y corregidas por las autoridades académicas, para que los estudiantes pudieran copiarlas para su estudio.

Con el tiempo las universidades comenzaron a acumular grandes cantidades de libros, muchos de ellos procedentes de donaciones realizadas por teólogos seculares y simpatizantes.

Durante el siglo XVIII la biblioteca universitaria dejó de ser gradualmente un cofre de tesoros para transformarse en el corazón intelectual de la universidad.

2.1.1. Concepto

La biblioteca universitaria es tal vez una de las unidades de información que adquiere una mayor responsabilidad en el ámbito bibliotecario, por la importancia de las publicaciones de los profesores, la participación cultural que tenga y la función social que desempeñe la universidad en la sociedad.

“El papel principal de la biblioteca universitaria es el educativo, pero no como un mero depósito de libros unido a una sala de lectura, sino como un instrumento dinámico de educación” (Gelfand, 1968, p.177).

La importancia de la biblioteca en la universidad es tal en este nuevo contexto que los servicios bibliotecarios actualmente suelen constituir uno de los indicadores para medir su calidad.

Las bibliotecas universitarias ofrecen apoyo a la docencia, investigación y extensión en el contexto universitario. Se caracteriza por el desarrollo y la formación de colecciones, organización y divulgación de la información contenida en la colección, atención y orientación los usuarios, y la promoción de la cooperación entre bibliotecas. De esta manera, la biblioteca universitaria atiende las necesidades de estudio, consulta e investigación de profesores (investigadores) y alumnos de la universidad. (Castillo, 2000, p.15)

Todas estas definiciones destacan de una forma u otra las dos principales funciones que tiene la biblioteca universitaria y que coinciden con las funciones propias de la universidad: el apoyo a la docencia y a la investigación.

2.2. Usuarios de las bibliotecas

Las bibliotecas han sufridos profundos cambios en los últimos días, en donde los avances tecnológicos, especialmente en materia de telecomunicaciones, son continuos. Y al haber cambiado las circunstancias, las oportunidades y las expectativas en que se desenvuelven los usuarios de las Bibliotecas, las necesidades e incluso los propios usuarios también han cambiado.

2.2.1. Concepto

Los usuarios de las bibliotecas universitarias son todos los miembros de la comunidad educativa de la institución (docentes, alumnos, investigadores, empleados, etc.), el público en general u otras instituciones con las cuales la universidad firme convenios.

“Persona que utiliza los servicios que presta la biblioteca. Razón de ser de la biblioteca. Personaje principal en el escenario bibliotecario” (Castillo, 2000, p.9)

Podemos expresar que los usuarios es la esencia hacia donde se inclinan todas las actividades de la biblioteca, en ellos podemos encontrar a un investigador, capaz de crear y evaluar el servicio informativo.

2.3. Mercadeo de la Información

Esta investigación plantea una estrategia de mercadeo de servicio de información lo cual ayudará a que la biblioteca del CRULS mantenga una relación duradera y favorable para sus usuarios.

La Biblioteca es una unidad de información es la expresión que se refiere a todas aquellas instituciones que ofrecen servicios de información como su principal razón de ser, ya sea de manera independiente o como ente adscritos una entidad mayor. Comprende bibliotecas públicas, universitarias, escolares, especializadas centro de documentación, museos y archivos históricos. (Barrera, 1998, p.262)

El manejo de la información, ha sido de interés para el hombre desde el mismo momento en que inventó la escritura. Durante siglos el hombre se ha dado a la tarea de recopilar la información que le permitirá a través del pasado mejorar las decisiones del futuro.

Las bibliotecas actualmente se han visto obligadas a desarrollar nuevas tecnologías que le permiten manejar y almacenar más información.

2.4. Biblioteca Universidad de Panamá

Desde sus inicios, la Universidad de Panamá consideró la importancia de la biblioteca en el desarrollo de las actividades académicas y administrativas. La organización de la Biblioteca de la Universidad de Panamá, estuvo a cargo de Gastón Litton y más tarde por la Prof. Virginia Hallam.

En 1950, la Universidad de Panamá se traslada al actual Campus. La biblioteca empieza a prestar sus servicios en "La Colina". Posteriormente, en abril de 1978, la Biblioteca Universitaria cuenta con un nuevo edificio, con el nombre de Biblioteca Interamericana Simón Bolívar, mediante convenio con la Organización de Estados Americanos, en conmemoración al Sesquicentenario del Congreso Anfictiónico de Panamá (1826).

La masificación estudiantil en la Universidad de Panamá, el cambio en los métodos de enseñanza, la proliferación de cursos de postgrado, el incremento en el número de docentes con título de maestría y doctorado, un grupo considerable de personas realizando investigaciones y preparando trabajos académicos o tesis y la atención a grupos externos (fuera de la Universidad de Panamá), han exigido que la Biblioteca cambie hacia el uso de las nuevas tecnologías en beneficio del quehacer universitario. El 31 de enero de 1996, el

Consejo Académico aprueba el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Panamá (SIBIUP). El SIBIUP está conformado por la Biblioteca Simón Bolívar, eje central, las Bibliotecas de Facultades y de los Centros Regionales Universitarios e Institutos

2.4.1. Misión

Acceso y disponibilidad a recursos y servicios de información pertinente y relevante para la comunidad universitaria y extensiva al resto de la sociedad en el ámbito nacional, indistintamente de su formato y ubicación.

2.4.2. Visión

Principal sistema de información documental en Panamá que mediante el uso de la tecnología posibilita el acceso y diseminación de la información para fortalecer la docencia, la investigación, la extensión, los servicios y la producción de conocimientos en Universidad de Panamá.

2.5. Biblioteca José E. Mora

Se encuentra ubicada en el Centro Regional Universitario de Los Santos y pertenece al Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Panamá (SIBIUP).

2.5.1. Servicios

La biblioteca José E. Mora D. ofrece una gama de servicios a sus usuarios con el fin de satisfacer la mayor parte de las necesidades que surgen en una institución de enseñanza superior entre estos servicios tenemos:

- **Consulta en sala:** los usuarios pueden consultar los documentos dentro de la sala de lectura. Para mejor uso de este servicio, el usuario debe consultar el Portal WEB del SIBIUP (www.sibiup.up.ac.pa) o los catálogos manuales, de modo que se facilite la localización de la información y la atención en la sala o sección donde se encuentra la documentación, por parte del Bibliotecario.
- **Área de estudio:** es el lugar donde el usuario hace consulta a la información que requiere, además puede hacer tareas asignadas, investigaciones, utilizar laptops conectados a la red inalámbricas entre otros.
- **Préstamos:** El préstamo de material documental se ofrece a todos los usuarios. Se brinda siempre y cuando haya más de un ejemplar en la biblioteca, los libros que son ejemplares únicos no se prestan; sólo pueden ser utilizados en la sala o para fotocopiarlos.
- **Préstamos interbibliotecarios:** se da mediante convenios o acuerdos entre bibliotecas, donde se facilita la consulta de materiales que la biblioteca donde se investiga no posee la información solicitada. Se le presta la información documental al usuario hasta por un mes para utilizarlo dentro de la biblioteca sin costo alguno.

- **Atención al cliente mediante llamadas telefónica:** el usuario puede hacer sus consultas para conocer acerca de alguna información mediante una llamada telefónica.
- **Catálogo manual:** el fichero tradicional se llama así porque está formado por fichas de cartulina y se llama catálogo manual, porque se organiza y se usa con las manos: desde la ordenación de las fichas en los cajones hasta la búsqueda de la información, pasando las fichas de una en una. El catálogo manual está situado a la entrada de la biblioteca y proporcionan información del material documental no informatizados como monografías, informes de prácticas y tesis.
- **Catálogo en línea:** el catálogo informatizado del material documental de la biblioteca se puede consultar desde los terminales de ordenador situados en la biblioteca o desde cualquier ordenador, en la dirección <http://www.sibiup.up.ac.pa/>.
- **Equipo de multimedia:** está conformada por retroproyectores, DVD, TV, radio grabadora, cuatro laptops entre otros. El docente es el responsable de solicitarlo para el uso como material didáctico en sus clases.
- **Computadoras gratuitas:** se le ofrece al usuario el uso de seis computadoras para utilizar el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Panamá (SIBIUP) y la gama de servicios que esta ofrece.

- **Consulta de periódicos:** se puede realizar de manera gratuita mediante la consulta en sala o a través del portal de la Universidad.
- **Correo electrónico:** la biblioteca cuenta con un correo electrónico (bibjosemora@gmail.com), donde el usuario puede escribir y recibir respuestas a sus interrogantes por parte del personal de la biblioteca.
- **Infocentro:** es un área que cuenta con quince computadoras donde los estudiantes pueden hacer sus trabajos y consultar información a través del internet. Nace a raíz de ofrecer a los usuarios un apoyo en su tarea de adquirir nuevos conocimientos mediante el uso de computadoras en muy buen estado a un precio cómodo. Además posee valor agregado donde los estudiantes reciben apoyo para realizar sus matrículas, abrir sus correos electrónicos, realizar notas dirigida a un departamento de la Universidad de Panamá sin costo alguno.
- **Impresiones:** se da el servicio de impresiones de trabajos a un costo más bajo que el mercado.
- **Ventas de CD:** esta se da con el fin de que el usuario tenga de alguna manera salvaguardada su información.
- **Botiquín:** ofrece al usuario algunos medicamentos que no necesitan receta médica de manera gratuita siempre y cuando firme el documento para el control del mismo.

2.5.2. Usuarios

Los usuarios de la biblioteca José E. Mora D. son los docentes, investigadores, estudiantes y administrativos del Centro Regional Universitario de Los Santos y la sociedad en general.

2.5.3. Mercadeo de la información

La biblioteca cuenta con algunos medios para ofrecer sus servicios:

- **Banners:** son colocados en parte visuales a los usuarios con información de los servicios que se ofrecen.
- **Afiches:** se colocan en todos los salones a inicios de semestre
- **Formación de usuario:** se dan a todos los estudiantes a inicio de semestre por grupo y de manera individual si existe alguna duda en la biblioteca. Esta se da de manera teórica y práctica.
- **Separadores y trípticos:** son entregados a los usuarios con información valiosa entre ellos los reglamentos.
- **Exposición de libros:** se da una vez al año con el fin de que los usuarios conozcan el material recién adquirido por la biblioteca.

2.5.4. Reglamentos Internos

Los reglamentos internos hacen referencia a aquellas reglas que regulan el funcionamiento de la biblioteca José E. Mora D. Los reglamentos de la

biblioteca que se presentan tienen validez en el interior de la entidad, pero no son válidos en otras bibliotecas. Estos reglamentos no se pueden alterar ya que, dos de ellos fueron presentados por la Jefa de Biblioteca y aprobados en Junta de Centro y el otro está confeccionado pero aún no ha sido aprobado.

Todos los reglamentos presentados a continuación han sido tomados literalmente de los documentos que reposan en la biblioteca José E. Mora D.

2.5.4.1. Reglamento Interno Biblioteca José E. Mora D.

1. Consideraciones Generales

- 1.1. Usuarios de la Biblioteca: para los fines de este REGLAMENTO se denomina usuario de la Biblioteca de la Universidad de Panamá CRULS, a todo individuo que busca información en algunas de estas dependencias, ya sea estudiante, profesor, investigador o egresado de la Universidad de Panamá, así como cualquier persona, institución o comunidad universitaria interesada en recibir los servicios que ofrece la biblioteca de la Universidad de Panamá CRULS.
- 1.2. La prestación de servicios en la biblioteca de la Universidad de Panamá CRULS, estará sujeta a la presentación de un documento de identificación o credencial vigente.

Para el personal de la Universidad de Panamá CRU Los Santos se requiere:

- Carné de estudiante, de docente / egresado (Asociación de graduandos de la Universidad de Panamá CRU Los Santos (Colección General) para la cual deberá pagar la siguiente suma:

- Estudiante, profesor, investigador, administrativo, la suma de cincuenta centésimos (0.50), por tarjeta de lector.
- Particulares: cinco balboa (B/ 5.00). (tarjeta de lector). Y debe ser renovada anualmente.
- La tarjeta de lector: dependerá de las condiciones del usuario de la Universidad de Panamá.
- Para los particulares la tarjeta de lector en mención será presentada cada vez que la persona requiera de los servicios de la biblioteca de la Universidad de Panamá CRULS y para aquellos estudiantes que no tienen un carné vigente.

1.3. Para recibir la tarjeta de lector la persona debe presentar lo siguiente:

- Estudiante, investigador, profesor, o administrativo de la Universidad de Panamá CRULS, carné actualizado o recibo de matrícula o último talonario de cheque (profesor o administrativo) y fotografía reciente. Egresado de la Universidad de Panamá: fotocopia del diploma o carné de AGRUPAN u otros documentos con fotografía reciente.
- Particulares: carné de funcionario, fotografía reciente.

1.4. Todo usuario debe ser responsable por la demora, deterioro o pérdida de material informativo que haya sido suministrado, restituyendo el

documento o pagando su valor en efectivo, conforme lo indicado por la autoridad competente.

2. Servicios al usuario

La consulta del material informativo es el servicio que se le brinda al usuario en sala.

2.1. Para recibir este servicio el usuario debe:

- ❖ Presentar el carné o tarjeta de lector (actualizada) y con una fotografía reciente.
- ❖ Utilizar el material de consulta dentro de la sala donde fue solicitada excepto cuando se autoriza para fotocopia.
- ❖ Utilizar hasta tres libros a la vez.
- ❖ Para las publicaciones periódicas o seriadas, en calidad de consultas, se tomará en consideración la frecuencia del documento.

2.2. Los usuarios de otras universidades o instituciones (públicas o privadas) sólo tendrán derecho de recibir el servicio de consulta, y se ofrece en todas las secciones de la biblioteca de la Universidad de Panamá CRULS.

2.3. Todo material bibliográfico de las secciones de hemeroteca, referencias y tesis, es sólo de consulta en la sección o sala correspondiente. El incumplimiento de esta disposición lo hace

acreedor a las sanciones establecidas (multas o suspensión temporal/ total del servicio). La sección de tesis ofrece sus servicios con preferencia a profesores, investigadores y estudiante de la Universidad de Panamá. Fotocopias de los trabajos de graduación requiere de la autorización del bibliotecario

3. Préstamos

- 3.1. El préstamo de material informativo sólo se ofrece a los usuarios de la Universidad de Panamá CRULS. Para tener derecho a este servicio del usuario debe presentar TARJETA DE LECTOR O CARNÉ correspondiente (Estudiante, profesor, administrativo o egresado).
- 3.2. El préstamo está sujeto a las cantidades existente de un mismo título. Título único aunque se encuentre en la colección general, sólo se ofrece en consumo.

El material bibliográfico se presta de la siguiente forma:

- Hasta tres documentos por un periodo de tres días.
- Estudiante sigma - lambda hasta cinco días. En ambos casos los préstamos serán renovables por un plazo igual, hasta dos veces seguidos siempre y cuando no exista demanda. El usuario debe renovar el material informativo en préstamo, en fecha de vencimiento, para lo cual debe presentar el material en préstamo y la tarjeta correspondiente.

- 3.3. La devolución tardía del material en préstamos constituye un descuento, por lo tanto, el usuario debe pagar una multa (según lo establecido por el acápite 6.3 de este reglamento) y pierde el derecho de renovar el préstamo.

4. Otras facilidades y servicios de la bibliotecas de Panamá se de Los Santos

- 4.1. Para satisfacer la necesidad de información del usuario, la biblioteca universitaria además de los servicios tradicionales de consulta y préstamos pone en disposición otras facilidades que se detallan en los apartados siguientes de este capítulo.
- 4.2. A través del servicio de préstamos interbibliotecario se brinda la posibilidad al usuario para que utilice aquella información que físicamente no se encuentra en la biblioteca local. Esto se lleva a cabo a través del convenio con el SIBIUP.
- 4.3. En la diferente sección de servicio de la biblioteca de la Universidad de Panamá CRULS, el personal ofrece orientaciones en cuanto al uso, búsqueda y recuperación de la información.
- 4.4. El servicio de INTERNET, consulta en línea a base de datos, ProQuest y consulta en línea de las tesis, constituye un valioso recurso para el usuario que requiere la información.

5. Procedimiento para consulta y préstamos

- 5.1. Al solicitar el material informativo en cada una de las secciones de la Biblioteca de la Universidad de Panamá CRULS, se debe llenar una boleta, previa consulta al catálogo.
- 5.2. La boleta debe ser acompañada por el carné o tarjeta lector.
- 5.3. Ambos (boleta y carné) se entregan al bibliotecarios. Este procedimiento es indispensable en todas las bibliotecas de la Universidad de Panamá.
- 5.4. Al devolver el material informativo al bibliotecario, el usuario debe esperar hasta que la transacción sea cancelada.
- 5.5. El usuario debe observar buena conducta; no fumar, no comer, no hablar en voz alta, no utilizar el celular, para no perturbar el trabajo de los usuarios y del personal de la Biblioteca.
- 5.6. Cuando el usuario de la Biblioteca de la Universidad de Panamá CRULS extravía la tarjeta de lector deberá pagar la suma de cincuenta centésimos (0.50) por el duplicado. Usuarios externos deben pagar un balboa (B/ 1.00) por duplicado.
- 5.7. El uso de las diversas salas o secciones de la biblioteca está reservando exclusivamente para consulta del material informativo de cada una de ellas.

6. Sanciones

6.1. El normal funcionamiento de la actividad bibliotecaria exige el cumplimiento de normas o procedimientos, los cuales se hacen extensivos a todos los usuarios de la Universidad de Panamá, por tanto, quien solicita los servicios del SIBIUP debe cumplir el reglamento, de lo contrario, recibirá las sanciones correspondientes.

6.2. Causas para recibir una sanción:

- Pérdida, deterioro o mutilación del material, en cualquiera de los casos, se debe restituir el mismo.

6.3. Cuando, previa advertencia por parte del bibliotecario, el usuario no devuelve el material informativo en calidad de consulta, se hace acreedor a una multa de diez centésimo (0.10) por hora y cuando el material informativo es autorizado en calidad de préstamo, por los bibliotecarios y el usuario no cumple con la fecha indicada, se hará acreedor de una multa de veinticinco (0.25) por día.

2.5.4.2. Reglamento para el uso del Infocentro

- Para utilizar el servicio de Internet, correo electrónico, pasar trabajos, deberá presentar el carné o tarjeta de lector y pagar la suma de 0.50 ¢. por hora.
- El usuario deberá tener conocimientos básicos del uso de Internet.
- Sólo se permitirá una persona por computadora.

- Sólo el personal de biblioteca autorizado para encender y apagar el computador, si se le presenta alguna dificultad, consulte al funcionario.
- Para evitar el ingreso de virus en la red, no se permitirá que el usuario haga uso de CDs propios para grabar información. La biblioteca dispondrá de CDs a un costo de 0.60 ¢.
- El usuario sólo deberá acceder a información de carácter estrictamente académico y educativo.
- A los que violen los términos establecidos por este reglamento, se les suspenderá el derecho al uso de estos servicios, por un semestre la primera vez; de reincidir se le suspenderá permanentemente.

2.5.4.3. Reglamento para equipo audiovisual y multimedia

Este reglamento aún no ha sido presentado a la Junta de Centro para su aprobación:

1. Los retroproyectores, DVD, radio grabadoras y laptops reposarán en la biblioteca y se destinarán única y exclusivamente para uso académico (tareas y actividades de estudio en las aulas de clases).
2. El solicitante de estos equipos será el profesor quien es el responsable de la custodia y buen uso del equipo y deberá informar a la biblioteca cualquier desperfecto o anomalía del mismo.
3. Para retirar el equipo de la biblioteca, el docente debe llenar el formulario que firmará de entrada y salida.

4. En el caso de que el equipo sea utilizado hasta horas posteriores a las 8:30 pm., hora en que cierra la biblioteca, éste será entregado por el profesor al vigilante de turno.
5. En el caso de las laptops se prohíbe modificar o hacer cambios en su configuración.
6. Los retroproyectores, TV, DVD, radios grabadoras su uso será gratuito.
7. Se cobrará un balboa por el uso de las laptops y este será pagado en el infocentro a través de recibo.
8. Cualquier equipo audiovisual y laptops que se extravíe o que sea dañado en el periodo en el cual el solicitante es el responsable deberá repararlo o sustituirlo según sea el caso.

CAPÍTULO TERCERO
MARCO METODOLÓGICO

3 .1. Metodología

Nuestra investigación es de tipo no experimental, con un diseño exploratorio y descriptivo.

Es de tipo no experimental porque la observación es un punto a considerar en nuestra investigación, “es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (Sampieri, 2010, p. 149)

Es exploratoria debido a que es un tema del cual no se han realizado estudios anteriores o más bien no se conoce mucho de él. “Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (Sampieri, 2010, p. 79)

Es descriptiva porque se pretende describir y observar las características de la comunidad universitaria sin influir en los datos.

Las fuentes de informaciones primarias y secundarias constituyen la elaboración del marco teórico. Estas fuentes serán señaladas en el desarrollo del trabajo por parte del investigador.

Además, se desarrollarán encuestas basadas en preguntas cerradas a los tres sectores estudiados independientemente docente, administrativos y estudiantes, donde la información obtenida será tabulada, y de allí se procederá a comparar los resultados obtenidos con los objetivos de investigación y la hipótesis que se pretende comprobar con los estudios realizados. Se realizará entrevistas a la Licenciada en Bibliotecóloga y Ciencias de la Información, Ana María Coccio.

3.2. Hipótesis

“Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado” (Sampieri, 2010, p. 92).

A continuación plantearemos nuestra hipótesis de investigación e hipótesis nula de nuestro problema de investigación, la cual la representaremos por H_i para la hipótesis de investigación y H_0 para la hipótesis nula.

H_i : Con la implementación de un plan de promoción estratégico, aumentará el número de usuarios de la Biblioteca José E. Mora.

H_0 : Con la implementación de un plan de promoción estratégico, no aumentaría el número de usuarios de la Biblioteca José E. Mora D.

3.3. Variables

Una variable es la característica o cualidades que presenta una población, “es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (Sampieri, 2010, p. 93).

Dentro de un proyecto de investigación se estudian las variables conceptuales y operacionales:

- Variables conceptuales “son generalmente expresadas en términos generales, teóricos, cualitativos o subjetivos. Asimismo, son importantes en el proceso de construcción de hipótesis” Explorable.com. (s.f). *Variables conceptuales*. Recuperado el 23 de

marzo de 2015 de <https://explorable.com/es/variables-conceptuales>.

- Variables operacionales “constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales (sonidos, impresiones visuales o táctiles, etc.), que indican la existencia de un concepto teórico” Técnicas de estudio. (s.f). *Definiciones operacionales*. Recuperado el 23 de marzo de 2015 de <http://www.tecnicas-de-estudio.org/investigacion/investigacion36.htm>.

En esta investigación representaremos para nuestra variable independiente con Vi y para nuestra variable dependiente V0.

Vi: Propuesta promocional de los servicios y recursos que ofrece la Biblioteca José Eustorgio Mora.

Definición conceptual

Una propuesta promocional comprende el establecimiento y desarrollo de elementos como la publicidad, promoción de ventas, ventas personales, propaganda y relaciones públicas, que se aplica sobre el producto y/o servicio.

Definición operacional

Estrategia de mercadeo como la publicidad mediante afiches, banners, trípticos, entre otros, serán utilizados para dar a conocer los servicios y recursos que ofrece la biblioteca a sus usuarios.

V0: Números de visitas de los usuarios a la Biblioteca.

Definición conceptual

Cantidad de personas que se acercan a la biblioteca para utilizar algunos servicios o recursos que ésta ofrece.

Definición operacional

Para conocer el número de visitas nos guiaremos por fuentes primarias como documentos de la biblioteca ; entrevistas a la especialista bibliotecóloga y encuestas.

3.4. Muestreo

La muestra “es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Sampieri, 2010, p. 175).

El muestreo que utilizaremos en la investigación es un muestreo aleatorio simple, ya que todos los elementos de la población tienen la oportunidad de ser escogidos en la muestra, garantizando a cada uno de los elementos de la población la misma oportunidad de ser incluidos, en la misma aplicaremos la fórmula correspondiente con el objetivo de establecer la población y obtener el tamaño de la población para la aplicación de las encuestas, las que nos brindará información que serán tabuladas en la computadora, proporcionando así una cantidad especificada de información a un costo mínimo. La población bajo estudio es uniforme en las características que serán medidas, para obtener resultados aceptables y con validez. La extracción aleatoria garantiza

matemáticamente que por término medio se obtendrá el mismo porcentaje de datos muestrales con esas características.

3.4.1. Definición de la población

Nuestra población o universo de estudio que se utilizará para seleccionar la muestra de los usuarios de la biblioteca, lo constituyen los estudiantes, profesores y administrativos del Centro Regional Universitario de Los Santos, haciendo énfasis "que las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo" (Sampieri, 2010, p. 174).

3.4.1.1. Elemento

Un elemento es un objeto del cual se tomará una medición. Los elementos considerados en nuestra investigación son los estudiantes, profesores y administrativos de la biblioteca José E. Mora D.

3.4.1.2. Alcance

Todos los estudiantes, profesores y administrativos seleccionados al azar en el Centro Regional Universitario de Los Santos.

3.4.1.3. Método Muestral

Fórmulas de muestreo aleatorio simple

➤ Sector estudiante

$Z = \text{grado de confianza (95\%)} = 1.96$

$l = \text{margen de error (10\%)} = 0.1$

$p = \text{proporcionalidad (15\%)} = 0.15$

$q = 1-p \text{ (1- 0.15 = 0.85)}$

$N = 1200$

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{l^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q} = \frac{(1.96)^2 (0.15)(0.85)(1200)}{(0.1)^2 (1200-1) + (1.96)^2 (0.15)(0.85)} = \frac{587.76}{12.48} = 47.09 \quad 48 \text{ estudiantes}$$

➤ Sector profesores

$Z = \text{grado de confianza (95\%)} = 1.96$

$l = \text{margen de error (10\%)} = 0.1$

$p = \text{proporcionalidad (5\%)} = 0.05$

$q = 1-p \text{ (1- 0.05 = 0.95)}$

$N = 125$

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{l^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q} = \frac{(1.96)^2 (0.05)(0.95)(125)}{(0.1)^2 (125-1) + (1.96)^2 (0.05)(0.95)} = \frac{22.81}{1.42} = 16.06 \quad 17 \text{ profesores}$$

$Z = \text{grado de confianza (95\%)} = 1.96$

$l = \text{margen de error (10\%)} = 0.1$

$p = \text{proporcionalidad (5\%)} = 0.05$

$q = 1-p \text{ (1- 0.05 = 0.95)}$

$N = 83$

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{l^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q} = \frac{(1.96)^2 (0.05)(0.95)(83)}{(0.1)^2 (83-1) + (1.96)^2 (0.05)(0.95)} = \frac{15.14}{1.0} = 16 \text{ administrativos}$$

3.5 Fuentes de información

3.5.1. Primarias

Las fuentes primarias, que utilizaremos consistirán en una encuesta, mediante un cuestionario estructurado. Entrevistas a la bibliotecóloga Ana Coccio.

La encuesta se aplicó a los siguientes grupos:

➤ **Estudiantes**

Les aplicaremos encuesta a los estudiantes de CRULS porque son en su mayoría los que más deben utilizar la Biblioteca.

➤ **Profesores**

Realizaremos encuestas dirigidas a los profesores como los encargados de la guía hacia la adquisición de conocimientos y los primeros motores para incentivar el uso de la biblioteca.

➤ **Administrativos**

La aplicación de las encuestas a los administrativos del CRULS se debe a que pasan el mayor parte del tiempo dentro de esta institución y necesitan de un tiempo de estudio.

3.5.2 Secundarios

Hemos utilizados información de libros e internet como los que se mencionan a continuación:

- Sampieri, Roberto; Collado, Carlos y Lucio, Pilar (2010). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.
- Cárdenas Espinosa, Rubén Darío (Sep 09, 2010). Disponible en: <http://www.slideshare.net/rdcardenas75/explicacion-normas-apa-para-trabajos-escritos>.
- Universidad de Panamá. Sistemas de Bibliotecas. Disponible en: <http://www.sibiup.up.ac.pa/>.
- Gelfand, Morris A. (1968). Las Bibliotecas Universitarias de los Países en Vías de Desarrollo. Manuales de la UNESCO para bibliotecas. Pág 177.
- Castillo Sánchez, Octavio. (2000). La biblioteca: breve evolución y desarrollo. Serie: Cuadernos de Bibliotecología, N° 1. Pág 50.
- Castillo Miranda Natsina y Castillo Sánchez, Octavio (2000). Formación de usuarios en bibliotecas universitarias. Serie: Cuadernos de Bibliotecología, N° 5. Pág 26.
- Efren Barrera Restrepo y otros (1998). Mercadeo de servicios de información. Editorial Medellín: Colciencias. Pág 262.

CAPÍTULO IV
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Diseño de la propuesta

La presente propuesta tiene como finalidad brindar a la Biblioteca José E. Mora D, una propuesta promocional para que todos sus usuarios conozcan los tipos de servicios que ofrecen.

Contar con un plan de mercadeo de servicios permite mantener los clientes actuales y atraer nuevos clientes. El análisis FODA nos ayudará a conocer los factores internos y externos que afectan a la Biblioteca José E. Mora D.

Para diseñar la propuesta que ayude a mejorar la demanda de servicios de la Biblioteca tomemos en cuenta los elementos que intervienen en este proceso

4.1.1 Análisis FODA Biblioteca José E. Mora D.

El análisis FODA la utilizan las empresas para evaluar el potencial de negocios y decisiones de marketing. Puede jugar un papel fundamental en la toma de decisiones al permitir que el personal evalúe los puntos fuertes de la organización

Este análisis se determinó por medio de una entrevista con la Jefa de la Biblioteca Ana María Coccio, el personal, la observación directa y el resultado del trabajo de campo. Este se encuentra comprendido por las variables internas: fortalezas y debilidades; y variables externas: oportunidades y amenazas.

a) Fortalezas

La Biblioteca José E. Mora D. cuenta con aspectos positivos internos que permiten su buen funcionamiento y desarrollo de sus actividades.

Estas forman parte de sus fortalezas las cuales son:

- Variedad de servicios.
- Equipo tecnológico adecuado para atender a su público.
- Personal comprometido a servir con calidad y confianza.
- Ambiente confiable y agradable para el estudio.
- Instalaciones e infraestructura amplia y adecuada para brindar atención.
- Notable colección tanto en formato papel como en formato electrónico (www.sibiup.up.ac.pa).
- Reglamentos internos establecidos.

b) Debilidades

Posee debilidades que no le han permitido alcanzar por completo sus objetivos de crecimiento y han debilitado su funcionamiento, detectándose algunas de ellas:

- Poca demanda de algunos servicios.
- Posee una fachada no muy llamativa.
- Mobiliario inadecuado para la infraestructura.
- Poca concurrencia de parte de los profesores de la unidad.
- El personal de la biblioteca está separado de los usuarios, lo que no permite que el funcionario pueda controlar y guiar a los usuarios.

c) Oportunidades

También existe un ambiente externo que rodea a la biblioteca, el cual presenta diversas oportunidades que pueden ser tomadas en cuenta para aprovecharlas.

Las oportunidades detectadas son las siguientes:

- Existencia de usuarios potenciales desinformados de los servicios.
- Utilización de medios publicitarios específicos como banners, volantes, afiches, etc.
- Ampliar los servicios.

d) Amenazas

Otra variable del ambiente externo, son las amenazas que influyen de manera negativa para el buen funcionamiento, y desarrollo de la misma a corto, mediano y largo plazo.

Actualmente, se detectaron las siguientes:

- Poca participación en conferencias, seminarios, etc.
- Predominio de un modelo pedagógico notablemente basado en fotocopias de apuntes.
- Los usuarios utilizan otras fuentes de información.

4.1.2 Desarrollo de la propuesta implementado el marketing mix

El Marketing mix es un conjunto de elementos claves con las que una empresa o producto lograrán influenciar en la decisión de compra del cliente.

Mediante la mezcla de marketing ponemos nuestras estrategias en ejecución con programas concretos para que una empresa pueda llegar al mercado con un producto o servicio que satisfaga deseos y necesidades de sus clientes.

4.1.2.1. Estrategia de marketing

La estrategia estará enfocada a la a los clientes a través de una estrategia de comunicación, que permita el conocimiento y uso de los servicios.

4.1.2.1.1. Plan de mercadeo

De acuerdo con los resultados de la investigación los tres segmentos que deberían influir para el conocimiento y planeación de los servicios son los docentes, estudiantes y administrativos.

Objetivos del Plan de Mercadeo

- Lograr que las bibliotecas sean orientadas hacia el marketing.
- Reorganizar el portafolio de productos ofrecidos por las Bibliotecas.
- Lograr que un 20% del mercado por atender conozca y use los servicios de las Bibliotecas.
- Desarrollar una campaña de promoción agresiva de los servicios.
- Posicionar a la Biblioteca como el medio más importante para conseguir la información en relación con la carrera profesional que están realizando. Hay buena actitud hacia la biblioteca pero no se conocen mucho sus servicios.

4.1.2.1.2. Las Cuatros P.

➤ Publicidad

De la publicidad que la biblioteca realice depende en gran parte el conocimiento que el usuario tenga sobre ella y con ello el uso de sus colecciones y el óptimo aprovechamiento de sus servicios.

Entre los métodos utilizados en la publicidad proponemos:

- Afiches, banner y trípticos: esta campaña dará a conocer a los usuarios potenciales el papel de la biblioteca como centro de recursos de información, para anunciar los servicios y recursos informativos, la biblioteca podría elaborarlos de manera atractivos e innovadores.
- Anuncios en líneas: la utilización de redes sociales ayudaría a promover de manera innovadora los servicios que se ofrece además, se puede incentivar al uso de la página web de la biblioteca. Pantallas colocadas en puntos estratégicos dentro del Centro Universitario proyectando mensajes sobre la biblioteca sería una idea acogedora en la mente de los usuarios.

➤ Promoción de ventas

Entre las campañas de promoción de ventas estaremos utilizando:

- Semana de la Biblioteca y la Información: organizar la semana de la Biblioteca es una manera de promocionar y dar a conocer sus productos, actividades y servicios.

- Realzar a nivel del Centro Universitario el día del bibliotecario, no sólo se quede en un pequeño acto dentro de la biblioteca sino que se dé a conocer en los demás departamentos.

➤ **Plaza**

La biblioteca ha de ofrecer un entorno educativo amigable, adecuado tanto para sus usuarios como para su personal. El uso de sus servicios debe facilitarse y hacerse agradable, y así animar a los usuarios a que hagan un completo uso de los mismos.

Cambiar la imagen y reputación de la biblioteca como un lugar meramente de estudio y preparación de exámenes, a un centro de recursos donde los usuarios podrán contar con todos los servicios de información en un solo sitio.

La ambientación de los espacios por medio de elementos decorativos especiales tales como cuadros, pinturas y muy especialmente la utilización de los colores distintivos, permitiría la creación de un entorno que refuerza la imagen externa de la unidad de información

➤ **Precio**

Los precios de algunos servicios están establecidos en los reglamentos internos de la biblioteca José E. Mora D., y consideramos que están muy accesibles comparándolos con su calidad.

4.1.2.1.3. Recurso humano

Para que la biblioteca se oriente al mercado deben desarrollar sus recursos humanos capacitado sobre el tema, y así dar una mejor respuesta a las necesidades de los usuarios.

4.1.2.1.4. Control y evaluación

La biblioteca tiene que establecer un sistema de control de los nuevos servicios que se van introduciendo, para así medir la efectividad de los recursos y la reacción de los usuarios, a la vez que se comprueba la eficacia de la estrategia de marketing seguida para promocionar estos productos y servicios.

4.1.3. Resultados de las encuestas

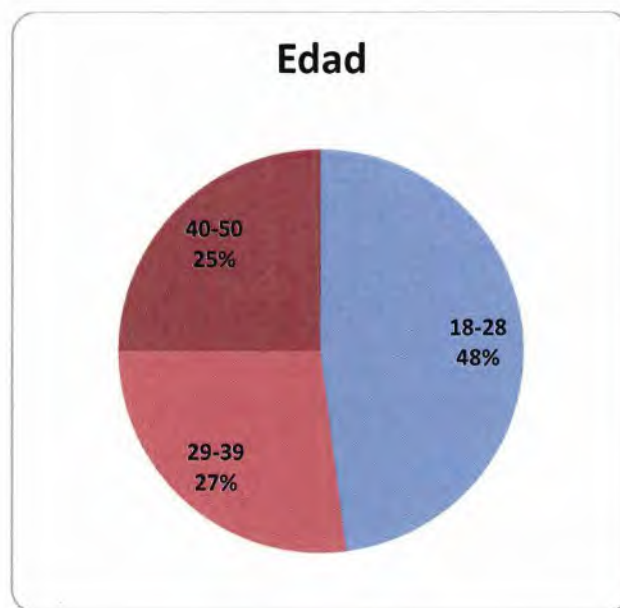
Para el estudio los dividimos en tres sectores a conocer: estudiantes administrativos y docentes.

➤ **Segmento de estudiantes**

ASPECTOS GENERALES

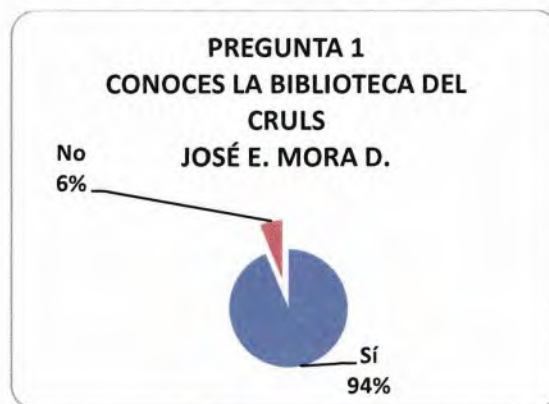


De los 48 estudiantes encuestados, 32 son mujeres y 16 hombres, los cuales las mujeres representan el 67% de nuestra muestra y los hombres el 33%.

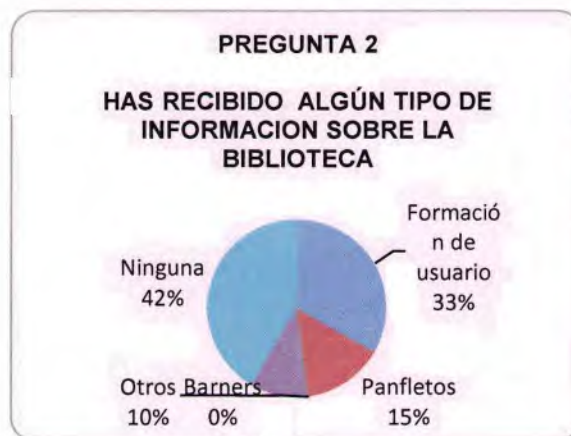


El mayor índice de nuestra muestra lo representa estudiantes con un rango de edad entre los 18 hasta los 28 años que representan un 48%, seguido por la edades que viajan de 29-30 años con un porcentaje del 27%, y muy cerca las edades de 40-50 años con una representación del 25%

ASPECTOS DE MERCADO

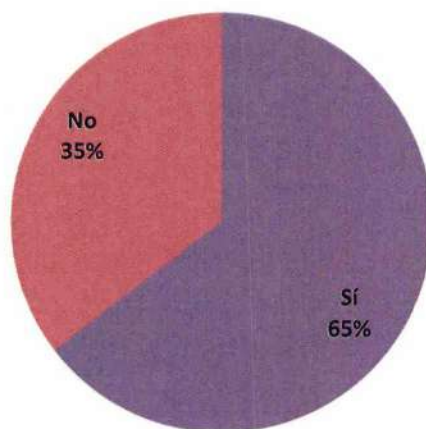


El 94% representado a 45 estudiantes nos hacen saber que sí conocen la Biblioteca José E. Mora y el 6% que representan a 3 estudiantes nos dicen que no la conocen.



Según nuestra muestra el 42% quienes está representado por 20 estudiante, no han recibido ningún tipo de información acerca de la biblioteca, el 33% que representan 16 estudiantes han recibido formación de usuario por parte del personal de la biblioteca, el 15% que representan a 7 estudiante han recibido panfletos y un 10% representan otras maneras de información.

PREGUNTA 3
UTILIZAS LA BIBLIOTECA



31 estudiantes respondieron que sí utilizan la biblioteca representando un porcentaje del 65%, y 17 estudiantes respondieron que no la utilizaban con un porcentaje de 35% de nuestra muestra.

Pregunta 4
Si no la utilizas ¿cuál es la razón?
Puedes indicar más de una



De los 17 estudiantes que respondieron que no utilizan la biblioteca nos hicieron saber que 9 de ellos trabajan con internet en casa representando un 45%, 7 de ellos simplemente que no necesitan la biblioteca con un 35%, otros 2 que consulta la página de la biblioteca por la web en casa representando un 10%, 1 de ellos respondió que no se le incentiva al uso de la información brindada en biblioteca con un 5% y el otro 5% representa que allí no encuentra lo que busca.

PREGUNTA 5
CON QUÉ FRECUENCIA VISITAS LA BIBLIOTECA



De 31 estudiantes que respondieron que sí utilizan la biblioteca, 22 de ellos la utilizan 1 vez cada 15 días con un porcentaje del 71%, 4 respondieron que 1 vez por semana con un porcentaje del 13%, 3 estudiantes dijeron que 2 a 3 veces por semana con un porcentaje de 10% y 2 estudiantes la utilizan cada día para un 6%.

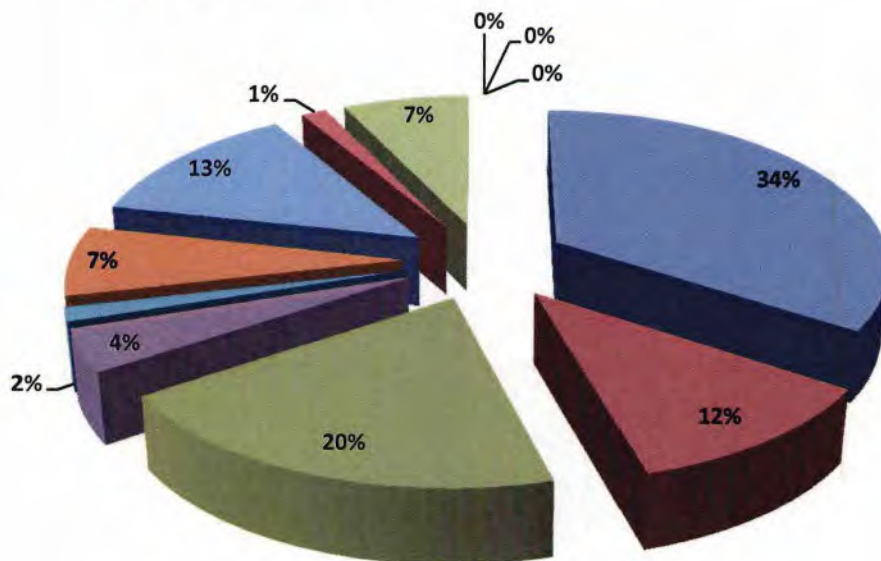
PREGUNTA 6
POR QUÉ MOTIVO VISITAS LA BIBLIOTECA
PUEDES INDICAR MÁS DE UNA



La muestra de 31 estudiantes que respondieron que sí, 26 nos hicieron saber que utilizan la biblioteca para tareas del curso con un porcentaje del 63%, 9 por investigación propia para un porcentaje de 22%, 4 por otras necesidades quienes son el 10% y 2 por los servicios que allí se ofrece con un porcentaje del 5%.

PREGUNTA 7
CUÁLES DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS CONOCES

- Consulta (libros, revistas, periódicos, etc)
- Impresiones
- Internet
- Consultar las bases de datos
- Scáner
- Botiquín
- Préstamos bibliotecarios
- Préstamos Interbibliotecarios
- www.sibiup.up.ac.pa
- Multimedia y audiovisual (Televisores, grabadores, dvd y laptops)
- Venta de CD
- Correo de la biblioteca



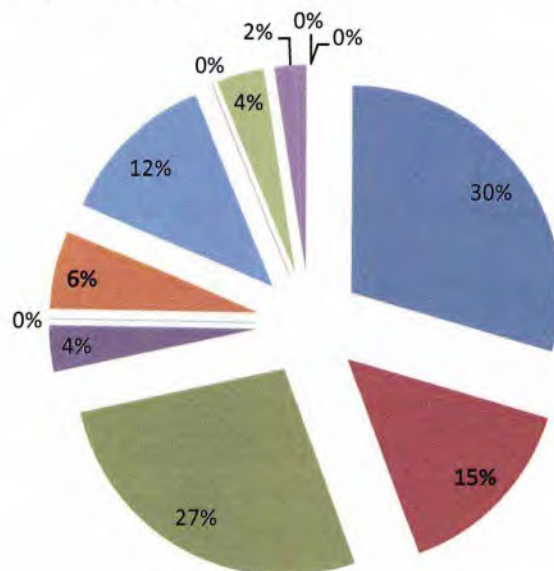
De los estudiantes encuestados dijeron conocer los siguientes servicios:

Servicios	Estudiantes
Consulta (libros, revistas, periódicos, etc)	24
Impresiones	8
Internet	14
Consultar las bases de datos	3
Scáner	1
Botiquín	5
Préstamos bibliotecarios	9
Préstamos Interbibliotecarios	1
www.sibiup.up.ac.pa	5
Multimedia y audiovisual (Televisores, grabadores, dvd y laptops	0
Venta de CD	0
Correo de la biblioteca	0

Indicados lo resultados se puede decir que los tres servicios más conocidos son el de la consulta de libros, revistas, periódicos, etc; el internet y los préstamos bibliotecarios.

PREGUNTA 8
CUÁLES DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS QUE OFRECE LA BIBLIOTECA
UTILIZAS

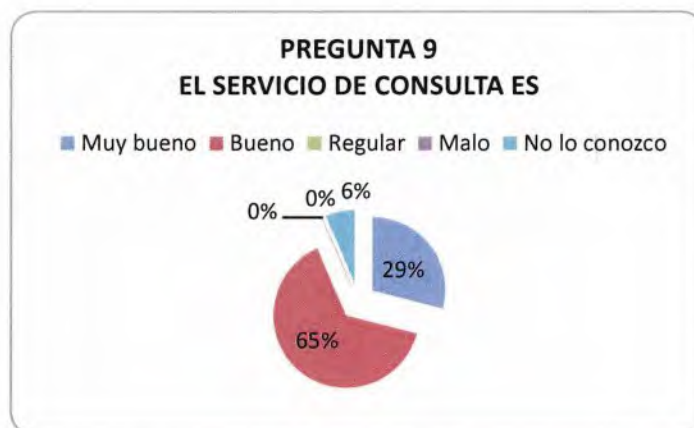
- Consulta (libros, revistas, periódicos, etc)
- Impresiones
- Internet
- Consultar las bases de datos
- Scáner
- Botiquín
- Préstamos bibliotecarios
- Préstamos Interbibliotecarios
- www.sibiup.up.ac.pa
- Multimedia y audiovisual (Televisores, grabadores, dvd y laptops)
- Venta de CD
- Correo de la biblioteca



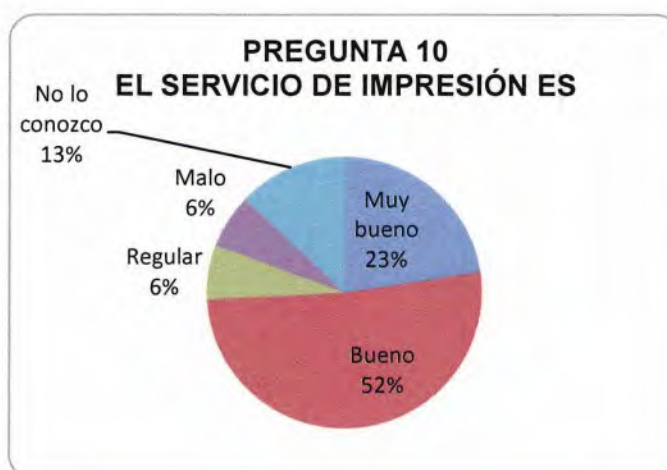
De los estudiantes encuestados dijeron utilizar los siguientes servicios:

SERVICIOS	ESTUDIANTES
Consulta (libros, revistas, periódicos, etc)	24
Impresiones	12
Internet	22
Consultar las bases de datos	3
Scáner	0
Botiquín	5
Préstamos bibliotecarios	10
Préstamos Interbibliotecarios	0
www.sibiup.up.ac.pa	3
Multimedia y audiovisual (Televisores, grabadores, dvd y laptops)	2
Venta de CD	0
Correo de la biblioteca	0

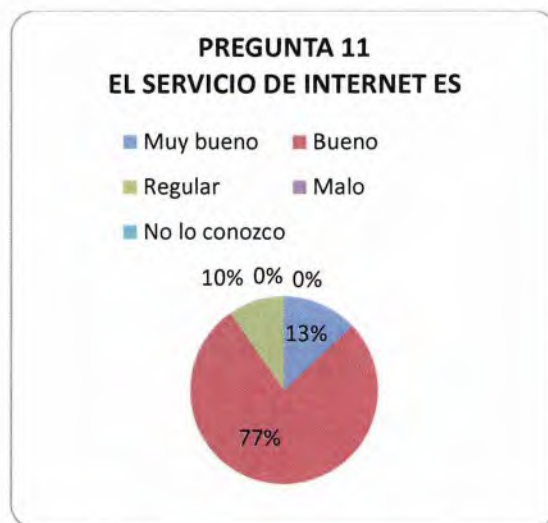
Indicados los resultados se puede decir que los tres servicios más utilizados son el de la consulta de libros, revistas, periódicos, etc; el internet y los préstamos bibliotecarios



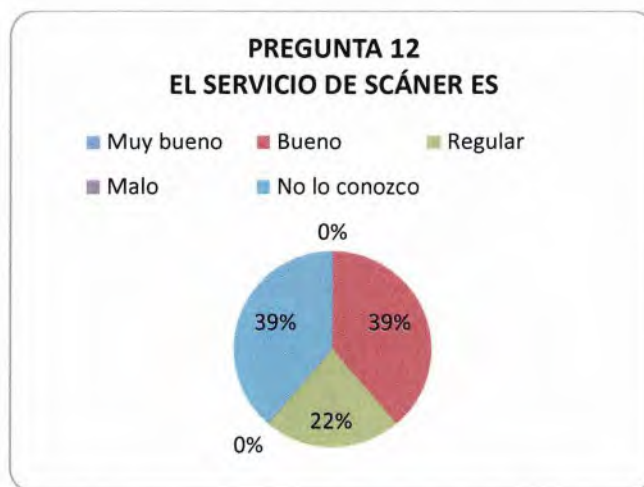
De los 31 estudiantes que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, 9 respondieron que eran muy bueno representado el 29%, 20 que era bueno con un porcentaje de 65% y 2 que no lo conocían lo que representa un porcentaje de 6%.



De los 31 estudiantes que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, 7 respondieron que eran muy bueno representado el 23%, 16 que era bueno con un porcentaje de 52%, 2 que era regular que representa un porcentaje de 6%, 2 que era malo con un porcentaje de 6% y 4 que no lo conocían lo que representa un porcentaje de 13%.

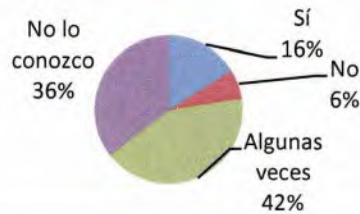


De los 31 estudiantes que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, 4 respondieron que eran muy bueno representado el 13%, 24 que era bueno con un porcentaje de 77% y 3 que era regular que representa un porcentaje de 10%.



De los 31 estudiantes que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, 12 respondieron que era bueno con un porcentaje de 39%, 7 que era regular que representa un porcentaje de 22% y 12 que no lo conocían con un 39%.

PREGUNTA 13
TE RESULTA FÁCIL ENTENDER LA CONSULTA
EN WWW.SIBIUP.UP.AC.PA



De los 31 estudiantes que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, 5 respondieron que era fácil de entender la consulta en web con un porcentaje de 16%, 2 que era difícil de entender con un 6%, 13 dijeron que algunas veces es fácil de entender para un porcentaje de 42% y 11 respondieron que no lo conocían para un 36%.

PREGUNTA 14
EL SERVICIO DE BOTIQUÍN ES



De los 31 estudiantes que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, 5 respondieron que eran muy bueno representado el 16%, 14 que era bueno con un porcentaje de 45%, 2 que era regular que representa un porcentaje de 6%, y 10 que no lo conocían lo que representa un porcentaje de 32%.

**PREGUNTA 15
EL SERVICIO DE MULTIMEDIA
Y AUDIO VISUAL ES**



De los 31 estudiantes que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, 1 respondieron que eran muy bueno representado el 3%, 11 que era bueno con un porcentaje de 36%, 10 que era regular que representa un porcentaje de 32%, 1 que era malo con un porcentaje de 3% y 8 que no lo conocían lo que representa un porcentaje de 26%.

**PREGUNTA 16
CONSIDERAS QUE EL PLAZO
DE PRÉSTAMO BIBLIOTECARIO
ES ADECUADO**



De los 31 estudiantes que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, 9 respondieron que sí con un porcentaje de 61%, 1 que no 3%, y 11 respondieron que no lo conocían para un 36%.

PREGUNTA 17
HAS UTILIZADO EL PRÉSTAMO
INTERBIBLIOTECARIO



De los 31 estudiantes que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, 5 respondieron que sí con un porcentaje de 16%, 11 estudiantes que no para un 36%, y 15 respondieron que no lo conocían para un 48%.

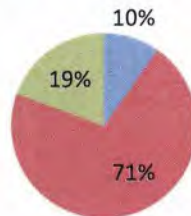
PREGUNTA 18
HAS UTILIZADO LA CONSULTA DE BASES
DE DATOS



De los 31 estudiantes que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, 8 respondieron que sí con un porcentaje de 26%, 15 estudiantes que no para un 48%, y 8 respondieron que no lo conocían para un 26%.

PREGUNTA 19
HAS UTILIZADO EL SERVICIO DE VENTA DE
CD

■ Sí ■ No ■ No lo conozco



De los 31 estudiantes que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, 3 respondieron que sí con un porcentaje de 10%, 22 estudiantes que no para un 71% y 6 respondieron que no lo conocían para un 19%.

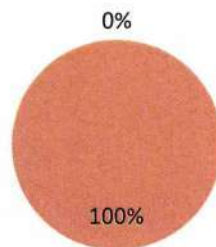
PREGUNTA 20
HAS UTILIZADO EL CORREO DE LA
BIBLIOTECA PARA CUALQUIER
CONSULTA



De los 31 estudiantes que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, 4 respondieron que sí con un porcentaje de 13%, 15 estudiantes que no para un 48% y 12 respondieron que no lo conocían para un 39%.

PREGUNTA 21
LAS CONDICIONES AMBIENTALES DE LA
BIBLIOTECA SON

■ Adecuadas ■ Inadecuadas

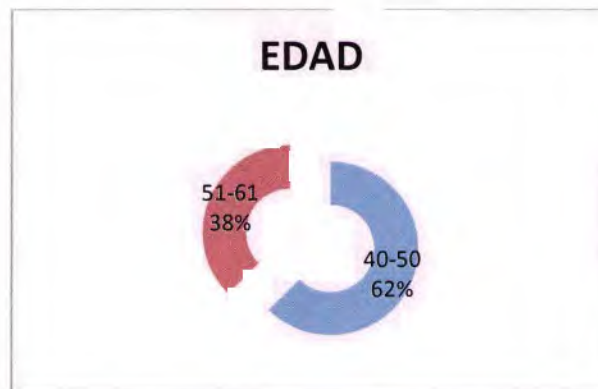


De los 31 estudiantes que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, 31 respondieron que eran adecuadas con un porcentaje de 100%.

➤ **Segmento de administrativos**
ASPECTOS GENERALES



De 16 administrativos encuestados 10 son de sexo femenino representado el 63% y 6 del sexo masculino para un porcentaje de 37%



De 16 administrativos encuestados 10 están en un rango de edad de 40-50 años representado el 62% y 6 están en el rango 51-61 para un porcentaje de 38%

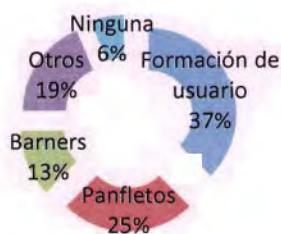
ASPECTOS DEL MERCADO

PREGUNTA 1 CONOCES LA BIBLIOTECA DEL CRULS JOSÉ E. MORA. D



De 16 administrativos encuestados los 16 dijeron conocer la biblioteca, para un porcentaje de 100%

PREGUNTA 2 HAS RECIBIDO ALGÚN TIPO DE INFORMACIÓN SOBRE LA BIBLIOTECA

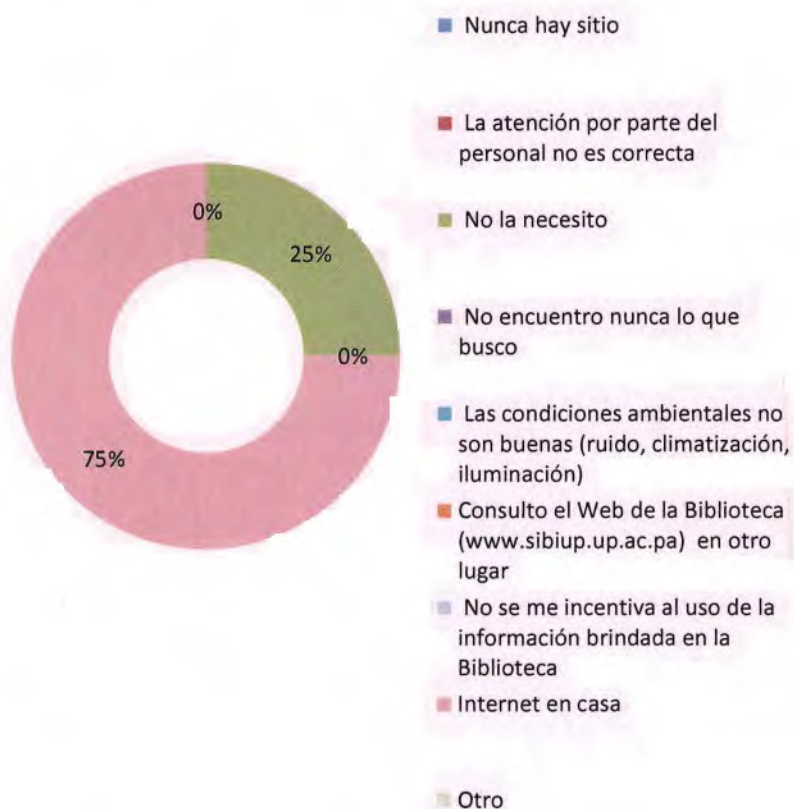


De la pregunta realizada 6 administrativo ha recibido la formación de usuario para un 37%, 4 ha recibido panfletos representando el 25%, 2 se ha informado por banner para un 13%, 3 se han informado por otras fuentes para un 19% y 1 de ellos no ha recibido ningún tipo de información para un 6%.



De 16 administrativos encuestados 12 para un 75% utilizan la biblioteca y 4 no la utiliza para un 25%.

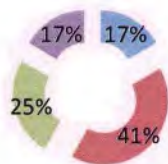
PREGUNTA 4
SI NO LA UTILIZAS, ¿CUÁL ES LA RAZÓN?
PUEDES INDICAR MÁS DE UNA



De los 4 que respondieron que no utilizan la biblioteca, 1 de ellos dijo que no la necesitaba para un 25% y 3 respondieron que tienen internet en casa representando un 75%.

PREGUNTA 5 CON QUÉ FRECUENCIA VISITAS LA BIBLIOTECA

- Cada día
- De 2 a 3 veces por semana
- 1 vez por semana
- 1 vez cada 15 días.



De 12 administrativos que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, 2 la visitan cada día con un porcentaje de 17%, 5 la visitan de 2 a 3 veces por semana para un porcentaje del 41% y 3 una vez por semana con un 25% y 2 cada quince días para un porcentaje del 17%.

PREGUNTA 6 POR QUÉ MOTIVO VISITAS LA BIBLIOTECA PUEDES INDICAR MÁS DE UNO

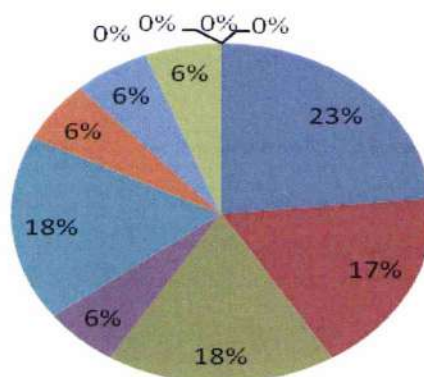
- Investigación propia
- Tareas del curso
- Por los servicios que ofrece
- Estructura física
- Otro



De 12 administrativos que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, 5 lo hacen por investigaciones propias para un 42%, 2 por tareas del curso que representa un 17% y 5 por los servicios que ofrece para un 41%.

PREGUNTA 7
CUÁLES DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS QUE
OFRECE LA BIBLIOTECA CONOCES

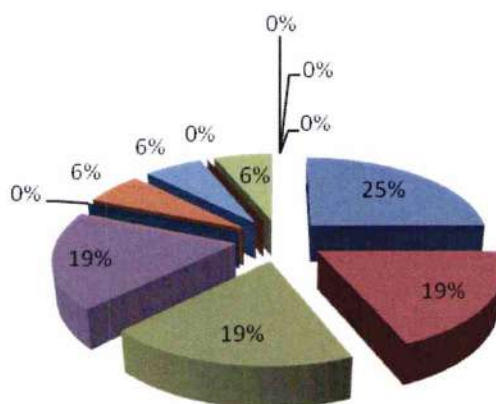
- Consulta (libros, revistas, periódicos, etc)
- Impresiones
- Internet
- Consultar las bases de datos
- Scáner
- Botiquín
- Préstamos bibliotecarios
- Préstamos Interbibliotecarios
- www.sibiup.up.ac.pa
- Multimedia y audiovisual (Televisores, grabadores, dvd y laptops)
- Venta de CD
- Correo de la biblioteca



De doce administrativos que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, dicen que los tres servicios mas conocido son: consulta de libros con un 23%, impresiones con un 17% y internet con un 18%.

PREGUNTA 8
CUÁLES DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS
QUE OFRECE LA BIBLIOTECA UTILIZAS

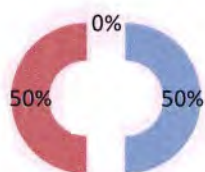
- Consulta (libros, revistas, periódicos, etc)
- Impresiones
- Internet
- Consultar las bases de datos
- Scáner
- Botiquín
- Préstamos bibliotecarios
- Préstamos Interbibliotecarios
- www.sibiup.up.ac.pa
- Multimedia y audiovisual (Televisores, grabadores, dvd y laptops)
- Venta de CD
- Correo de la biblioteca



De doce administrativos que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, dicen que los tres servicios mas utilizados son: consulta de libros con un 25%, impresiones con un 19% y internet con un 19%.

PREGUNTA 9 EL SERVICIO DE CONSULTA ES

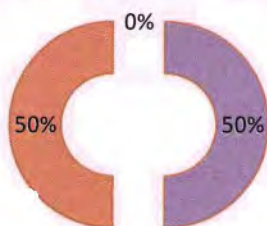
■ Muy bueno ■ Bueno ■ Regular ■ Malo ■ No lo conozco



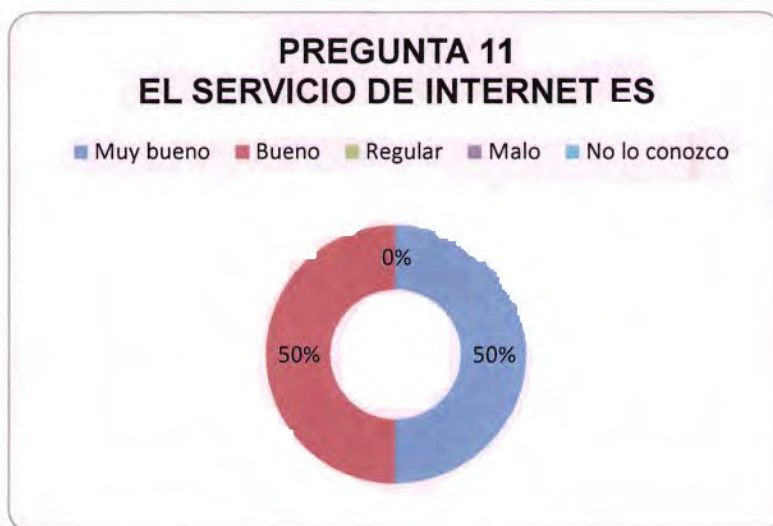
De doce administrativos que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, 6 para un porcentaje del 50% dijeron que el servicio de consulta era muy bueno y el otro 50% nos hace saber que es bueno.

PREGUNTA 10 EL SERVICIO DE IMPRESIÓN ES

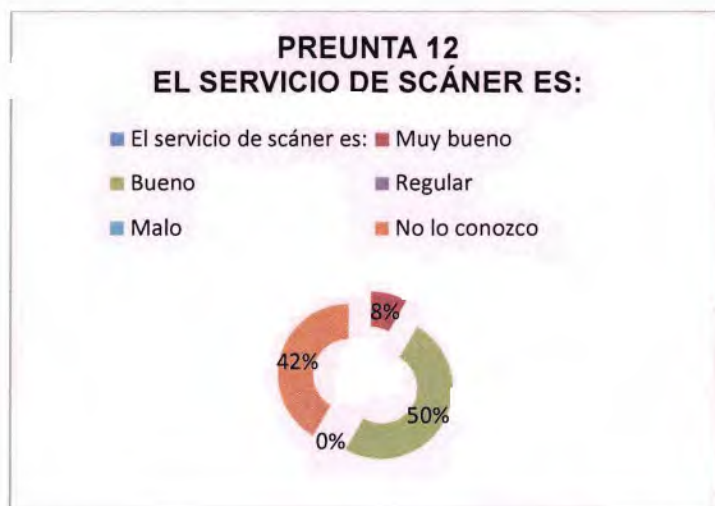
■ Muy bueno ■ Bueno ■ Regular ■ Malo ■ No lo conozco



De doce administrativos que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, 6 para un porcentaje del 50% dijeron que el servicio de impresión era muy bueno y el otro 50% nos hace saber que es bueno.



De doce administrativos que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, 6 para un porcentaje del 50% dijeron que el servicio de internet era muy bueno y el otro 50% nos hace saber que es bueno.



De doce administrativos que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, 6 para un porcentaje del 50% dijeron que el servicio de scáner era bueno, 1 que era muy bueno para un porcentaje del 8% y 5 que no lo conocía para el otro 42%.

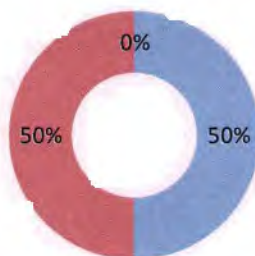
PREGUNTA 13
TE RESULTA FÁCIL ENTENDER LA
CONSULTA EN WWW.SIBIUP.UP.AC.PA



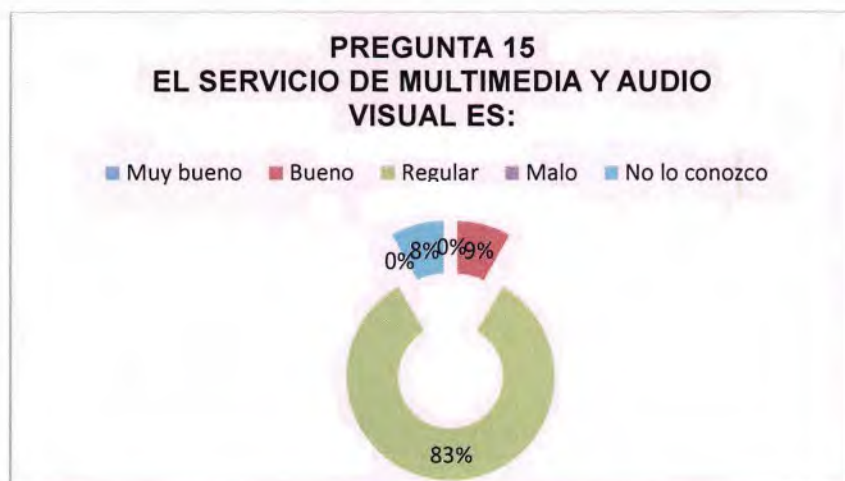
Nuestros encuestados con un valor de 8 de ellos dicen que les resulta fácil utilizar la página web de la biblioteca que representa un 67%, y 4 dice que en algunas ocasiones para un porcentaje del 33%.

PREGUNTA 14
EL SERVICIO DE BOTIQUÍN ES:

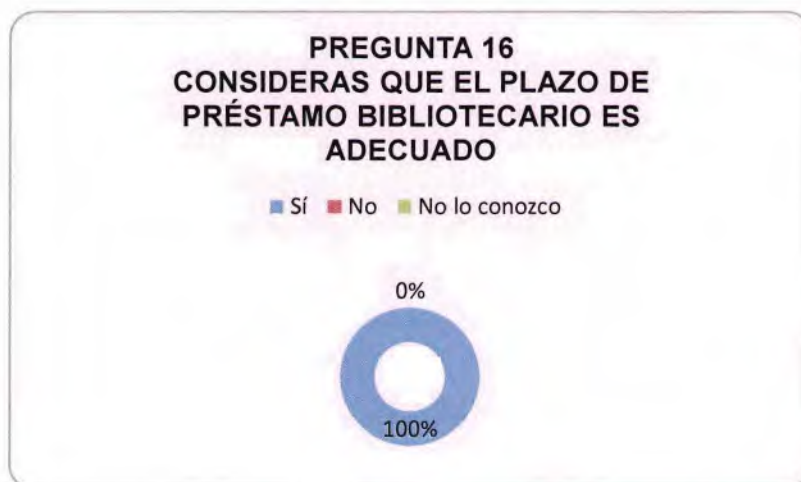
■ Muy bueno ■ Bueno ■ Regular ■ Malo ■ No lo conozco



De doce administrativos que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, 6 para un porcentaje del 50% dijeron que el servicio de botiquín era muy bueno y el otro 50% nos hace saber que es bueno.



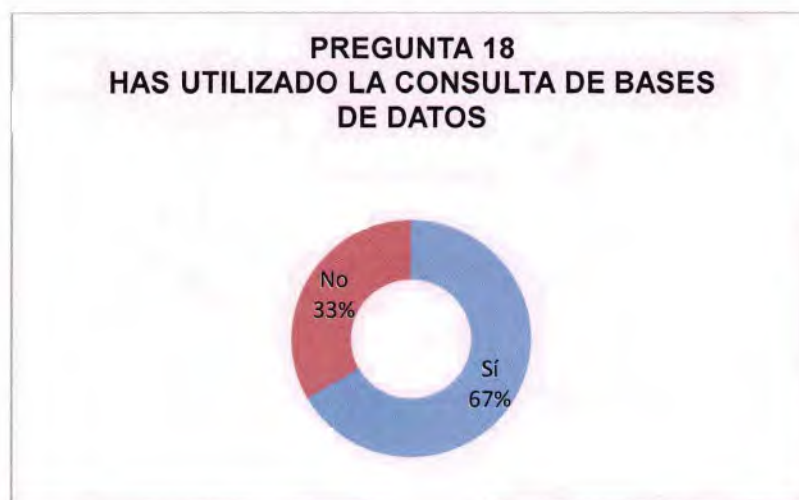
De doce administrativos que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, 10 para un porcentaje del 83% dijeron que el servicio de multimedia y audio visual era regular, 1 que era muy bueno para un porcentaje del 8% y 1 que no lo conocía para el otro 9%.



De 12 administrativos encuestados los 12 dijeron que el plazo de préstamo bibliotecario es adecuado para un porcentaje de 100%



De 12 administrativos encuestados los 12 dijeron no han utilizado el préstamo interbibliotecario para un porcentaje del 100%



Nuestros encuestados con un valor de 8 de ellos dicen que han utilizado la base de datos que representa un 67%, y 4 dicen que no lo ha utilizado para un porcentaje del 33%.



Nuestros encuestados con un valor de 10 de ellos dicen que sí han utilizado el servicio de venta de CD que representa un 83%, y 2 dicen que no lo ha utilizado para un porcentaje del 17%.



De 9 administrativos encuestados dijeron sí han utilizado el correo de la biblioteca para un porcentaje del 75% y 3 respondieron que no lo utilizan para un 25%.

PREGUNTA 21
LAS CONDICIONES AMBIENTALES DE LA
BIBLIOTECA SON:

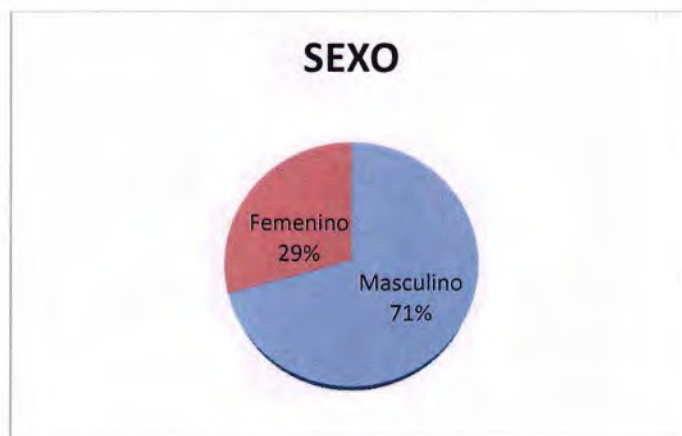
■ Adecuadas ■ Inadecuadas



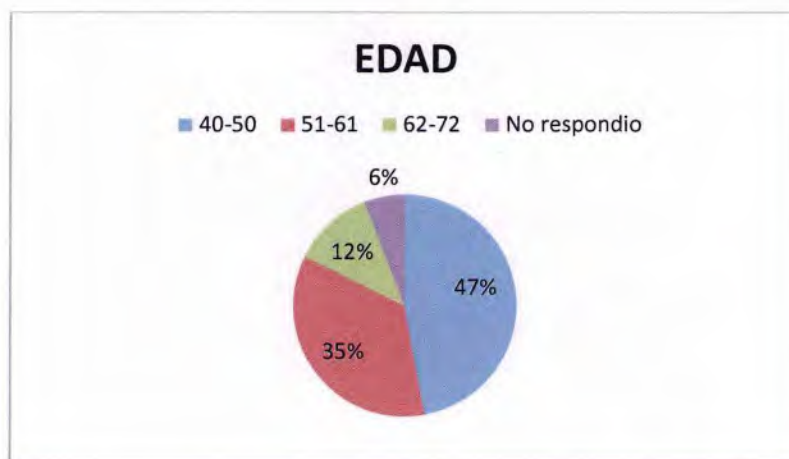
De 12 administrativos encuestados los 12 dijeron que las condiciones ambientales de la biblioteca eran adecuadas para un porcentaje de 100%.

➤ **Segmento de profesores**

ASPECTO GENERALES



De 17 profesores encuestados 12 son de sexo masculino representado el 71% y 5 del sexo femenino para un porcentaje de 29%.

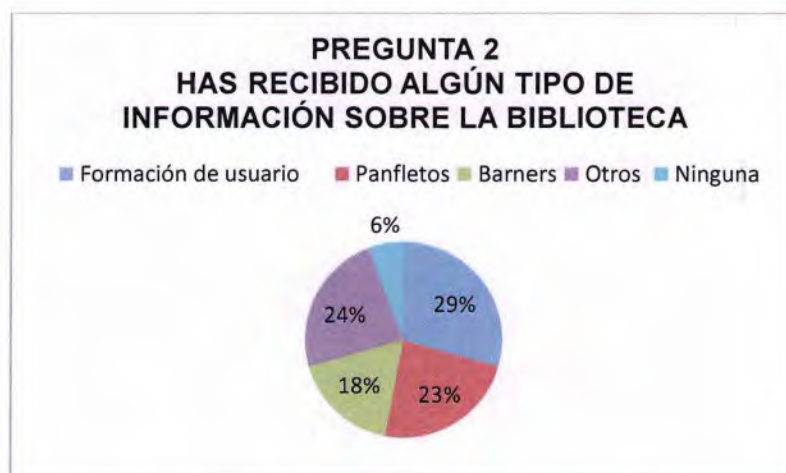


De 17 profesores encuestados 8 se encuentra en el rango de edad de 40-50 años para un porcentaje del 47%, 6 en el rango 51-61 para un 35%, 2 en el rango 62-71 para un 12% y 1 que no respondió se ubicó en un 6%.

ASPECTOS DE MERCADO



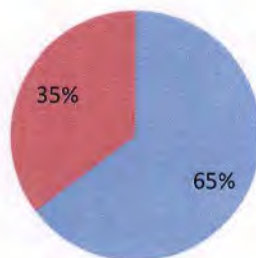
De 17 profesores entrevistados, 16 respondieron que sí la conocían representado un 94% y 1 que no la conocía para un 6%



De la pregunta realizada, 5 profesores ha recibido la formación de usuario para un 29%, 4 ha recibido panfletos representando el 23%, 3 mediante banners para un 18%, 4 se ha informado por otros medios para un 24% y 1 de ellos no ha recibido ningún tipo de información para un 6%.

**PREGUNTA 3
UTILIZAS LA BIBLIOTECA**

■ Sí ■ No



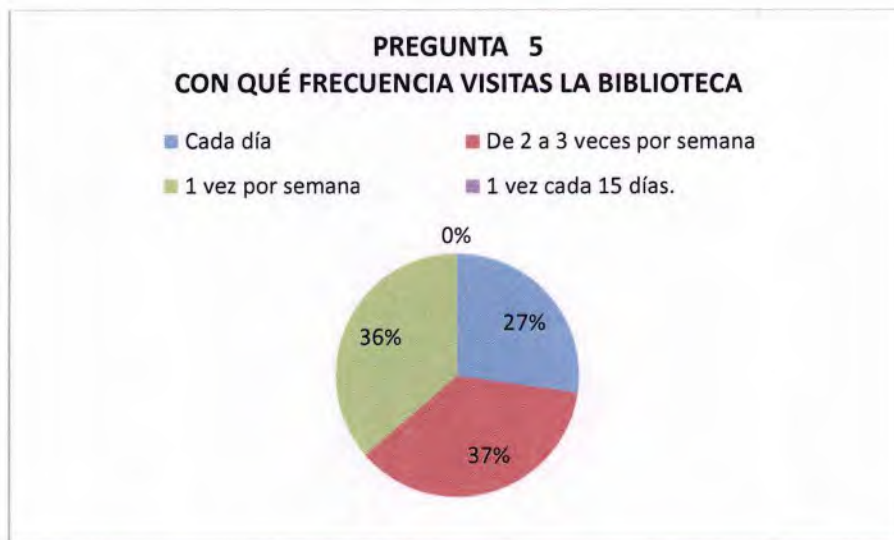
De 17 profesores encuestados, 11 para un 65% utilizan la biblioteca y 6 no la utilizan para un 35%.

PREGUNTA 4 SI NO LA UTILIZAS, ¿CUÁL ES LA RAZÓN?

- Nunca hay sitio
- La atención por parte del personal no es correcta
- No la necesito
- No encuentro nunca lo que busco
- Las condiciones ambientales no son buenas (ruido, climatización, iluminación)
- Consulto el Web de la Biblioteca (www.sibiup.up.ac.pa) en otro lugar
- No se me incentiva al uso de la información brindada en la Biblioteca
- Internet en casa
- Otro "NO TENGO TIEMPO"



Los 6 profesores que respondieron que no utiliza la biblioteca dicen que tienen internet en casa o que no tienen tiempo para asistir.

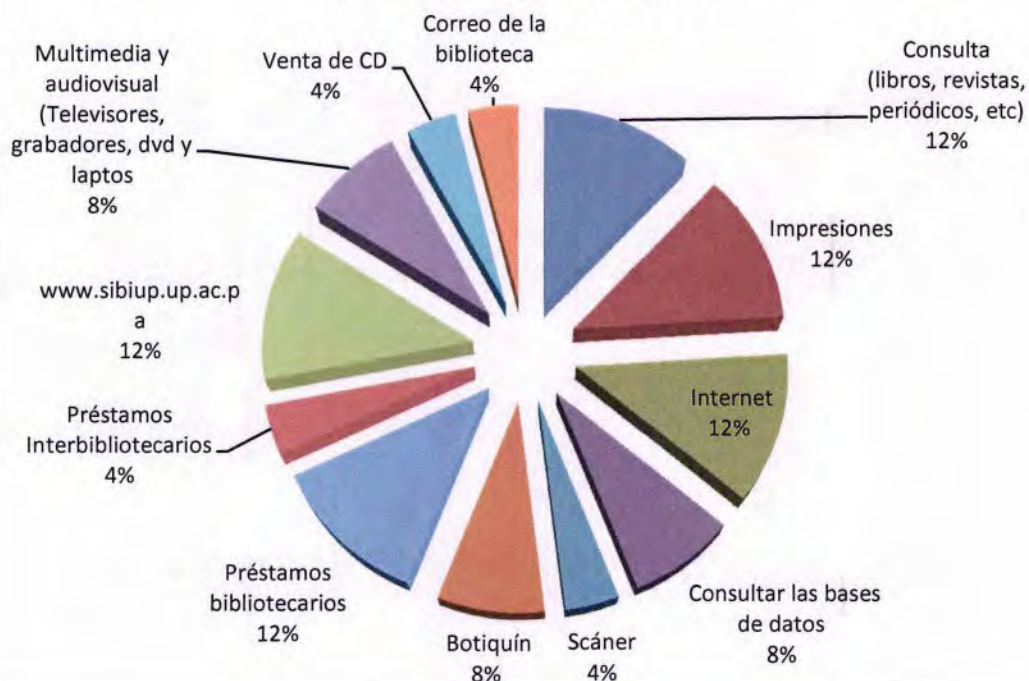


De 11 profesores que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, 3 la visitan cada día para un porcentaje del 27%, 4 una vez por semana para un porcentaje del 36% y 4 de 2 a 3 veces por semana para un porcentaje de 37%.



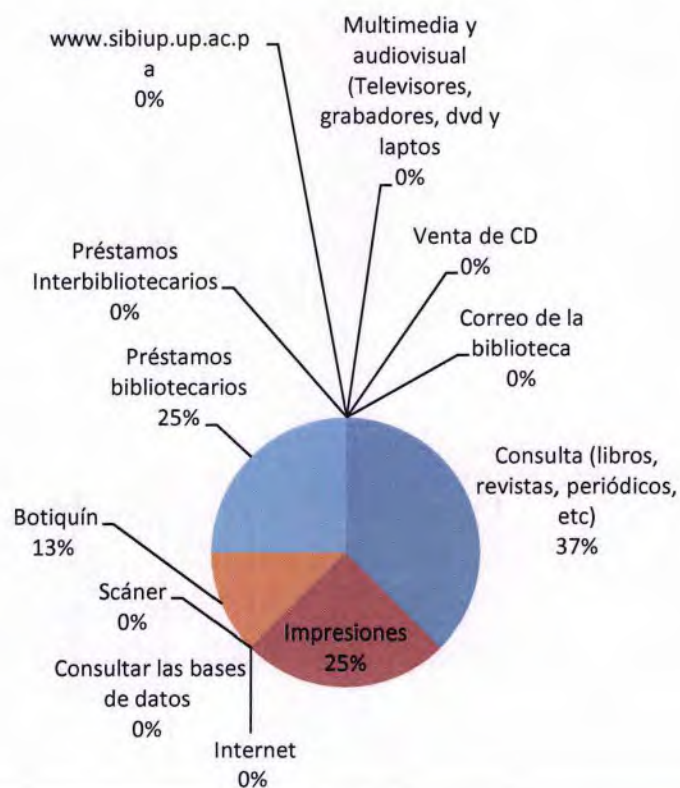
De 11 profesores que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, 3 lo hace por investigaciones propias para un 17%, 3 por tareas del curso y 11 por los servicios que ofrece para un 65%.

PREGUNTA 7
CUÁLES DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS QUE OFRECE
LA BIBLIOTECA CONOCES



De once profesores que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, dicen que los tres servicios mas conocido son: consulta de libros con un 12%, impresiones con un 12%, internet con un 12%, préstamos bibliotecarios con 12% y www.sibiup.up.ac.pa con un 12%.

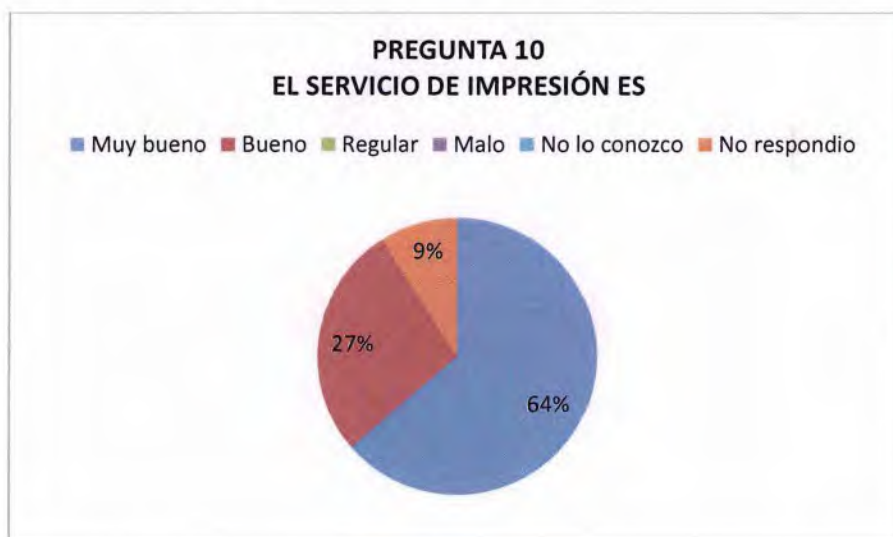
PREGUNTA 8
CUÁLES DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS QUE OFRECE LA BIBLIOTECA
UTILIZAS



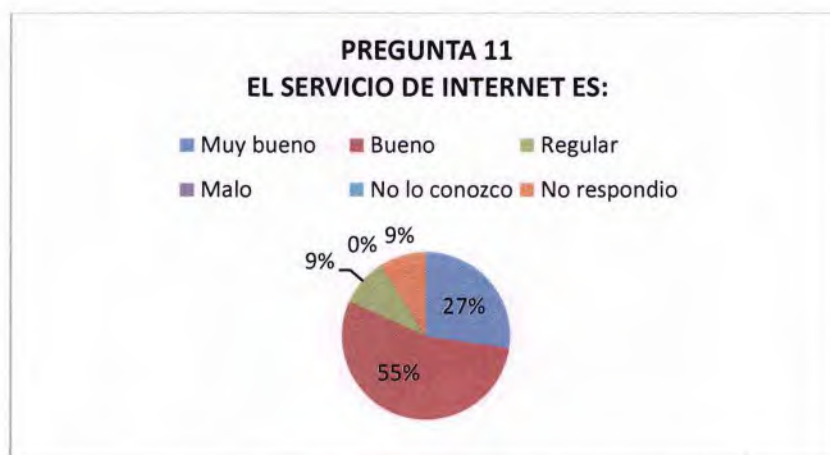
De once profesores que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, dicen que los tres servicios mas utilizados son: consulta de libros con un 37%, impresiones con un 25% y préstamos bibliotecarios con un 25%.



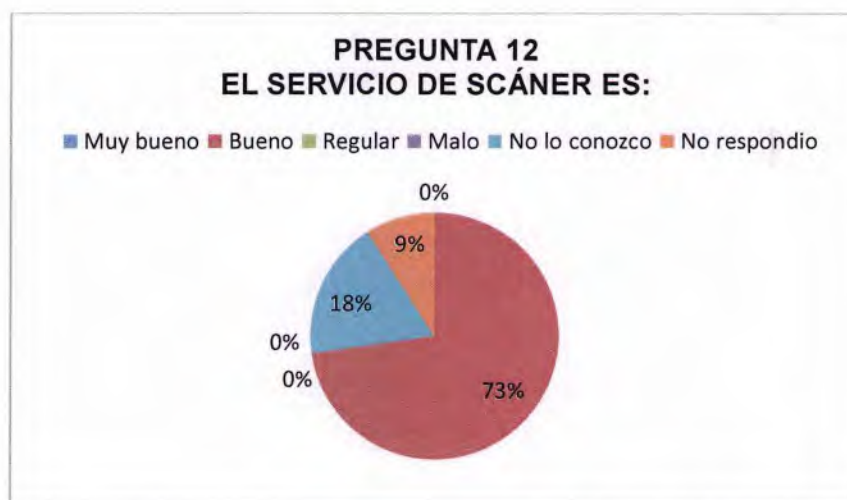
De once profesores que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, 8 para un porcentaje del 73%% dijeron que el servicio de consulta era muy bueno y 3 con un 27% nos hace saber que es bueno.



De once profesores que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, 7 para un porcentaje de del 64% dijo que el servicio de consulta era muy bueno, 3 nos hace saber que es bueno para un porcentaje de 27% y 1 que no respondió nos representa un 9%.



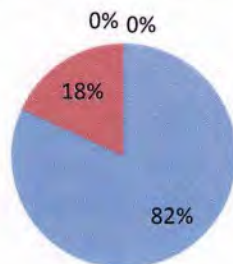
De once profesores que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, 7 para un porcentaje del 55% dijeron que el servicio de internet era bueno, 3 profesores respondieron que era muy bueno para un porcentaje de 27%, 1 respondió que era regular para un 9% y 1 que no respondió para un porcentaje del 9%.



De once profesores que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, 8 para un porcentaje del 73% dijo que el servicio de scáner era bueno, 1 que decidió no responder para un porcentaje del 9% y 2 que no lo conocían para el otro 18%.

PREGUNTA 13
TE RESULTA FÁCIL ENTENDER LA
CONSULTA EN WWW.SIBIUP.UP.AC.PA

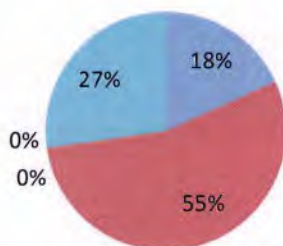
■ Sí ■ No ■ Algunas veces ■ No lo conozco



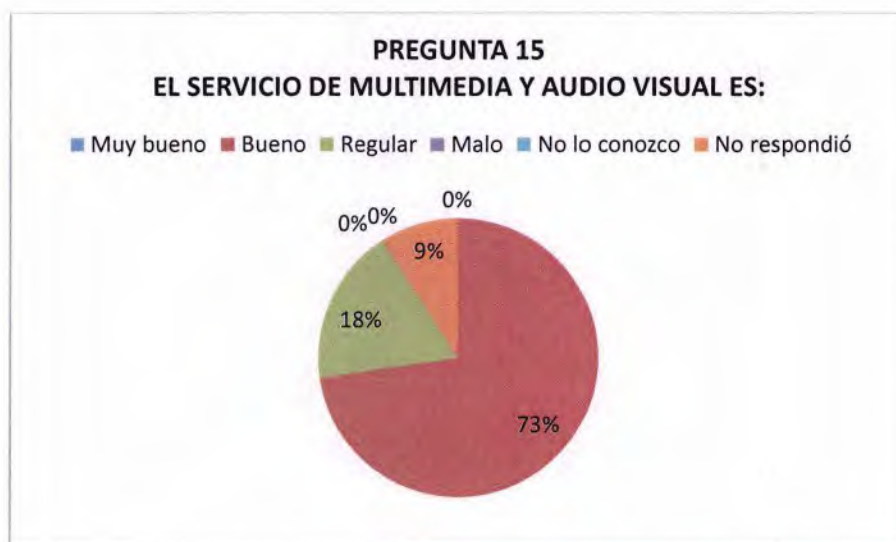
Nuestros encuestados con un valor de 9 de ellos dicen que les resulta fácil utilizar la página web de la biblioteca que representa un 82%, y 2 dicen que no es fácil para un porcentaje del 18%.

PREGUNTA 14
EL SERVICIO DE BOTIQUÍN ES:

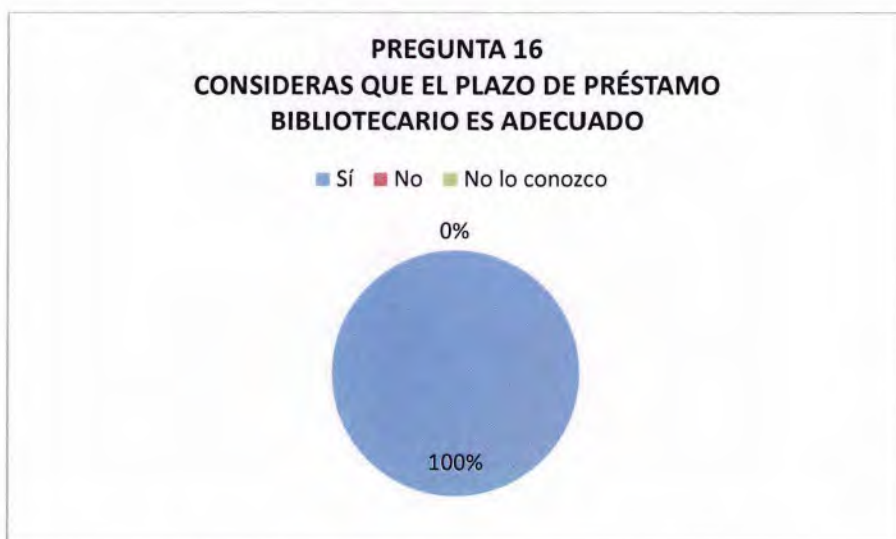
■ Muy bueno ■ Bueno ■ Regular ■ Malo ■ No lo conozco



De once profesores que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, 2 para un porcentaje del 18% dijeron que el servicio de botiquín era muy bueno, 6 respondieron que era bueno con un porcentaje de 55% y 3 que no lo conocen con un porcentaje del 27%.



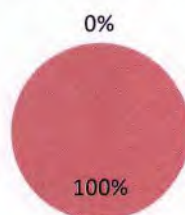
De once profesores que respondieron que sí utilizaban la biblioteca, 8 para un porcentaje del 73% dijeron que el servicio de multimedia y audio visual era bueno, 2 respondieron que era regular para un 18% y 1 que no respondió para el otro 9%.



De once profesores encuestados los once dijeron que el plazo de préstamo bibliotecario es adecuado para un porcentaje del 100%.

PREGUNTA 17
HAS UTILIZADO EL PRÉSTAMO
INTERBIBLIOTECARIO

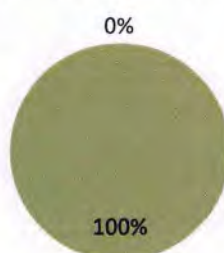
■ Sí ■ No ■ No lo conozco



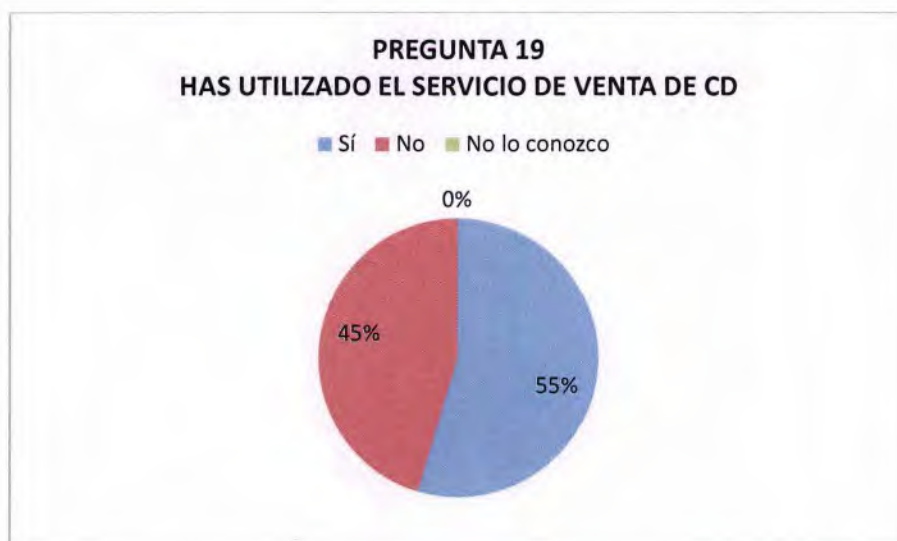
De once profesores encuestados los 11 dijeron no han utilizado el préstamo interbibliotecario para un porcentaje del 100%.

PREGUNTA 18
HAS UTILIZADO LA CONSULTA DE BASES DE DATOS

■ Sí ■ No ■ No lo conozco



De once profesores encuestados los once dijeron no han utilizado la consulta de base de datos para un porcentaje del 100%.



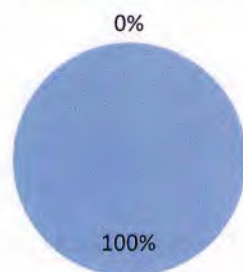
Nuestros encuestados con un valor de 6 de ellos dicen que sí han utilizado el servicio de venta de CD que representa un 55%, y 5 dice que no lo han utilizado para un porcentaje del 45%.



De once profesores encuestados los once dijeron no han utilizado el correo de la biblioteca para consultas para un porcentaje del 100%

PREGUNTA 21
LAS CONDICIONES AMBIENTALES DE LA BIBLIOTECA
SON:

■ Adecuadas ■ Inadecuadas



De once profesores encuestados los once dijeron que las condiciones ambientales de la biblioteca eran adecuadas para un porcentaje del 100%.

4.1.3.1. Análisis de los resultados

IMFORME 1

Segmento de estudiantes

Obtenido nuestros resultados podemos presentar que de una población de 1200 estudiantes, tomamos la de 48 estudiantes, dicha muestra fue tomada dentro del Centro Regional Universitario de Los Santos en diferentes turnos.

Estas nos revelan que la mayoría de nuestras encuestas fueron hacia el sexo femenino con un rango de edad que viaja entre los 18 a 28 años de edad.

- El 94% conoce la Biblioteca José E. Mora D.
- El 42% no ha recibido ningún tipo de información sobre la Biblioteca.
- El 65% han utilizado la Biblioteca.
- El 35% no han utilizado la Biblioteca.
- El 45% de los que no utilizan la Biblioteca nos hacen saber que tienen internet en casa y nos es necesario la Biblioteca.
- El 71% de los que dijeron que sí utilizan la Biblioteca la visitan con una frecuencia de 1 vez cada 15 días.

- El 63% de los que dijeron que sí utilizan la Biblioteca lo hacen para realizar tareas de curso.
- Los servicios más conocidos son: consulta, internet, préstamos bibliotecarios e impresiones.
- Los más utilizados son: consulta, internet, impresiones y préstamos bibliotecarios.
- Los estudiantes que visitan la biblioteca consideran a los servicios como:

Servicios	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	No lo conocen	Total
Consulta	29%	65%			6%	100%
Impresiones	23%	52%	6%	6%	13%	100%
Internet	13%	77%	10%			100%
Scáner		39%	22%		39%	100%
Botiquín	16%	45%	7%		32%	100%
Multimedia y audio visual	3%	36%	32%	3%	26%	100%

- Los estudiantes que visitan la biblioteca han utilizados los servicios:

Servicios	Sí	No	No lo conocen	Total
Préstamos interbibliotecario	16%	36%	48%	100%
Consulta de base de datos	26%	48%	26%	100%
Venta de CD	10%	71%	19%	100%
Correo de la biblioteca	13%	48%	39%	100%

- Sobre la página www.sibiup.up.ac.pa preguntamos si era fácil de entender:

Sí	16%
No	6%
Algunas veces	42%
No lo conocen	36%
Total	100%

- Sobre el préstamo bibliotecario preguntamos si el plazo de préstamo era adecuado:

Sí	61%
No	3%
No lo conocen	36%
Total	100%

- Los estudiantes que utilizan la biblioteca consideran que tienen instalaciones adecuadas.

IMFORME 2

Segmento de administrativos

Obtenido nuestros resultados podemos presentar que de una población de 83 administrativos, tomamos la muestra de 16 administrativos, dicha muestra fue tomada dentro del Centro Regional Universitario de Los Santos.

Estas nos revelan que la mayoría de nuestras encuestas fueron hacia el sexo femenino con un rango de edad que viaja entre los 40-50 años de edad.

- El 100% conoce la Biblioteca José E. Mora D.
- El 6% no ha recibido ningún tipo de información sobre la Biblioteca.
- El 75% han utilizado la Biblioteca.
- El 25% no han utilizado la Biblioteca.
- El 75% de los que no utilizan la Biblioteca nos hacen saber que tienen internet en casa.
- El 41% de los que dijeron que sí utilizan la Biblioteca la visitan con una frecuencia de 2 a 3 veces por semana.
- El 42% de los que dijeron que sí utilizan la Biblioteca lo hacen para investigación propia.
- Los servicios más conocidos son: consulta, internet e impresiones.
- Los más utilizados son: consulta, internet e impresiones.

- Los administrativos que visitan la biblioteca consideran a los servicios como:

Servicios	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	No lo conocen	Total
Consulta	50%	50%				100%
Impresiones	50%	50%				100%
Internet	50%	50%				100%
Scáner	8%	50%			42%	100%
Botiquín	50%	50%				100%
Multimedia y audio visual		9%	83%		8%	100%

- Los administrativos que visitan la biblioteca han utilizados los servicios:

Servicios	Sí	No	No lo conocen	Total
Préstamos interbibliotecario		100%		100%
Consulta de base de datos	67%	33%		100%
Venta de CD	83%	17%		100%
Correo de la biblioteca	75%	25%		100%

- Sobre la página www.sibiup.up.ac.pa preguntamos si era fácil de entender:

Sí	67%
No	
Algunas veces	33%
No lo conocen	
Total	100%

- Sobre el préstamo bibliotecario preguntamos si el plazo de préstamo era adecuado:

Sí	100%
No	
No lo conocen	
Total	100%

- Los administrativos que utilizan la biblioteca consideran que tienen instalaciones adecuadas.

IMFORME 3

Segmento de profesores

Obtenido nuestros resultados podemos presentar que de una población de 125 profesores, tomamos la muestra de 17 profesores, dicha muestra fue tomada dentro del Centro Regional Universitario de Los Santos.

Estas nos revelan que la mayoría de nuestras encuestas fueron hacia el sexo masculino con un rango de edad que viaja entre los 40-50 años de edad.

- El 94% conoce la Biblioteca José E. Mora D.
- El 6% no ha recibido ningún tipo de información sobre la Biblioteca.
- El 65% han utilizado la Biblioteca.
- El 35% no han utilizado la Biblioteca.
- De los que no utilizan la Biblioteca el 50% nos hacen saber que tienen internet en casa y el otro 50% que no tienen tiempo para visitarla.
- El 37% de los que dijeron que sí utilizan la Biblioteca la visitan con una frecuencia de 2 a 3 veces por semana.
- El 65% de los que dijeron que sí utilizan la Biblioteca lo hacen por los servicios que ofrece la biblioteca.
- Los servicios más conocidos son: consulta, internet, impresiones, préstamos bibliotecarios y www.sibiup.up.ac.pa.
- Los más utilizados son: consulta, impresiones y préstamos bibliotecarios.

- Los profesores que visitan la biblioteca consideran a los servicios como:

Servicios	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	No respondió	No lo conocen	Total
Consulta	73%	27%					100%
Impresiones	64%	27%			9%		100%
Internet	27%	55%	9%		9%		100%
Scáner	73%				9%	18%	100%
Botiquín	18%	55%				27%	100%
Multimedia y audio visual		73%	18%		9%		100%

- Los profesores que visitan la biblioteca han utilizados los servicios:

Servicios	Sí	No	No lo conocen	Total
Préstamos interbibliotecario		100%		100%
Consulta de base de datos		100%		100%
Venta de CD	55%	45%		100%
Correo de la biblioteca		100%		100%

- Sobre la página www.sibiup.up.ac.pa preguntamos si era fácil de entender:

Sí	82%
No	18%
Algunas veces	
No lo conocen	
Total	100%

- Sobre el préstamo bibliotecario preguntamos si el plazo de préstamo era adecuado:

Sí	100%
No	
No lo conocen	
Total	100%

- Los profesores que utilizan la biblioteca consideran que tienen instalaciones adecuadas.

4.2. Cronograma de actividades

N°	Actividades a desarrollar	Año 2014								Año 2015					
		May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.	Abril	May.	Jun.
1	Introd. Intervención I														
2	Selección del tema														
3	Revisión y búsqueda de literatura														
4	Plantamiento del problema														
5	Redacción de los antecedentes														
6	Elaboración de la justificación														
7	Elaboración de objetivos														
8	Formulación de hipótesis														
9	Definición de las variables														
10	Diseño de la metodología														
11	Costos de la investigación														
12	Revisión de español. Parte I														
13	Sustentación del anteproyecto.														
14	Revisión por parte de la comisión														
15	Solicitud de código														
16	Proyecto de Inv. Capítulo I														
17	Desarrollo del Capítulo II														
18	Diseño de la investigación														
19	Instrumento de medición														
20	Validación del instrumento														
21	Recolección y tabulación de datos														
22	Desarrollo de la propuesta														
23	Conclusiones y recomendaciones														
24	Agradecimientos y dedicatorias														
25	Diseño de portada y bibliografía														
26	Índice del proyecto														
27	Revisión por parte de la asesora														
28	Revisión de español. Parte II														
29	Entrega a la asesora de las correcciones														
30	Entrega de ejemplares a la comisión evaluadora														
31	Sustentación del proyecto final														

4.3. Recursos requeridos en el desarrollo de la investigación

El financiamiento de esta investigación ha sido cubierto por recursos económicos propios de las autoras.

4.3.1 Presupuesto de gastos por etapas del Proyecto

Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Precio Total
1	Folleto	3.75	3.75
50	Copias	0.03 x pres.	4.50
3	Empastado	20.00	60.00
2 personas	Pasaje	--	12.50
1	Rema de hojas	10.00	10.00
2 personas	Tarjeta de Teléfono	5.00	10.00
2 casas	Luz	--	10.00
4	CD	0.60	2.40
4	Borradores del trabajo	19.5	78.00
8	Folder	2.00	16.00
2	Tinta negra/color	45.00c/u	90.00
250	Impresiones	0.15	37.50
1	Revisión de ingles		10.00
2	Revisión de español	30.00	60.00
2 personas	Imprevistos	20.00	20.00
Total			424.65

4.4. Implementación del Plan estratégico para resolver el problema

Para solucionar el problema presentado se realizó lo siguiente:

4.4.1. Estrategia de marketing

Una campaña de información sobre los servicios que ofrece para quedar grabados en la mente del consumidor.

4.4.1.1. Plan de mercadeo

Desarrollar una publicidad agresiva con el fin de dar a conocer los servicios a los usuarios que no los conocen y a la vez mantener los usuarios que tienen.

4.4.1.2. Las cuatros P

➤ Publicidad

La publicidad debe ser más llamativa a la vista del usuario, utilizar banner, afiches y trípticos están correcto pero se debe cubrir con esa información a los tres sectores estudiados, además se debe utilizar anuncios en líneas para que esas imágenes se nos quede grabada en la mente como una biblioteca actualizada.

➤ Promoción de ventas

Se debe resaltar fechas importantes de la información pero no sólo dentro del departamento de la biblioteca, se debe sentir en todo el Centro Universitarios.

➤ **Plaza**

La biblioteca José E. Mora D., posee unas infraestructuras con espacios agradables para el estudio y la investigación, pero recomendamos que cambie sus imagen dándole un color más llamativo, decorarla usando la creatividad, etc., con el fin de crear un ambiente moderno donde se maneja la información en formato de papel y en formato digital con la misma calidad.

➤ **Precio**

El precio de algunos servicios es accesible para los tres sectores estudiados.

4.4.1.3. Recurso humano

El bibliotecario juega un rol importante en el manejo de la información y debe estar capacitado no sólo en el uso de los servicios sino también en el trato con el usuario. El bibliotecario se enfrenta con distintos carácter de personas y debe controlar y manejar esa situación. Recordar que un usuario que se va de la biblioteca es un agente duplicador de información.

4.4.1.4. Control y evaluación

Se debe llevar control de todos los servicios que se ofrecen con el fin de evaluar el uso de los mismos. La Biblioteca José E. Mora D., realiza informes diarios, mensuales y anuales sobre el uso de sus servicios, pero se debe llevar una evaluación del mismo donde se identifique porque aumento o disminuyo el uso del mismo.

CONCLUSIONES

Terminamos este proyecto de investigación con las siguientes conclusiones:

- Mediante encuestas se realizó un estudio de mercado en tres segmentos a saber: estudiantes, administrativos y profesores. El estudio demostró que los servicios que ofrece la biblioteca se catalogan en un rango mayor entre muy bueno a bueno.
- Que a pesar que la biblioteca ha utilizado medios promocionales para dar a conocer sus servicios aún se reflejan algunos porcentajes de que no han recibido ningún tipo de información.
- El estudio demostró que el personal de biblioteca se encuentra capacitado para desarrollar un plan de mercadeo continuo.
- La biblioteca presenta promociones de sus servicios al inicio de cada semestre con la formación de usuarios, panfletos, banner entre otros.
- La biblioteca José E. Mora D. forma parte del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Panamá y se puede consultar mediante la página web.
- Los hábitos de consulta de los usuarios, se reflejaron en visitas semanales de 2 a tres veces a la biblioteca, pero generalmente para conseguir información utilizan la consulta de libro.
- La atención al usuario no se ajusta a las necesidades de los mismos, sino que ellos deben adaptarse a los servicios ofrecidos.

- La estructura organizativa de la biblioteca y los reglamentos tienen mayor difusión por parte de la biblioteca.
- Una campaña promocional agresiva permitiría el conocimiento de los servicios que ofrece la biblioteca José E. Mora y se posesionaría en la mente de nuestra comunidad universitaria.
- Los programas de comunicación se basan principalmente en algunos folletos, banners entre otros, pero no existen planes concretos de publicidad de promoción.
- La biblioteca universitaria desde punto de vista de las autoras es una relación entre estudiantes, profesores, administrativos y una estructura física donde se apoya al proceso de transformar la información en conocimiento.

RECOMENDACIONES

Al terminar este proyecto investigativo llegamos a las siguientes recomendaciones:

- Desarrollar un plan agresivo de publicidad durante el año, para mantenerse en la mente de la comunidad universitaria.
- Realizar actividades dentro de la biblioteca como exposiciones de libros, artes, expresiones culturales con el fin de demostrar que la biblioteca esta activa dentro del Centro Regional.
- Resaltar a nivel del Centro Regional los días alusivos al lector, al bibliotecario, al libro, etc.
- Realizar concursos de lectura dentro de la biblioteca.
- Designar un buzón de sugerencia exclusivo para usuarios de la biblioteca.
- Crear un buzón nocturno donde el usuario pueda devolver los libros fuera de las horas de trabajo del personal de la biblioteca.
- Mantener el fichero manual actualizado ya que, hay personas que no les gusta consultar las colecciones mediante el internet y sería la solución que en un momento dado no haya energía eléctrica. Los usuarios son el punto más importante de existir de la biblioteca debemos respetar su forma de solicitar la información que requiere.

- Fomentar entre los responsables de las bibliotecas la oportunidad de seguir capacitaciones y participar en proyectos de investigación relacionados con la mejora de la calidad de los servicios bibliotecarios.
- Fomentar proyectos que incluyan en forma conjunta a la biblioteca con el personal docente.
- Establecer mecanismos pertinentes para que, nuestra biblioteca José E. Mora D. obtenga un mejor grado de competitividad.
- Garantizar a los usuarios que se prestará un buen servicio y mejores productos.

BIBLIOGRAFÍA

Libro

- Sampieri, Roberto; Collado, Carlos y Lucio, Pilar (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill. Quinta Edición. Pág. 613.

Documentos

- Comisión Académica de la Maestría en Administración de Empresa. Reglamento para la Elaboración de los Proyectos de Intervención. 2007.
- Gelfand, Morris A. (1968). Las Bibliotecas Universitarias de los Países en Vías de Desarrollo. Manuales de la UNESCO para bibliotecas. Pág 177.
- Castillo Sánchez, Octavio. (2000). La biblioteca: breve evolución y desarrollo. Serie: Cuadernos de Bibliotecología, N° 1. Pág 50
- Castillo Miranda Natsina y Castillo Sánchez, Octavio (2000). Formación de usuarios en bibliotecas universitarias. Serie: Cuadernos de Bibliotecología, N° 5. Pág 26
- Efren Barrera Restrepo y otros (1998). Mercadeo de servicios de información. Editorial Medellín: Colciencias. Pág 262

Información en línea

- Cárdenas Espinosa, Rubén Darío (Sep 09, 2010). Disponible en: <http://www.slideshare.net/rdcardenas75/explicacion-normas-apa-para-trabajos-escritos>

- Universidad de Panamá. Sistemas de Bibliotecas. Disponible en:
<http://www.sibiup.up.ac.pa/>

- Explorable.com. (s.f). *Variables conceptuales*. Recuperado el 23 de marzo de 2015 de <https://explorable.com/es/variables-conceptuales>.

- Técnicas de estudio. (s.f). *Definiciones operacionales*. Recuperado el 23 de marzo de 2015 de <http://www.tecnicas-de-estudio.org/investigacion/investigacion36.htm>.

ANEXOS

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
CENTRO REGIONAL UNIVERSITARIO DE LOS SANTOS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ESPECIALIDAD EN
MERCADEO Y COMERCIO INTERNACIONAL
Encuesta: Propuesta promocional de los servicios y recurso que ofrece la
Biblioteca José E. Mora D.

Objetivo de la investigación:

Realizar una propuesta promocional de los servicios y recursos que ofrece la Biblioteca José E. Mora D. en el Centro Regional Universitario de Los Santos, con el fin de aumentar el uso de la misma.

Aspectos Generales:

Sexo ____ **E dad** ____ ☐ **Estudiante** ☐ **Profesor/a** ☐ **Administrativo**

Aspecto de Mercado

1. Conoces la Biblioteca del CRULS José E. Mora D.: Sí ____ No ____

2. Has recibido algún tipo de información sobre la biblioteca:

☐ Formación de usuario ☐ Panfletos ☐ Barners ☐ Otros ☐ Ninguna

3. Utilizas la biblioteca

☐ Sípasa a la pregunta 5 ☐ No..... pasa a la pregunta 4

4. Si no la utilizas, cuál es la razón? (puedes indicar más de una)

☐ Nunca hay sitio

☐ La atención por parte del personal no es correcta

☐ No la necesito

☐ No encuentro nunca lo que busco

☐ Las condiciones ambientales no son buenas (ruido, climatización, iluminación)

☐ Consulto el Web de la Biblioteca (www.sibiup.up.ac.pa) en otro lugar

☐ No se me incentiva al uso de la información brindada en la Biblioteca

☐ Internet en casa

☐ Otro _____

Gracias por su colaboración

5. Con qué frecuencia visitas la biblioteca?

☐ Cada día ☐ De 2 a 3 veces por semana ☐ 1 vez por semana ☐ 1 vez cada 15 días.

6. Por qué motivo visitas la biblioteca? (puedes indicar más de uno)

☐ Investigación propia

☐ Tareas del curso

☐ Por los servicios que ofrece

☐ Estructura física

☐ Otro _____

7. Cuáles de los siguientes servicios que ofrece la biblioteca CONOCES:

☐ Consulta (libros, revistas, periódicos, etc)

☐ Impresiones

☐ Internet

☐ Consultar las bases de datos

☐ Scáner

- ☐ Botiquín
- ☐ Préstamos bibliotecarios
- ☐ Préstamos Interbibliotecarios
- ☐ www.sibiup.up.ac.pa
- ☐ Multimedia y audiovisual (Televisores, grabadores, dvd y laptops) ☐ Venta de CD
- ☐ Correo de la biblioteca

8. Marca tres de los servicios que más UTILIZAS

- ☐ Consulta (libros, revistas, periódicos, etc)
- ☐ Impresiones
- ☐ Internet
- ☐ Consultar las bases de datos
- ☐ Scáner
- ☐ Botiquín
- ☐ Préstamos bibliotecarios
- ☐ Préstamos Interbibliotecarios
- ☐ www.sibiup.up.ac.pa
- ☐ Multimedia y audiovisual (Televisores, grabadores, dvd y laptops) ☐ Venta de CD
- ☐ Correo de la biblioteca

9. El servicio de consulta (libros, revistas, periódicos, etc) es:

- ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐ No lo conozco

10. El servicio de impresión es:

- ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐ No lo conozco

11. El servicio de internet es:

- ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐ No lo conozco

12. El servicio de scáner es:

- ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐ No lo conozco

13. Te resulta fácil entender la consulta en www.sibiup.up.ac.pa

- Sí ____ No ____ Algunas veces ____ ☐ No lo conozco

14. El servicio de botiquín es:

- ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐ No lo conozco

15. Servicio de multimedia y audio visual es:

- ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐ No lo conozco

16. Consideras que el plazo de préstamo bibliotecarios es adecuado

- ☐ Sí ☐ No ☐ No lo conozco

17. Has utilizados el préstamo interbibliotecario

- ☐ Sí ☐ No ☐ No lo conozco

18. Has utilizado la consulta de bases de datos

- ☐ Sí ☐ No ☐ No lo conozco

19. Has utilizado el servicio de venta de CD

- ☐ Sí ☐ No ☐ No lo conozco

20. Has utilizado el correo de la biblioteca para cualquier consulta:

- ☐ Sí ☐ No ☐ No lo conozco

21. Las condiciones ambientales de la biblioteca son:

☐ Adecuada ☐ Inadecuadas

“GRACIAS POR SU COLABORACIÓN”

Biblioteca José E. Mora D.

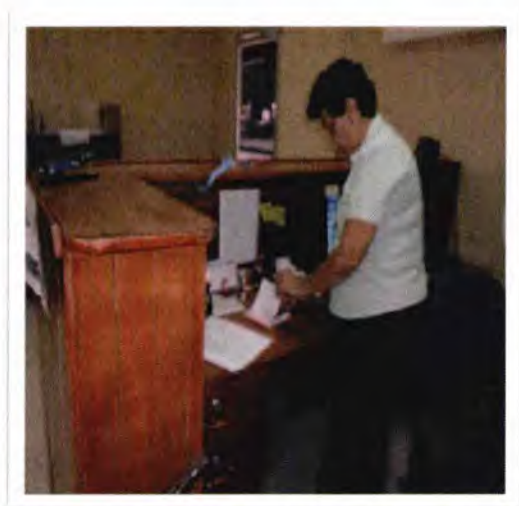










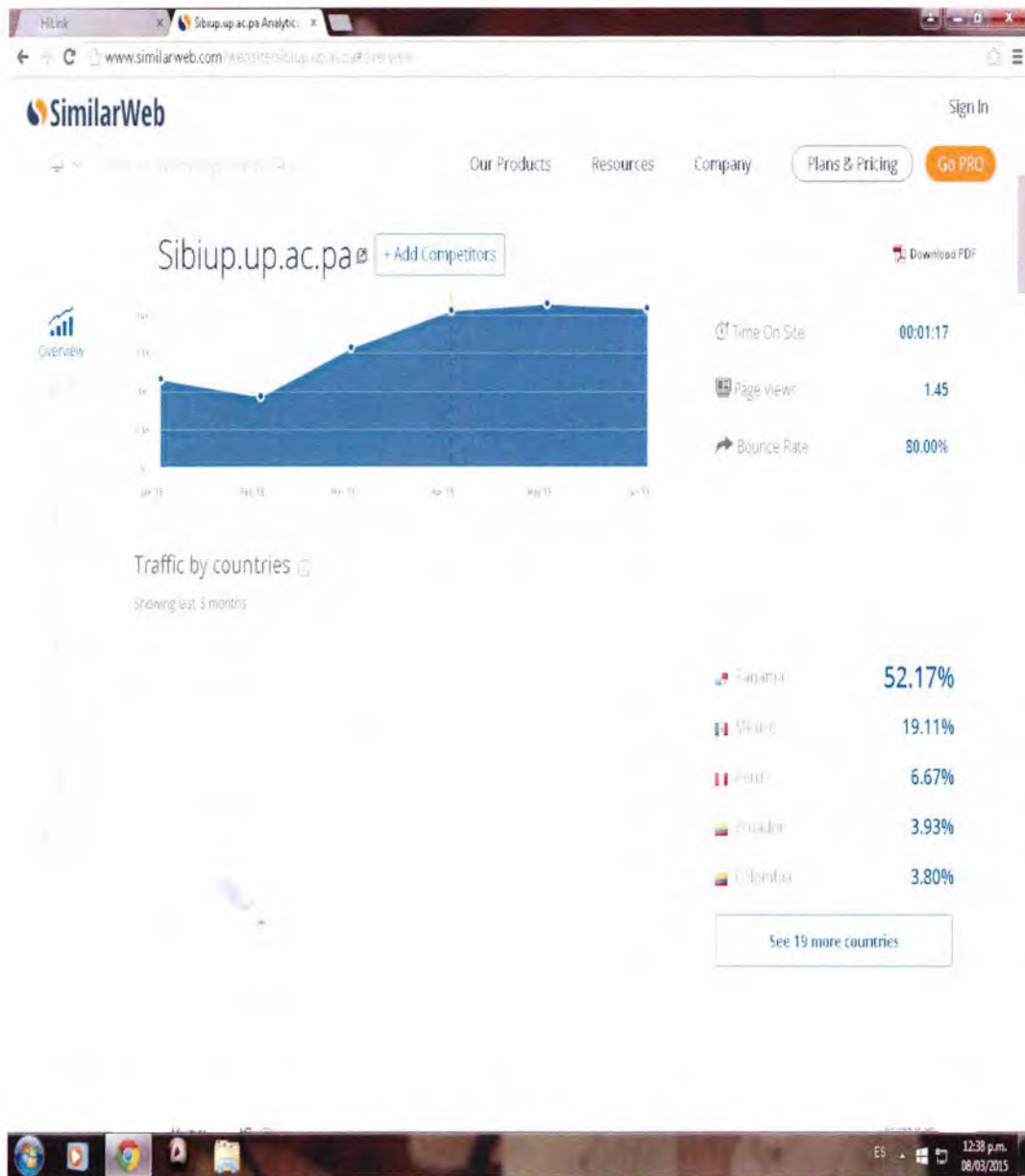




Algunas formas de publicidad. Dentro de la biblioteca



Tráfico de recorrido en la página del Sibiup.



Sibiup.up.ac.pa + Add Competitors

Viewing last 6 months

☒ Desktop



'15

Feb '15

Mar '15

Apr '15

May '15

Enter Website or select from list below



Website

Rank



Biblioteca ulatina.ac.pa

N/A



Udelas.ac.pa

474,239



Reddelcampo.net

N/A



Stri.org

N/A



Redhum.org

1,566,546

Emb