



**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“Investigación de mercado sobre hábitos de uso y acceso de los usuarios de la Biblioteca del Campus Tecnológico Local San José, durante el segundo semestre 2020.”**

Proyecto de Graduación para optar por el  
Grado de Bachillerato en Administración de Empresas, Plan: 232 Nocturno.

Yenifer Yesenia Barrantes Villalobos

II Semestre  
San José, 2020



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

## ACTA

En la Escuela de Administración de Empresas, Campus Tecnológico Local San José del Instituto Tecnológico de Costa Rica, a las diecinueve horas del día viernes 22 de enero de 2021, se procedió a la Defensa Oral del Trabajo Final del (la) estudiante Yenifer Yesenia Barrantes Villalobos.

El Jurado Calificador estuvo integrado por los profesores Pablo José Vargas Gómez y Sofia García Romero. El (la) estudiante realizó la Defensa Oral de su trabajo final de graduación, después de la cual el Jurado Calificador hizo las preguntas pertinentes sobre aspectos relacionados con el tema.

Terminada la defensa se determina que el estudiante:

( X ) Aprobó la defensa oral del Trabajo Final de Graduación.

( ) No aprobó la defensa oral del Trabajo Final de Graduación.

SOFIA  
BEATRIZ  
GARCIA  
ROMERO  
(FIRMA)

Firmado digitalmente por  
SOFIA BEATRIZ  
GARCIA ROMERO  
(FIRMA)  
Fecha: 2021.01.22  
20:03:57 -06'00'

---

FIRMA DEL PRESIDENTE DEL  
JURADO CALIFICADOR

PABLO JOSE  
VARGAS  
GOMEZ (FIRMA)

Digitally signed by  
PABLO JOSE VARGAS  
GOMEZ (FIRMA)  
Date: 2021.01.22  
20:15:51 -06'00'

---

FIRMA DEL JURADO  
CALIFICADOR

<b>Índice de contenido</b>	
Resumen	xv
Palabras clave	xv
Abstract	xvi
keywords	xvi
Introducción	1
Capítulo I: Planeamiento del Problema	3
Marco Referencial	3
<i>Estructura de la Organización</i>	6
Biblioteca del Campus Tecnológico Local San José.	7
<i>Breve Historia Biblioteca Centro Académico San José</i>	7
<i>Localización</i>	2
Justificación del Estudio	3
Problema	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	4
Capítulo II: Revisión de la Literatura	5
2.1 COVID-19 y Bibliotecas	5
2.2 La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA por sus siglas en inglés)	7

2.3 Reapertura de las Bibliotecas Después de COVID-19	8
2.3.1 <i>Protocolo para la Prevención del COVID-19</i>	10
2.3.1.1 Directriz 082-MP-S Biblioteca Nacional de Costa Rica (SINABI).	10
2.3.1.2 Protocolo Subsectorial del Ministerio de Cultura y Juventud para la Reactivación de las Actividades Humanas en Bibliotecas, Archivo y Museos.	11
2.3.1.3 Bibliotecas TEC.	12
2.4 Servicios brindados por distintas bibliotecas	14
2.5 Mejores prácticas en otras bibliotecas.	15
2.6 Contexto del país	16
<i>Entorno Actual: Herramienta PESTEL</i>	17
Político	17
Económico	18
Social	19
Tecnológico	20
Ambiental	20
Legal	21
Capítulo III: Método de la Investigación	22
Enfoque de la Investigación	22
Diseño de la Investigación	23
Unidad de Análisis	23

Población	24
Censo	24
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	25
Hipótesis de Investigación	29
Fuentes de Información	29
Alcances	30
Limitaciones	30
Estrategia de Análisis de los Datos	31
Capítulo IV: Análisis de Resultados	32
Análisis de Resultados de la Encuesta Aplicada	32
<i>Perfil del Estudiante Encuestado</i>	33
<i>Hábitos de Uso, Acceso, Conocimiento del Portafolio de Servicios de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José</i>	34
<i>Perfil del Usuario de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José.</i>	42
<i>Satisfacción del Servicio Brindado por la Biblioteca Campus Tecnológico de Costa Rica</i>	43
<i>Necesidades y Expectativas del Servicio Brindado por la Biblioteca Campus Tecnológico de Costa Rica</i>	47
<i>Intención de Uso</i>	53
V. Información por Carrera	55

Análisis de Mejores Prácticas	60
Conclusiones	62
Recomendaciones	64
Referencias	65
Apéndices	73
Apéndice A: Cuestionario Aprobado por la Biblioteca Campus Local San José.	73
Apéndice B: Cuestionario Antes de Correcciones	80
Apéndice C: Carta de Solicitud de Colaboración.	85
Apéndice D: Perfil del Estudiante Encuestado	86
Apéndice E: Perfil del Usuario de la Biblioteca Campus Local San José	97
Apéndice F: Detalle de Información Sobre Necesidades y Recomendaciones	108

## Índice de Figuras

Figura 1 .....	6
Figura 2 Edificio Viejo .....	8
Figura 3 Edificio Nuevo.....	8
Figura 4: Diseño anidado o incrustado concurrente de modelo dominante (DIAC) .....	23
Figura 5: Porcentaje de estudiantes que ha recibido por algún medio de comunicación los servicios ofrecidos de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José ofrecen este segundo semestre 2020 .....	34
Figura 6 Porcentaje de conocimiento de los estudiantes en relación con los servicios ofrecidos de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José ofrece este segundo semestre 2020.....	35
Figura 7 Porcentaje de estudiantes según el medio por el cual se ha enterado de las actividades o servicios de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José .....	36
Figura 8 Porcentaje de estudiantes según medio de preferencia para ser informado, de las actividades o servicios de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José .....	37
Figura 9 Porcentaje de estudiantes según el uso de los servicios de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020 .....	38
Figura 10 Porcentaje de estudiantes según motivo de no utilización de los servicios de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020 .....	39
Figura 11 Porcentaje de estudiantes según frecuencia de uso de los servicios de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020 .....	41
Figura 12 Porcentaje de estudiantes según el material solicitado a la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020 .....	42

Figura 13 Porcentaje de estudiantes según nivel de satisfecho con los servicios ofrecidos en la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020.....	46
Figura 14 Porcentaje de estudiantes según motivo de satisfecho de los servicios ofrecidos en la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020	46
Figura 15 Porcentaje de estudiantes según su percepción de cumplimiento de las necesidades de los servicios ofrecidos en la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020, cumple con sus necesidades de estudiante ..	48
Figura 16 Porcentaje de estudiantes según las razones por las cuales la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020, si cumple con las necesidades .....	49
Figura 17 Porcentaje de estudiantes según opinión de cumplimiento de los servicios ofrecidos en la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020.....	49
Figura 18 Porcentaje de estudiantes según razones por las que cumple las exigencias, los servicios ofrecidos en la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020 .....	50
Figura 19 Porcentaje de estudiantes según razones por las que no cumple las exigencias, los servicios ofrecidos en la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020 .....	51
Figura 20 Porcentaje de estudiantes que piensan utilizar los servicios de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020, en los próximos 6 meses.....	54

Figura 21 Porcentaje de estudiantes que no piensas utilizar los servicios de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José en los próximos 6 meses, según motivo. ....	55
Figura 22 Porcentaje de estudiantes según carrera que ha recibido por algún medio de comunicación los servicios ofrecidos de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José ofrecen este segundo semestre 2020 .....	56
Figura 23 Porcentaje de estudiantes según la edad, de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020 .....	86
Figura 24 Porcentaje de estudiantes según provincia de residencia, de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020 .....	87
Figura 25 Porcentaje de estudiantes según cantón de San José, de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020 .....	88
Figura 26 Porcentaje de estudiantes según cantón de Alajuela, de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020 .....	89
Figura 27 Porcentaje de estudiantes según cantón de Heredia, de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020 .....	90
Figura 28 Porcentaje de estudiantes según cantón de Cartago, de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020 .....	91
Figura 29 Porcentaje de estudiantes según cantón de Limón, de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020 .....	92
Figura 30 Porcentaje de estudiantes según cantón de Puntarenas de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020 .....	93
Figura 31 Porcentaje de estudiantes según sexo de las personas, de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020 .....	94

Figura 32 Porcentaje de estudiantes según carrera que cursa actualmente, de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020 .....	95
Figura 33 Porcentaje de estudiantes según año de carrera en el que se encuentre, Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020 .....	96
Figura 34 Porcentaje de estudiantes según edad de la persona de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020 .....	97
Figura 35 Porcentaje de estudiantes según carrera que cursa actualmente, de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020 .....	98
Figura 36 Porcentaje de estudiantes según año cursando, de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020 .....	99
Figura 37 Porcentaje de estudiantes según sexo de la persona de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020 .....	100
Figura 38 Porcentaje de estudiantes según provincia de residencia de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020 .....	101
Figura 39 Porcentaje de estudiantes según cantón de San José de residencia de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020 .....	102
Figura 40 Porcentaje de estudiantes según cantón de Alajuela de residencia de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020 .....	103
Figura 41 Porcentaje de estudiantes según cantón de Heredia de residencia de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020 .....	104
Figura 42 Porcentaje de estudiantes según cantón de Cartago de residencia de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020 .....	105

Figura 43 Porcentaje de estudiantes según cantón de Limón de residencia de la Biblioteca  
Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020 .....106

Figura 44 Porcentaje de estudiantes según cantón de Puntarenas de residencia de la  
Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020 .....107

## Índice de Tablas

Tabla 1: <i>Matriz Operacional de las variables de la Investigación</i> .....	25
Tabla 2 Porcentaje de estudiantes por sexo, que participo en la encuesta de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020, según carrera. .	33
Tabla 3 Porcentaje de estudiantes por sexo, que utilizaron los servicios de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020, según carrera. .	43
Tabla 4 Porcentaje de estudiantes según nivel de satisfacción, para los diferentes servicios ofrecidos por la Biblioteca Campus Local San José .....	44
Tabla 5 Porcentaje de estudiantes según necesidades para apoyar las clases virtuales y recomendaciones, en los servicios que podría mejorar o implementar la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José el próximo año 2021 .....	53
Tabla 6 Porcentaje de estudiantes según nivel de satisfacción que ha recibido por algún medio de comunicación los servicios ofrecidos de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José ofrecen este segundo semestre 2020 .....	57
<i>Tabla 7 Porcentaje de estudiantes según carrera que ha recibido por algún medio de comunicación los servicios ofrecidos de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José ofrecen este segundo semestre 2020 .....</i>	<i>57</i>
<i>Tabla 8 Porcentaje de estudiantes según carrera y nivel de satisfacción con los servicios brindado por la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020.....</i>	<i>58</i>
Tabla 9 Porcentaje de estudiantes según carrera y frecuencia de uso de los servicios da la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José .....	59
Tabla 10 Porcentaje de estudiantes según carrera y preferencia de medios para ser informados de los servicios da la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José	59

Tabla 11 Recopilación de prácticas establecidas por otras bibliotecas asociadas al IFLA, durante la pandemia (Federación Internacional de Bibliotecarios y Bibliotecas 2020) y su grado de dificultad para aplicar .....	61
Tabla 12 Porcentaje de estudiantes según mejora a implementar para apoyar las clases virtuales, en los servicios podría mejorar o implementar la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José el próximo año 2021 .....	108
Tabla 13 Porcentaje de estudiantes según recomendaciones para mejorar los servicios de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José el próximo año 2021.....	110

## **Resumen**

Esta investigación consiste en determinar los hábitos de uso y acceso que ha tenido el usuario de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José, durante la pandemia del COVID-19, para establecer mejoras oportunas a implementar. Debido a que es una situación que no ha tenido precedencia en la institución, los funcionarios adaptaron los servicios de forma rápida y no se desarrolló una indagación en su momento, debido principalmente al tiempo, para conocer si atendía las nuevas necesidades de los estudiantes.

Se conoció, si los servicios actuales atienden las nuevas necesidades de los usuarios, y como se sienten los mismo ante el cambio, mediante la aplicación de un cuestionario, con una respuesta de 100 estudiantes del Campus Tecnológico Local San José, donde se contestó una serie de preguntas para averiguar cuál fue el impacto, así como otros elementos que fueron de gran ayuda para poder alcanzar los objetivos de la investigación.

## **Palabras clave**

Biblioteca del Campus Tecnológico Local San José, Impacto en los usuarios, Biblioteca y COVID-19, Biblioteca universitaria, Servicios para estudiantes

## **Abstract**

This research consists in establish the use and access habits that the users of the Biblioteca Campus Tecnológico Local San José had, during the COVID-19 pandemic, to determine timely improvements to be implemented. As this is a situation that has no precedence in the institution, the library officials adapted the services quickly and no inquiry was developed at the time, mainly due to time constraints, to find out if they met the new needs of the students.

It was acknowledge if the current services meet the new needs of users, and how they feel about the change, through the application of a questionnaire, with the participation of 100 students from the Campus Tecnológico Local San José, where a series of questions were answered to find out what the impact had, as well as other elements that were of great help to achieve the objectives of the investigation.

## **keywords**

Library of the San José Local Technological Campus, Impact on users, Library and COVID-19, University Library, Services for students

## **Introducción**

En este momento el mundo está viviendo una crisis sanitaria sin precedentes, esta intervino en el estilo de vida de la sociedad, provocando que sea necesario adaptarse a una nueva normalidad.

Las instituciones educativas, así como las bibliotecas, debido a la pandemia COVID-19, no han quedado fuera de esta nueva regularidad, estas tuvieron un gran impacto en toda su estructura, por lo que fue necesario realizar grandes cambios que estaban fuera de sus planes para poder adaptar sus servicios a las nuevas necesidades.

Debido a la situación antes descrita, la investigación se concentra en la universidad Instituto Tecnológico de Costa Rica, propiamente en la Biblioteca que pertenece al Campus Tecnológico Local San José, la cual desarrollo cambios en sus servicios para ajustarse a los estudiantes del Campus, debido al poco tiempo para la implementación, no se realizó el estudio necesario.

La revisión literaria realizada para este, contempla temas como el COVID-19 y bibliotecas, la reapertura de las bibliotecas después de la pandemia y protocolos que se pueden implantar como guía para el momento de volver abrir, los servicios que brindan algunas bibliotecas, las variables descritas en investigaciones previas para establecer mejores prácticas y la importancia del contexto del país, estos dos últimos temas se abarcan desde la perspectiva de como estudiarlos y que herramientas utilizar en la investigación.

El estudio implementa como herramienta principal de estudio un cuestionario para ser aplicado a los estudiantes del Campus Tecnológico Local San José, además para establecer mejores prácticas, se utilizan las variables determinadas anteriormente, y para realizar una adecuada descripción del contexto país, se usa la herramienta establecida (PEST); tanto la información de mejores prácticas, y la del entorno actual, se utiliza como un anidado para dar más claridad y apoyo a la investigación.

Se desarrolla un proyecto de graduación, donde el lector podrá conocer los hábitos de uso y acceso de los estudiantes, con el fin de conocer la satisfacción, las necesidades y expectativas que estos tienen, en relación con los servicios brindados por la biblioteca, además de buscar mejores prácticas que se estén implementando según la Federación Internacional de Bibliotecarios y Bibliotecas, y que exista la posibilidad de ser implementadas, con el fin de que respondan a las necesidades de los estudiantes.

## **Capítulo I: Planeamiento del Problema**

En este capítulo, se detallará aspectos relevantes en relación con el Instituto Tecnológico de Costa Rica y la Biblioteca Campus Local San José. Además, se presentará el alcance de la investigación y su respectiva justificación, objetivos y pregunta.

### **Marco Referencial**

El Tecnológico de Costa Rica es una de las universidades públicas de Costa Rica. Dicha universidad fue fundada el 10 de junio de 1971, mediante la ley No. 4777 y bajo la administración del presidente José Figueres Ferrer (Tecnológico de Costa Rica, 2020).

Es una institución nacional autónoma de educación superior universitaria, dedicada a la docencia, la investigación y la extensión de la tecnología y las ciencias conexas para el desarrollo de Costa Rica.

El Campus principal del Tecnológico de Costa Rica, se ubicada un kilómetro al sur de la Basílica de Nuestra Señora de Los Ángeles, en la ciudad de Cartago. Los Campus regionales están ubicados en San Carlos, Limón, Alajuela y San José (Tecnológico de Costa Rica, 2020).

El Campus Tecnológico Local San José se encuentra ubicado en Barrio Amón, calles 5 y 7, avenida 9, y cuenta con un área de construcción de 3.127 metros cuadrados. Dicha edificación fue anteriormente ocupada por la Escuela Técnica Nacional, creada en diciembre de 1949 y fundada por el Sr. Rafael William Keith. Esta fungió hasta inicios de 1978, cuando la edificación fue transferida al Instituto Tecnológico, así como la continuidad de programas de estudio de Dibujo Técnico y Electricidad, que se impartían en esa institución (Tecnológico de Costa Rica, 2020).

#### **Misión:**

"Contribuir al desarrollo integral del país, mediante formación del recurso humano, la investigación y la extensión; manteniendo el liderazgo científico, tecnológico y técnico, la excelencia académica y el estricto apego a las normas éticas, humanísticas

y ambientales, desde una perspectiva universitaria estatal de calidad y competitividad a nivel nacional e internacional."

Es importante rescatar que dicha misión tiene armonía con los artículos 1 y 3 de la Ley Orgánica por lo que "este lineamiento está basado en la definición sin sobrepasar, sino que la aclara, enriquece y la actualiza". (Tecnológico de Costa Rica, 2020)

Visión:

"El Instituto Tecnológico de Costa Rica seguirá contribuyendo mediante la sólida formación del talento humano, el desarrollo de la investigación, la extensión, la acción social y la innovación científico-tecnológica pertinente, la iniciativa emprendedora y la estrecha vinculación con los diferentes actores sociales a la edificación de una sociedad más solidaria e inclusiva; comprometida con la búsqueda de la justicia social, el respeto de los derechos humanos y del ambiente". (Tecnológico de Costa Rica 2020)

#### Departamento de Servicios Bibliotecarios

El Sistema de Bibliotecas del TEC (SIBITEC), describe que el principal objetivo, es proporcionar una amplia disponibilidad de recursos y servicios de información para la disseminación del conocimiento, y contribuir así al desarrollo de las comunidades académicas y al país en general. (Tecnológico de Costa Rica 2020)

Está conformado por:

- Biblioteca José Figueres Ferrer. Campus Central Cartago
- Biblioteca Sede Interuniversitaria. Alajuela
- Biblioteca Campus Tecnológico Local San Carlos
- Biblioteca Campus Tecnológico Local San José
- Biblioteca Centro Académico de Limón (Tecnológico de Costa Rica 2020).

**Misión:**

“El Sistema de Bibliotecas del TEC brinda servicios y productos de información actualizados y especializados en el campo de la ciencia, la tecnología y la cultura, a la comunidad institucional, nacional e internacional, en forma ágil, oportuna, accesible, equitativa y de calidad, contribuyendo a la generación del conocimiento y fortaleciendo el desarrollo económico, social, cultural y productivo del país.” (Tecnológico de Costa Rica 2020)

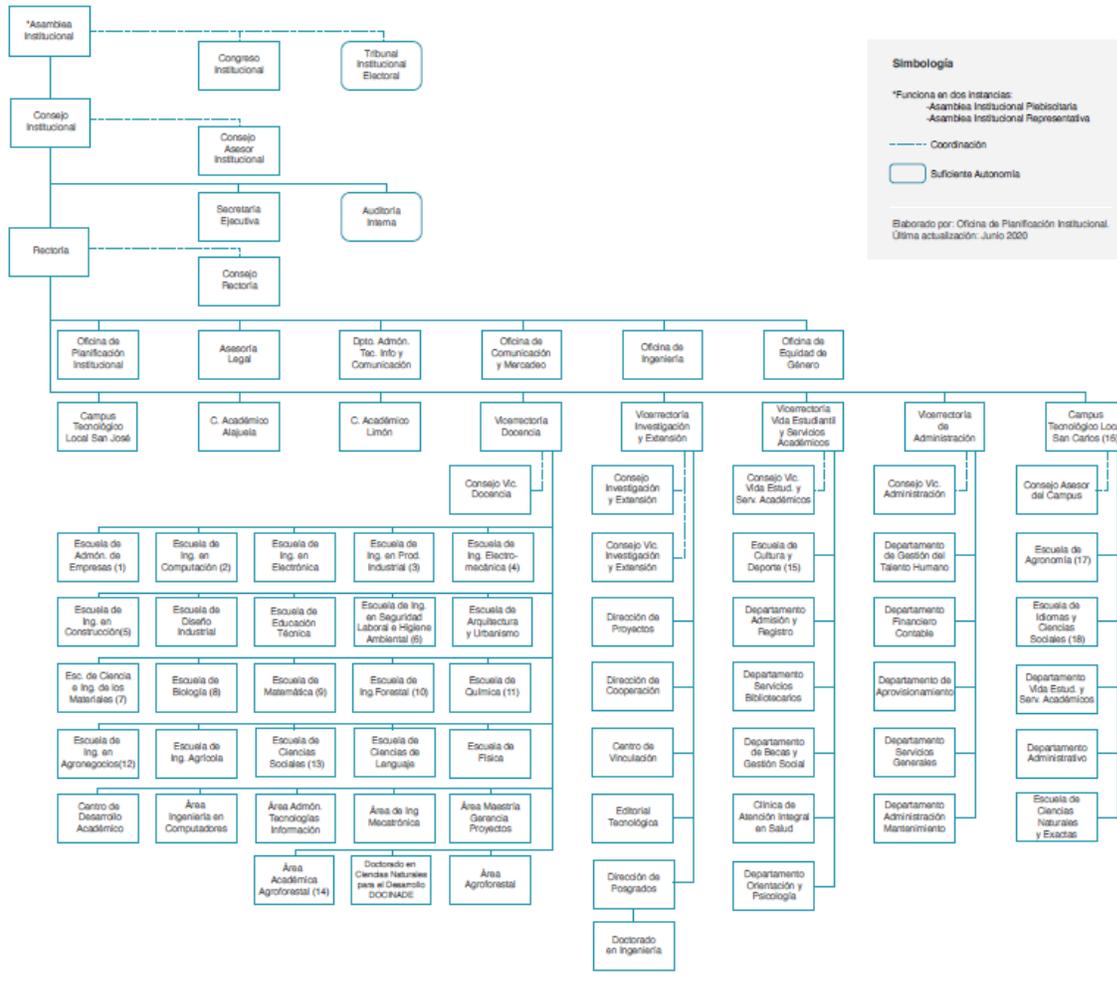
**Visión:**

“El Sistema de Bibliotecas del TEC será una biblioteca líder y modelo para la gestión del conocimiento y en proveer servicios y productos de información. Contribuirá en la formación integral, científica, tecnológica, ambiental, cultural y humanística, para promover el desarrollo eficiente y eficaz de la academia, la Universidad y del país.” (Tecnológico de Costa Rica 2020)

# Estructura de la Organización

Figura 1

## ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN



1. Administración de Empresas Nocturna (Cartago y San José), Administración de Empresas (San Carlos), Curso de Servicio, Licenciatura en Administración de Empresas y Maestría en Administración de empresas, Centro de Investigación en Administración, Economía y Gestión Tecnológica (CAEGT).  
 2. Maestría en Computación, Ingeniería en Computación San Carlos y Centro de Investigación en Computación.  
 3. Maestría en Sistemas Modernos de Manufactura.  
 4. Maestría en Administración de la Ingeniería Electromecánica.  
 5. Centro de Investigación en Vivienda y Construcción.  
 6. Maestría en Seguridad Ocupacional e Higiene Ambiental.  
 7. Centro de Investigación y Extensión en Materiales.  
 8. Ingeniería en Biotecnología y Centro de Investigación en Biotecnología.  
 9. Enseñanza de la Matemática con Entornos Tecnológicos

10. Centro de Investigación en Innovación Forestal.  
 11. Centro de Investigación en Protección Ambiental, Ingeniería Ambiental (Lic) Centro de Investigación y Servicios Químicos y Microbiológicos.  
 12. Centro de Investigación en Gestión Agroindustrial.  
 13. Gestión del Turismo Sostenible y Maestría en Desarrollo Económico Local.  
 14. Maestría en Gestión de Recursos Naturales y Tecnologías de Producción.  
 15. Unidad de Cultura, Unidad de Deportes y Unidad de Cultura San José.  
 16. Centro de Transferencia Tecnológica y Educación Continua.  
 17. Programa de Producción Agropecuaria, Unidad de Posgrado en Agronomía, Planta de Matanza, Ganado de Carne, Producción Animal y Unidad de Cultivos, Centro de Investigación en Agricultura Sostenible para el Trópico Húmedo (CIDASTH).  
 18. Turismo Rural Sostenible.

Fuente: Chavarría E. (2020). Consulta Información. [Correo electrónico]

## **Biblioteca del Campus Tecnológico Local San José.**

### ***Breve Historia Biblioteca Centro Académico San José***

Con la creación de la Sede de San José del Instituto Tecnológico de Costa Rica, nace la necesidad de una biblioteca para el apoyo a la academia, la Biblioteca del Campus Tecnológico Local San José nació en el año 1980, en la sede se impartía cuatro carreras: Técnico en Dibujo e Ingeniería, Técnico en Supervisión de Producción, Técnico en Seguridad e Higiene Ocupacional y Bachillerato en Administración de Empresas.

El edificio no contaba con un espacio apropiado para una Biblioteca, se pensó en primera instancia ubicarla en el primer piso, pero al final se decidió que fuera en el quinto piso, esto significó una odisea para generaciones de estudiantes que tenían que subir casi 80 escalones cada vez que querían visitarla, debido a la carencia de ascensor durante muchos años (Sicultura 2020).

Esta área fue compuesta por un área de colección, área administrativa y de préstamo, además de un pequeño cubículo de estudio grupal. Con el tiempo se vio la necesidad de ir ampliando el espacio físico y al final todo el piso llegó a ser espacio de biblioteca, pero este sitio no cumplió de manera eficiente los objetivos de comodidad, iluminación y silencio que se requerían.

Esta situación se mantuvo durante muchas generaciones de estudiantes que debían subir las gradas o utilizar el ascensor para los usuarios más recientes, para poder utilizar las instalaciones de la biblioteca, no es sino hasta el 2017, que se tiene una planta física diseñada para tal fin, con mobiliario y estantería modernos, áreas de estudio confortables y equipadas para las necesidades del usuario actual, con el acceso a nuevas herramientas tecnológicas que favorecen de manera eficiente el estudio y la investigación.

Como podemos ver en las siguientes ilustraciones, nos muestran el cambio que presento la ubicación de la Biblioteca en este Campus, en la Ilustración 1, esta estaba en el quinto piso

en instalaciones que no cumplían con las necesidades de los usuarios, mientras que en la Ilustración 2 se ubica en el tercer piso mejor equipado.

*Figura 2 Edificio Viejo*



Fuente: Chavarría E. (2020). Consulta Información. [Correo electrónico]

*Figura 3 Edificio Nuevo*



Fuente: Chavarría E. (2020). Consulta Información. [Correo electrónico]

La biblioteca de forma regular cuenta con un portafolio de servicios, el cual se caracteriza por la variedad de servicios que brindan, debido a que algunos se utilizan de forma presencial y otros virtuales, los que se ofrecen son los siguientes:

- Préstamo y devolución del material bibliográfico (libros, revistas, obras de referencias etc.).
- Colecciones de acceso abierto.
- Recursos impresos y electrónicos.
- Atención personalizada a los usuarios.
- Búsquedas especializadas.
- Préstamo interbibliotecario.
- Servicio de alerta.
- Divulgación de nuevas adquisiciones y servicios.
- Charlas de inducción para los estudiantes de primer ingreso.
- Talleres de capacitación – Programa de formación de usuarios.
- Salas de estudio individual, grupal y sala de investigadores.
- Página WEB con diferentes servicios en línea.
- Redes sociales Facebook, WhatsApp, Pinterest

- Acceso al repositorio institucional – tesis en línea, informes de proyectos de investigación institucional.
- Recursos de información en línea.
- Acceso a diferentes bases de datos de revistas y libros electrónicos en línea.
- Tutorial en línea.
- Gestores de Referencias Bibliográficas
- Novedades de nuevas adquisiciones.
- Búsquedas de información (en línea o en las terminales de la Biblioteca) en el catálogo en línea de acceso público (OPAC), ofrecido a través del software ALEPH (sistema integrado para Bibliotecas). (Tecnológico de Costa Rica 2020)

### ***Localización***

Barrio Amón, Costado Este del INVU o 150 metros. Norte del Parque Morazán. Edificio nuevo, 3er. piso Avenida 9, Calles 5-7 San José, Costa Rica

## **Justificación del Estudio**

Esta investigación se enfocó en estudiar el impacto que han tenido los estudiantes del Campus Tecnológico Local San José, al utilizar los distintos servicios de la biblioteca a raíz de la crisis sanitaria que enfrenta el país, siendo algo sin precedentes, es necesario realizar esta evaluación para obtener un panorama más amplio que permita conocer la percepción de los usuarios y de esta forma obtener información valiosa para la definición de estrategias y toma de decisiones en beneficio del servicio brindado.

Este proyecto es necesario debido a la falta de información de estudios previos, y a lo inesperado de la vivencia de una pandemia, tanto para el TEC como para las autoridades en el área de las bibliotecas; máxime; siendo estas de gran importancia en la recopilación de información y búsqueda de conocimiento, para los estudiantes de distintas carreras del Campus Tecnológico Local San José, ya sea para realizar investigaciones, proyectos o la necesidad de materia para los distintos cursos en sus respectivas carreras.

Mediante la investigación y el análisis detallado de investigación y encuestas, así como la indagación de casos similares, se profundizará el tema con el fin de identificar conclusiones y recomendación que sean de utilidad para la institución.

Los resultados de la investigación proporcionaran información valiosa en relación con el uso de los servicios y la adaptación de estos a la necesidad de los usuarios.

## **Problema**

¿Cuáles son los hábitos de uso y acceso que tienen los usuarios, de la biblioteca del Campus Tecnológico Local San José, durante el segundo semestre 2020 y en situación de pandemia, para establecer posibles mejoras?

## **Objetivo General**

Determinar los hábitos de uso y acceso que ha tenido el usuario de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José, durante la pandemia del COVID-19 de marzo a noviembre del 2020, y su nivel de satisfacción para establecer mejoras oportunas a implementar en el primer semestre 2021.

## **Objetivos Específicos**

1. Conocer hábitos de uso de los estudiantes en relación con el portafolio de servicios que brinda la biblioteca Campus Tecnológico Local San José durante la pandemia COVID-19, en el segundo semestre 2020.
2. Identificar el grado de satisfacción que tienen los estudiantes de los servicios de la biblioteca del Campus Tecnológico Local San José en el segundo semestre 2020.
3. Establecer las necesidades y expectativas de los estudiantes del Campus Tecnológico Local San José con respecto a los servicios de la biblioteca para el primer semestre 2021.
4. Describir el perfil del usuario de la biblioteca Campus Tecnológico Local San José durante el segundo semestre 2020.
5. Explorar mejores prácticas en el servicio que se han aplicado en las principales bibliotecas universitarias, durante periodo de Marzo a Septiembre año 2020.

## **Capítulo II: Revisión de la Literatura**

En este capítulo se presenta contribuciones importantes relacionadas con el estudio. Se expondrá información sobre cómo el COVID-19 afecta las bibliotecas, además de cómo se están ofreciendo algunos servicios en relación con las bibliotecas y las medidas tomadas por distintas instituciones.

### **2.1 COVID-19 y Bibliotecas**

El impacto que ha provocado el COVID-19 en la sociedad, hizo que la vida de las personas cambiara y tuviera que acoplarse rápidamente a una nueva realidad, en la que se incluían una serie de protocolos y medidas sanitarias para prevención de contagios.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), aclara que el COVID-19, es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus, comenzó con el brote en Wuhan, China, en diciembre de 2019 y es ahora una pandemia que afecta a muchos países a nivel mundial (World Health Organization 2020).

Como lo indica la OMS afectó a muchos países, por lo tanto, estos debieron crear y tomar medidas de control en muchas áreas para poder prevenir la propagación de la enfermedad, lo cual a su vez afectó el comercio y los servicios que se ofrecen.

Uno de los servicios afectados es la educación y su forma de brindar clases, debido a la emergencia sanitaria varios centros educativos cerraron sus instalaciones, provocando la necesidad de adaptar sus lecciones a cursos virtuales, al no poder seguir impartiendo de manera presencial, por ejemplo, en Costa Rica se implementó Aprender en casa, el cual es una estrategia, con el uso de recursos tecnológicos y acciones a distancia, para apoyar a las familias para contar con material para aprender (Costa Rica Gobierno del Bicentenario 2020), de igual forma el acceso a sus bibliotecas se vio interrumpido, debido a su naturaleza de gran

afluencia de personas en busca de acceso a la información, por este motivo, fue necesario modificar sus servicios al público.

Se considera que las bibliotecas son un foco de transmisión, debido a la intensa relación entre los diferentes actores, la alta presencia de individuos no controlados, diversidad de actividades desarrolladas en su interior, alta interacción de los individuos en el edificio, sus instalaciones, sus materiales, la gran exposición de los libros a posibles individuos contagiados, incertidumbre sobre exposición al virus de ejemplares en préstamo domiciliario y presencia de componentes con retención larga de la carga vírica (Sánchez, 2020).

Según Sánchez, debido a la falta de investigación, en la transmisión del virus en las bibliotecas propiamente, muchos de los criterios que se le atribuyen sobre la posibilidad de contagio, son difíciles de afirmar o desmentir que se produzcan, esto crea sospechas que al final se terminan traduciendo en la necesidad de prevención.

Una de las principales consideraciones por las cuales se ve la necesidad del cierre de las bibliotecas, es debido a los materiales utilizados en los libros, ya que ciertos materiales y ambientes provocan que el virus se mantenga por más tiempo, según Sánchez, después de esta afirmación la OMS considera que no hay pruebas concluyentes del contagio a través de superficies infectadas, por tanto, no significa que no exista contagio, sino que simplemente no está demostrado, y es importante ser prudentes ante el virus.

A nivel mundial se tomaron distintas decisiones para las bibliotecas, los cuales van desde cierre total, incremento de actividades no presenciales, apertura gradual, préstamo bajo condiciones y consulta en salas, dependiendo de las decisiones tomadas por cada país.

En Costa Rica desde el 23 de marzo, la Biblioteca Nacional solo ofrece servicios virtuales, y debido a directrices solo se permite una persona en la institución para dar apoyo en la búsqueda de información, todas las llamadas son desviadas a funcionarios en teletrabajo.

Mientras que, en el TEC, se mantiene un cierre total, y se le pidió a cada área desarrollar una serie de protocolos para la prevención, actualmente la Biblioteca Campus Local San José ofrece servicios virtuales y solo un colaborador está dentro de las instalaciones.

## **2.2 La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA por sus siglas en inglés)**

El IFLA es el principal organismo internacional que representa los intereses de los usuarios y de los servicios, es el portavoz a nivel mundial de los profesionales de las bibliotecas y la documentación, cuenta con 1500 miembros de 150 países. (IFLA 2019).

IFLA busca fortalecer y mantener unido al sector bibliotecario globalmente, por causa del COVID-19, por ello está realizando un seguimiento en tiempo real de las medidas que están realizando en cada país, por ello la página se mantiene en una constante actualización, es importante mencionar que solo publica lo que se le informa, por lo que en algunos países falta información más detallada.

Entre las actividades de IFLA, se tomó la decisión de realizar diferentes seminarios web y a su vez apoyar seminarios web independientes con temas de relevancia para las bibliotecas, entre los temas tratados están la desigualdad de la salud digital en tiempos de COVID-19, la función de los bibliotecarios en recopilar evidencias, compartir resúmenes para la toma de decisiones, como las bibliotecas apoyan la conectividad y acceso a la información durante la pandemia, este último tema, hace referencia a iniciativas donde se brinda el servicio de internet gratuito, con el apoyo de bibliotecas. Otra iniciativa, es la creación de publicaciones y artículos que abarca distintos sectores del bibliotecario, además de un servicio, para la facilidad de intercambio internacional de recursos, con el propósito de poder solventar algunos inconvenientes provocados por la pandemia.

Debido a su iniciativa de mantener la información lo más actualizada posible y a la gran cantidad de participantes, el IFLA se ha colocado en una posición importante, en todo lo relacionado a la información, situaciones que están ocurriendo, y soluciones que se brindan en el sector de bibliotecas y bibliotecarios por causa del COVID-19

### **2.3 Reapertura de las Bibliotecas Después de COVID-19**

Las acciones para la reapertura de sectores es algo en lo que se trabaja, como parte de las acciones, que toman los países para hacer frente a la situación que se está viviendo, según el IFLA, aunque varias escuelas han abierto y están dando clases, en ocasiones las bibliotecas permanecen cerradas, así sucede en Logumkloster, Dinamarca.

En la situación actual que vive Costa Rica, se inició un proceso en el cual participaron el Ministerio de la Presidencia, con el apoyo técnico del Ministerio de Salud, de la Escuela de Administración Pública de la Universidad de Costa Rica y del Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO) (Costa Rica Gobierno del Bicentenario, 2020).

Este proceso coordinado y con participación del sector privado, busca la aplicación de medidas de prevención y mitigación del COVID-19, para la reactivación y continuidad de los centros de trabajo, actividades y servicios, según el comportamiento epidemiológico (Costa Rica Gobierno del Bicentenario, 2020).

Como parte de plan de reapertura las opiniones sobre el tema son muy distintas, incluso en el sector de bibliotecas se tienen problemas para ponerse de acuerdo en lo que se puede realizar, una de las opiniones más aceptada es la de Arsenio Sánchez Hernampérez, Director de Servicios de Conservación de la Biblioteca Nacional de España.

Según Sánchez, la política más segura para el tratamiento del virus, es una combinación de tres sistemas según el escenario de riesgo, en el cual se tendría los tóxicos, que solo personal especializado puede aplicar, baja toxicidad, que son de ámbito doméstico, por último la cuarentena y medidas profilácticas, que no requieren inversiones costosas, y

esta medida es la más recomendada para bibliotecas, donde por ejemplo España e Italia recomienda una cuarentena de 14 días, debido a que estos países consideran que no hay información suficiente, para saber si el virus es contenido o no en los libros, y el peligro existente por esta enfermedad, mientras que otros países recomiendan de 24 horas a 72 horas, la diferencia del tiempo en cuarentena se debe principalmente a los casos activos que hay en los distintos países, por ello, un país que presenta mayor cantidad de infectados prolongará más este tiempo.

Arsenio Sánchez, habla de una serie de pautas para la reapertura, en los cuales se menciona, que el acceso es un derecho personal y de obligación, además de la importancia de la salud de los trabajadores y de los usuarios siendo esta prioritaria, se incentiva el teletrabajo para bibliotecarios, se han establecido protocolos de trabajo para usuarios, reducción del número de puestos de lectura disponibles, control de acceso, medidas higiénicas y cuarentena de materiales (Sánchez, 2020).

En Costa Rica se mantienen cerradas las bibliotecas públicas, las cuales continúan solo con el servicio virtual como se mencionó anteriormente. El Gobierno creó la iniciativa para la reactivación y continuidad de los sectores, con el propósito de apertura de las diferentes áreas, para apoyar este proceso se creó una serie de protocolos que se deben cumplir, para la prevención en estado de emergencia.

Las bibliotecas del TEC, actualmente están entregando los libros que los estudiantes necesitan para el transcurso del semestre, mediante citas presenciales o el uso de correos de Costa Rica, se mantiene habilitado todos los servicios de bases de datos en línea que ofrece la institución, de igual manera solo se conserva un colaborador dentro de la Biblioteca del Campus Tecnológico Local San José.

Además, el TEC como institución, decidido implementar protocolos dentro de los distintos Campus dependiendo de cada actividad que se realiza.

### ***2.3.1 Protocolo para la Prevención del COVID-19***

En este punto, al mencionar los protocolos, es importante establecer que el término de protocolo sectorial es utilizado por bibliotecas públicas de Costa Rica, y la definición de protocolo por la Biblioteca del Campus Local San José.

El Gobierno de Costa Rica, implementa un protocolo sectorial que se define como un acuerdo entre los actores que comparten elementos comunes propios de un sector para implementar los lineamientos establecidos por el Ente Rector de Salud (Costa Rica Gobierno del Bicentenario, 2020).

Según la Real Academia Española, un protocolo se define como un conjunto de normas que se establecen en el proceso de comunicación (REA, 2020), en el caso del TEC se busca, que tanto los funcionarios como los estudiantes, puedan cumplir con estas medidas para protección y prevención de ambas partes.

**2.3.1.1 Directriz 082-MP-S Biblioteca Nacional de Costa Rica (SINABI).** La Directriz, trata “sobre los protocolos para la reactivación y continuidad de los sectores durante el estado de emergencia nacional por COVID-19 y es dirigida a la administración pública central y descentralizada” (viceministro de la Presidencia 2020, p. 3).

La versión al 12 de mayo del 2020, indica las instituciones y sectores, en este documento presenta que el Ministerio de Cultura y Juventud (MCJ), contemplara dentro de sus sectores (nivel de protocolo), las siguientes actividades,

Según la Directriz 082-MP-S indica que las actividades y/o servicios siguientes, actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas (cines y teatros; en coordinación con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio), actividades de bibliotecas, archivos y museos eventos masivos (en coordinación con el Ministerio de Salud), consejos de la Personas Joven, programas culturales y en cuanto a la

operatividad de la institución funcionarios en planta y atención a terceros en las oficinas (Directriz 082-MP-S 2020, p. 4), se contemplan como parte del MCJ.

Según la Directriz 082-MP-S, los protocolos que se estipulan para las actividades de las bibliotecas estarán como subsector de este ministerio.

**2.3.1.2 Protocolo Subsectorial del Ministerio de Cultura y Juventud para la Reactivación de las Actividades Humanas en Bibliotecas, Archivo y Museos.** MCJ establece un grupo de personas, las cuales colaboraron entre sí para la elaboración de este protocolo, el cual busca ser una guía de medidas generales, para la prevención y mitigación del COVID-19, con el fin de reactivar las actividades del subsector de bibliotecas, archivos y museos.

En el establecimiento del protocolo se insta a los subsectores a cumplir con una serie de prerequisites de implementación, los cuales contemplan las consideraciones generales, obligaciones de la administración y las deberes de la comisión de salud ocupacional del subsector, así mismo, se busca implementar medidas de higiene y desinfección entre las cuales instituye medidas de limpieza, aseo y desinfección, además contempla la información de las personas servidoras en el lugar de trabajo, detección de casos, lavado y desinfección del lugar de trabajo además del manejo de residuos.

Se contempla la logística para actividades, el servicio o establecimiento, el cual tratará los planes de continuidad del sector, la gestión de documentos, espacios y público, entre estos se contempla la forma en que se trabaja, el control que se debe tener con los materiales pertenecientes al sector y la forma de atención a los usuarios en general.

Algunos de los puntos más relevantes del documento es la sección que indica cómo se debe actuar ante casos confirmados entre los colaboradores y cómo se manejará la comunicación tanto en un ambiente interno como externo.

Este protocolo se recomienda como una guía oficial para el desarrollo de lineamientos y recomendaciones para la reapertura y funcionamiento de las bibliotecas, dicho documento refleja un momento de la pandemia, por lo que es adecuado implementarlo junto a las recomendaciones más actualizadas que emita el Ministerio de Salud, por ejemplo: el uso de mascarillas obligatorio y la careta como complemento, esto al día 1 de octubre de 2020.

**2.3.1.3 Bibliotecas TEC.** El Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC), optó por que cada departamento realizará procedimientos pertinentes de prevención sanitaria. En relación con las bibliotecas del TEC, los responsables de su elaboración el 29 de abril del 2020, fue el Sistema de Bibliotecas del TEC (SIBITEC), Centro de Atención Integral de Salud (CAIS) y la Unidad de Gestión Ambiental y Seguridad (GASEL), estos procedimientos son el P-13 en relación con los usuarios y el P-18 para los funcionarios de los servicios.

Según los responsables de la creación del procedimiento para la actuación sanitaria segura de los usuarios de los servicios Bibliotecarios durante la emergencia sanitaria COVID-19 (P-13, 2020), Se dividió en dos etapas: Antes de ingresar y permanencia del usuario, como podemos ver a continuación:

**#1. Antes de ingresar a las Bibliotecas del TEC**

1. Se debe mantener una distancia de 2 m entre las personas, y dicha posición se encuentra señalada en el piso.

2. Al ingresar a las instalaciones encontrará una alfombra de desinfección de zapatos, en la cual debe colocar los dos pies al mismo tiempo en la alfombra,

3. Luego pasar a una alfombra seca

4. Es necesario cumplir con el protocolo de lavado de manos del Ministerio de Salud, debido a esto se pueden dar dos situaciones dependiendo del Campus, uno puede ser que la institución colocó un lavado, o dos se procede a utilizar el del baño sanitario más cercano.

**#2. Permanencia del usuario en las instalaciones del SIBITEC**

5. Se permite el ingreso con cita previa a los estudiantes que están en residencias,

6. El usuario NO debe colocar sus objetos personales, sobre los mostradores de la Biblioteca,

7. Se demarcará el punto en que se debe colocar para ser atendido según la necesidad del usuario,

8. Se habilitarán un Puesto de Préstamos y Devolución, para guardar el distanciamiento social (2m metros),

9. El horario del servicio será de 8:00am a 4:00pm,

Nota: No se recibirán devoluciones de libros ni equipos, pues estos deben de ir a una cuarentena y aún no tenemos el espacio disponible para este fin. Se les avisara por los medios oficiales a partir de cuándo se pueden realizar las devoluciones. (Tecnológico de Costa Rica P-13, 2020)

Según los responsables de la creación del procedimiento para la actuación sanitaria segura de los funcionarios de los servicios Bibliotecarios durante la emergencia sanitaria COVID-19 (P-18), este consta de las labores en biblioteca, según se detalla seguidamente.

#1. Labores en biblioteca.

1. Los funcionarios

A. Para ingresar a las bibliotecas el funcionario o funcionaria, debe:

1. Estar libre de cualquier síntoma del COVID-19, gripe o resfriado,

2. Desinfectar los zapatos, para esto se utilizará una alfombra con la sustancia necesaria para que actúe sobre las suelas de los zapatos,

3. Seguidamente debe pasar sobre la alfombra seca,

4. Es necesario el cumplimiento del protocolo de lavado de manos dispuesto por el Ministerio de Salud, para ello la institución habilitara un baño o colocara un lavamanos,

5. Los funcionarios tendrán alcohol gel en la ventanilla de préstamo para estar desinfectándose las manos,

6. Los funcionarios no deben tocar las pertenencias de los usuarios. Queda temporalmente suspendida la revisión de bultos a la salida de la biblioteca. (Tecnológico de Costa Rica P-18, 2020)

Al día 30 de septiembre, la Biblioteca no está permitiendo el ingreso de nadie, esta situación se da en todo el Campus Tecnológico Local San José.

En caso de ingreso al Campus es necesario un permiso de la Dirección, para lo cual es necesario seguir los protocolos institucionales, con el fin de cumplirlos, se establecieron lavatorios en la entrada, para el lavado de manos dispuesto por el Ministerio de Salud.

## **2.4 Servicios brindados por distintas bibliotecas**

Las bibliotecas públicas a lo largo de la historia se han visto involucradas en un constante cambio de su entorno, debido a las tendencias tecnológicas y la necesidad de sus usuarios, esto ha desplegado que en la actualidad exista servicios digitales y un modelo capaz de adaptarse a circunstancias adversas como la presente crisis sanitaria del COVID-19 (Quispe-Farfán, G. A. 2020).

Debido a la pandemia muchas bibliotecas alrededor del mundo han comenzado a pensar de forma más creativa para poder seguir llegando a sus usuarios, estos servicios van desde lecturas programadas realizadas de forma remota a creación de sitios o programas más especializados para que los estudiantes puedan adquirir los materiales necesarios.

Algunas de las acciones tomadas por bibliotecas académicas, según el IFLA es el servicio de solicitud de artículos en línea, creación de contactos digitales, atención telefónica, desarrollo de herramientas para la búsqueda en línea, se brinda la oportunidad de comunicarse con los bibliotecarios en forma remota, ampliación de suscripciones a la biblioteca virtual, habilitación de correo electrónico y distintas plataformas de mensajerías para consultas (IFLA 2020).

Para promover el intercambio de recursos entre los usuarios, se ha promovido la oportunidad de realizarlo por medio de portales, además de la elaboración de una serie de

tutoriales para el manejo de los materiales de la biblioteca, la búsqueda de recursos gratuitos y creación de seminarios web de fácil acceso (IFLA 2020).

La Biblioteca del Campus Tecnológico Local San José, para ofrecer sus servicios proporciono un formulario para pedir los libros que los estudiantes necesitan para sus carreras, y hacerlos llegar ya sea por vía de cita, en la cual, según el horario de la biblioteca, el estudiante puede elegir una hora y día para realizar el retiro del material, o mediante correo de Costa Rica, el cual es pagado por medio del presupuesto de la biblioteca.

## **2.5 Mejores prácticas en otras bibliotecas.**

El artículo “Buenas prácticas y modelos destacados en las Bibliotecas latinoamericanas”, enfatiza que la cultura bibliotecaria debe estar centrada en el usuario y señala que las buenas prácticas en el campo de la Bibliotecología y Ciencias de la Información, se aplican a los segmentos de administración, colecciones y servicios, extensión en el uso de los servicios y finalmente al uso de las tecnologías de la información en las bibliotecas, esto según la literatura profesional (Equihua S, Lee M, @MedeJean 2016).

Estos segmentos mencionados, son utilizados en el estudio de satisfacción de los usuarios de las bibliotecas, un estudio realizado en 2019, llamado “Un análisis sobre la percepción que los usuarios locales y externos tienen de los servicios bibliotecarios en una macro universidad de México”, como parte de su método de análisis agrupo las variables en cinco dimensiones, que consistía en infraestructura, espacio físico, servicio, hábitos de lectura y uso de internet (Alvarado E, Dávila M, Ortiz J, 2019), los cuales son muy parecidos a los segmentos descritos en el artículo anterior.

Es importante destacar que estas investigaciones se dan en un tiempo antes de la pandemia que inicia en diciembre del 2019, en la situación actual no existe investigaciones sobre el tema propiamente, pero el IFLA recopila una serie de prácticas realizadas por varias bibliotecas alrededor del mundo, en las cuales la infraestructura, espacios físicos no son mencionados debido al cierre de las mismas, y se destaca la prestación de servicios de manera

remota, como la principal forma de brindar acceso a sus colecciones, por lo que el servicio y el uso de las tecnologías tendrán más relevancia, para establecer mejores prácticas en este momento.

## **2.6 Contexto del país**

El COVID-19, ha provocado una serie de repercusiones en el país, según datos del Ministerio de Salud la Situación Nacional al 07 de noviembre de 2020, reporte # 246 confirma 116363 casos confirmados, 946 casos nuevo, (Ministerio de Salud 2020), el hecho que existan tantos casos de personas que padezcan de esta enfermedad, produce que áreas como la política, la economía, entre otras se vea afectada.

Debido a la importancia que tiene el conocer lo cambios que se están produciendo actualmente, para un mejor entendimiento de los resultados de la esta investigación, se usa la herramienta de PESTEL, ya que esta "permite al mánager listar los principales factores macroeconómicos que tienen una influencia potencial en la evolución del futuro de la empresa" (Smith A 2016), las variables que analiza esta herramienta son Política, ecología, Sociocultural, Tecnológico, económico y Legal.

PESTEL identifica las variables macroeconómicas que debe tener en cuenta y cuyo grado de realización se mantiene relativamente incierto, para luego, buscar iniciar la conceptualización de distintas hipótesis basadas en estas variables inciertas para prever mejor el futuro y tomar hoy las mejores decisiones para mañana (Smith A 2016).

Debido a la relevancia que tiene exponer el contexto en el que se realiza la investigación, se optó por emplear la herramienta de PEST para explicar el entorno de esta, dicha información solo se expondrá para comprender el factor externo de la investigación y proveer una contextualización más completo, profundo y amplio, esta información se expone a continuación:

### ***Entorno Actual: Herramienta PESTEL***

Para poder exponer la situación actual en el que se encuentra la Biblioteca Campus Local San José se emplea un análisis PESTEL para mostrar el entorno externo en el que se desarrolló la investigación.

**Político:** Actualmente el país realizó una serie de medidas de confinamiento y restricción para contener la pandemia del COVID-19, debido a esto se afectaron indicadores, comparado a años anteriores.

- Tiene una tasa de desempleo nacional del 23.2% según la encuesta trimestral móvil Junio – Julio - Agosto 2020, publicada el 08 octubre, este indicador se refleja la afectación de los indicadores de mercado laboral por las medidas de confinamiento y restricción tomadas en el país para contener la pandemia del COVID-19, la población desempleada fue de 544 mil personas, al compararlo con años anteriores aumento 264 mil personas, que es aproximadamente un aumento del 48.52%. (INEC 2020). Lo que presenta que las personas y posibles estudiantes se vean afectados por el desempleo, según datos del estudio “Análisis de las características y preferencias académicas de los estudiantes del Plan de estudio 232 de la carrera de Administración de Empresas modalidad nocturna impartida en el Campus Tecnológico Local San José al primer semestre 2019” un 44% de los estudiantes de la carrera de Administración de Empresas labora,(Arias D, 2019), otras carreras no fueron contempladas en dicho estudio y los datos de este estudio fueron antes de la pandemia.
- Una encuesta del Centro de Investigación y Estudios Políticos de la Universidad de Costa Rica (CIEP-UCR) muestra una que el 50% de las personas tienen una opinión negativa de la gestión del presidente Carlos Alvarado, según daos de Marzo – Agosto 2020, esta percepción negativa aumentó en comparación con el informe mostrado en abril 2020, donde solo el 20% tenía ese tipo de opinión (Alfaro R, Cascante M, Guzmán J, Sáenz J 2020).
- El pesimismo se mantiene en la ciudadanía, desde el mes de enero de 2018, previo a elecciones, las opiniones negativas sobre el rumbo del país han sido fluctuantes en

torno al 60% y las positivas no superan el 20%, esto al mes de agosto del 2020 (Alfaro R, Cascante M, Guzmán J, Sáenz J 2020).

- La confianza de la ciudadanía hacia las decisiones del gobierno para afrontar la crisis actual ha disminuido al pasar de 75% en abril a un 46% en agosto. (Alfaro R, Cascante M, Guzmán J, Sáenz J 2020).

**Económico:** Según datos al 15 de octubre del 2020, se tiene un indicador de pobreza por ingresos de un 26.2%, que al compararlo con años anteriores de 5.2 puntos porcentuales (p.p.), la pobreza extrema también se incrementó a 7.0%, la pobreza en zona urbana aumentó 6,6 p.p., y llegó al 26,4%, mientras que en zona rural se ubicó en 25,5%, con un aumento de 1,3 p.p. El ingreso promedio de los hogares presenta una fuerte caída. En la zona urbana disminuyó 13,7% y en la rural 5,7% (INEC 2020).

- El indicador “fuera de la fuerza de trabajo por atender obligaciones familiares”, aumenta de 23,6 % a 27,8 % de un año a otro, (INEC 2020).
- El indicador “desempleo de larga duración y personas desalentadas”, se observa que impacta al 16,9% de estos hogares, 5,9 p.p., más que en 2019 (INEC 2020).
- Según datos del 2019, un 76% de los estudiantes de Administración de Empresas pertenecen al estrato medio que establece entre dos y cinco salarios mínimos, (Arias D, 2019), de otras carreras no se encontró información, es importante mencionar que esos datos fueron obtenidos antes de la pandemia y estos indicadores del INEC muestran como los ingresos de las personas se han visto más afectados a causa del COVID-19.
- La encuesta del Centro de Investigación y Estudios Políticos de la Universidad de Costa Rica (CIEP-UCR), muestra que la valoración de las medidas económicas tomadas por el gobierno paso de una opinión positiva del 71% en abril a un 27% en agosto, donde se presenta un 44% de opinión negativa como el porcentaje más alto. (Alfaro R, Cascante M, Guzmán J, Sáenz J 2020).
- La proyección de déficit financiero se mantiene en el 9.3% del PIB, según daos de Ministerio de Hacienda publicado el 8 de octubre del 2020 (Ministerio de Hacienda 2020)

**Social:** Los estudiantes del Campus Tecnológico Local San José incluyen estudiantes provenientes de distintos lugares del país y que pertenecen a las siguientes carreras: - Arquitectura y Urbanismo – Administración de Empresas – Ingeniería en Computación.

- Un 85% de las personas prefieren seguir las órdenes del gobierno y solo un 4% prefiere seguir su deseo personal. Un 95% prefiere seguir las instrucciones sanitarias y solo un 1 % considera que no es necesario. (Alfaro R, Cascante M, Guzmán J, Sáenz J 2020).
- El 3 de octubre, se presentaban tres días de protestas contra posible acuerdo con FMI, que implicaron una pérdida por 37 millones de dólares en el sector agrícola según cifras del gobierno, estas protestas se tornaron violentas y se salieron de control. (DW 2020)
- El 12 de octubre, Wilmer Casasola dio su opinión de docente del EC donde “No podría justificar ni participar en ninguna protesta que se relacione con marchas o huelgas que ejerzan violencia y agresión social, y busco incentivar La marcha pacífica, la marcha que unifique disconformidad ante una propuesta política vertical o unidireccional, como un ejercicio democrático saludable.” (Casasola W 2020)

**Tecnológico:** La biblioteca cuenta con un sistema de préstamos de equipo para que los alumnos puedan llevar a cabo sus lecciones, además que entre sus servicios muestra el uso y aplicación de distintas tecnológicas necesarias para emplear un mejor servicio, actualmente tienen el problema de establecimiento de comunicación con los alumnos, por esto se emplea la presente investigación.

- A nivel país se tiene el indicador “sin uso de internet”, que pasa de un 15,7 % de hogares con esta privación en 2019, a 20, 2%. (INEC 2020), que revela como gran parte de la población costarricense no cuenta con internet.
- Según un artículo del 25 marzo, en La Nación llamado “Zoom, Hangouts, Skype, Teams: Estas son alternativas que facilitan las reuniones a distancia”, indica que, para ayudarlo en esos días de aislamiento social físico, hay muchas plataformas que se pueden implementar como Zoom, Hangouts, Hangouts Meet (corporativa), Skype, Teams, Slack, Trello, de forma gratis para poder comunicarse y ayudarse con sus trabajos. (El Mercurio, Chile 2020)
- Según datos de la ENAHO 2019, del INEC, entre las cinco regiones se muestra que 33 % de la población perteneciente a Huetar Caribe cuenta con computadora, siendo esta la zona con el menor porcentaje en este indicador, mientras que Central tiene 62% siendo el mayor, las demás zonas son Brunca 53%, Chorotega 47%, Pacífico Central 45% y Huetar Norte 36%. (INEC 2019),

**Ambiental:** Como se menciona en el Capítulo 4 de Revisión literaria en el apartado 1, el COVID-19, es el principal causante de la situación actual del país.

- La valoración de medidas sanitarias tomadas por el gobierno muestra que en abril un 94% lo valoraban positivo, mientras que en agosto paso a un 69% (Alfaro R, Cascante M, Guzmán J, Sáenz J 2020).
- El Campus Tecnológico Local San José, según datos de la Unidad Institucional de Gestión Ambiental y Seguridad Laboral (GASEL) cuenta los siguientes premios y certificados Ambiental en Bandera Azul Ecológica: Categoría Centros Educativos 2019 con la

calificación de cinco estrellas (máxima calificación posible), Categoría Cambio Climático 2019 siete estrellas, en esta categoría es el único campus que se ha colocado con la máxima calificación posible, Carbono Neutral desde el 2018. (Unidad Institucional de Gestión Ambiental y Seguridad Laboral 2020)

**Legal:** Directriz 082-SM-S se está cumpliendo debido a que esta se instruye como guía, para establecer los requerimientos para el sector.

- Como se describe en el capítulo 4 Revisión Literaria, en el punto 2.3.1 sobre protocolos, la biblioteca debe cumplir con los protocolos establecidos por la institución, así como velar a las nuevas recomendaciones del Ministerio de Salud.
- El Teletrabajo se rige por la Ley No 9738 desde el 30 /09 / 2019, el 10 de marzo del 2020 se establece la Directriz 073-S-MSS para incentivar el Teletrabajo en la Administración pública Centralizada y Descentralizada como medidas de prevención y atención de la alera sanitaria por COVID-19. (Ministerio de trabajo y seguridad social 2020)
- El 1 de mayo se insta a la Administración Central y Descentralizada para iniciar un proceso coordinado y participativo con todos los sectores para la generación de protocolos específicos con medidas de prevención y mitigación, que permitan la reactivación y continuidad de los centros de trabajo, actividades y servicios, pero que se cuente con el protocolo no indica su reapertura, esto se da hasta que Ministerio de salud le de permiso. (Ministerio de Salud 2020)
- A partir del 8 de octubre de 2020 rige una serie de medidas administrativas temporales para la atención de actividades de concentración masiva debido a la alera sanitaria por COVID-19, en la cual se continúa respetando el 50% de capacidad máxima. (Ministerio de Salud 2020)

### **Capítulo III: Método de la Investigación**

En este capítulo se presenta la metodología que se utilizó en el desarrollo de esta investigación, que permitirá obtener los resultados. Se compone de siete partes: enfoque, diseño, unidad de análisis, estrategia de muestreo, variables, hipótesis y la estrategia de análisis de datos. Además, se realiza un apartado para detallar el contexto en que se desarrolla esta investigación.

#### **Enfoque de la Investigación**

Esta investigación se realizó mediante un estudio con enfoque mixto, debido a que este “implica la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (Hernández-Sampieri, R., Fernández, C, Batista, P, 2014), con el fin de alcanzar los objetivos de esta investigación, y lograr expandir o ampliar el conocimiento obtenido, por lo que se concluyó que este enfoque era el que más se ajusta.

Enfoque cuantitativo, mediante una encuesta que recopilará información relevante acorde a los objetivos propuestos, para posteriormente por medio de realizar gráficos de Excel, analizar los hábitos de uso y acceso de los usuarios de la biblioteca.

Enfoque cualitativo, se recopilará información sobre las prácticas aplicadas por bibliotecas académicas, asociadas al IFLA, y de algunas las preguntas aplicadas en la encuesta, se explorará la perspectiva de los estudiantes.

Mediante la integración de ambos enfoques, se espera recopilar información integra, de diversas fuentes de información, con el fin de analizar la interacción y que sea resuelto el problema de esta investigación.

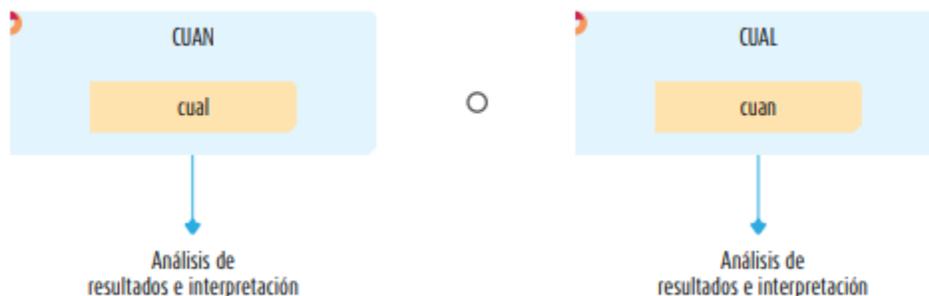
## Diseño de la Investigación

En esta investigación se establece un alcance exploratorio, debido a que se busca “examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (Hernández-Sampieri R, Mendoza C, 2018), como propósito de estudio y una temporalidad tipo transeccional o transversal debido a que el estudio tiene un contexto determinado (Hernández-Sampieri R, Mendoza C, 2018), debido a la situación que se está afrontando con el COVID-19, se decide este tipo de alcance, y el tiempo establecido para este proyecto es el segundo semestre 2020.

Al ser una investigación con enfoque mixto, se optó por usar un diseño anidado o incrustado concurrente de modelo dominante (DIAC), que consiste en “El método que posee menor prioridad es anidado o insertado dentro del que se considera central” (Hernández-Sampieri, R., Fernández, C, Batista, P, 2014), según la figura 3, la primera opción será la que se implemente en el proyecto, donde el método cuantitativo tendrá mayor relevancia.

Figura 4: Diseño anidado o incrustado concurrente de modelo dominante (DIAC)

◀ Figura 17.15 Diseños anidados concurrentes de modelo dominante.<sup>19</sup>



Fuente: Hernández-Sampieri, R., Fernández, C, Batista, P, 2014, Metodología de la Investigación sexta edición, Figura 17.15, (p 560).

## Unidad de Análisis

Estudiante activo del Campus Tecnológico Local de San José, durante el segundo semestre 2020.

## **Población**

Los estudiantes activos del Campus Tecnológico Local de San José, durante el segundo semestre 2020. El total de los estudiantes matriculados es de 731. (Rojas G. Consulta de información necesaria para Trabajo final de graduación, 2020)

### **AE - ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Bachillerato Universitario 323

### **AEL - LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Licenciatura No Continua 2

### **AU - ESCUELA ARQUITECTURA Y URBANISMO**

Licenciatura Continua 229

### **CA - ESCUELA DE INGENIERIA EN COMPUTACION Bachillerato**

Universitario 177

**Total 731**

## **Censo**

Se aplicará un cuestionario online a toda la población de estudiantes del Campus Tecnológico Local San José, con el apoyo de la Biblioteca Campus Local San José y la escuela de Administración de Empresas enviará el enlace con la encuesta digital a todos los profesores de los cursos activos este segundo semestre 2020, por este motivo no se trabajará con muestra

## Variables de la Investigación

Tabla 1: *Matriz Operacional de las variables de la Investigación*

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional
<b>Hábito</b>	<p>Modo especial de proceder o conducirse adquirido por repetición de actos iguales o semejantes, u originado por tendencias instintivas. (RAE, sf)</p>	<p>-Determinar el uso de los diferentes servicios que brinda de la biblioteca</p> <p>-Establecer si es usuario o no de la biblioteca</p> <p>-Conocer cómo se informa de los servicios de la biblioteca (medios como Facebook, WhatsApp, correo, página web)</p> <p>-Frecuencia del uso de los servicios (Diariamente Una vez por semana Una vez cada 15 días Una vez cada mes Una vez cada bimestre Una vez cada trimestre Una vez cada semestre)</p> <p>-Material más solicitado a la biblioteca (Libros de texto, revistas, juegos, equipo tecnológico, tesis)</p>

<p><b>Servicio</b></p>	<p>Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada. (RAE, sf).</p>	<p>-Evaluar la efectividad de los medios utilizados para informar de sus servicios</p> <p>- conocer los servicios</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Servicio de Préstamo Interbibliotecario</li> <li>2.Préstamo y devolución de material documental</li> <li>3.Referencia Virtual (Servicio de Búsquedas de información, envío de información y resolución de consultas)</li> <li>4.Recursos electrónicos (bases de datos, documentos digitales, gestores de referencia bibliográficas)</li> <li>5.Capacitaciones (Charlas, talleres, asesoría personal)</li> <li>6.Catálogo en línea</li> <li>7.Libro beca y préstamo de equipo</li> </ol>
<p><b>Satisfacción</b></p>	<p>Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. (RAE, sf).</p>	<p>Nivel de satisfacción 1 al 5 (5 totalmente satisfecho, 4 algo satisfecho, 3 ni de satisfecho ni en satisfecho, 2 poco satisfecho y 1 totalmente insatisfecho) con los diferentes servicios.</p> <p>-Servicios</p> <p>-Cortesía</p>

		<p>-Orientación</p> <p>-Trato</p>
<b>Oferta</b>	<p>Promesa que se hace de dar, cumplir o ejecutar algo. (RAE, sf).</p>	<p>-Determinar la cantidad de los servicios ofrecidos por la biblioteca</p> <p>(bases de datos disponibles digitalmente,</p> <p>capacitaciones sobre los servicios de la biblioteca,</p> <p>gestores de referencia bibliográficas, (refworks),</p> <p>préstamo y devolución de material documental,</p> <p>catálogo en línea,</p> <p>servicio al cliente recibido (orientación y atención recibida),</p> <p>facilidad para obtener los servicios (fácil uso, amigables, acceso))</p>
<b>Necesidades</b>	<p>Dicho de una cosa: De la que no se puede prescindir. (RAE, sf)</p>	<p>-Establecer las necesidades del usuario</p> <p>(exigencias por modalidad de clases virtuales, necesidades)</p>

<b>Expectativas</b>	Esperanza de realizar o con seguir algo. (RAE, sf)	-Establecer las expectativas del usuario (servicios que se pueden mejorar o implementar)
<b>Recomendaciones</b>	Acción y efecto de recomen dar. (RAE, sf)	-Recomendaciones por parte del usuario
<b>Consumidor</b>	Persona que adquiere productos de consumo o utiliza ciertos servicios. (RAE, sf)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Edad</li> <li>-Sexo</li> <li>-Lugar de residencia</li> <li>-Carrera que cursa</li> <li>-Nivel de la carrera</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

## **Hipótesis de Investigación**

Debido al tipo de alcance no se formula.

## **Fuentes de Información**

En la realización de esta investigación se utilizaron como principales sujetos de información, los siguientes:

- Administrativos de la Biblioteca Campus Local San José

En cuanto a fuentes de información primario:

- Estudiantes del Campus Tecnológico de Costa Rica

En cuanto a fuentes de información secundarias:

- Informes institucionales sobre protocolos tanto de la Biblioteca pública como del TEC.
- Página web de IFLA, y artículos con relevancia en el tema.
- Tesis, proyectos e investigaciones realizadas en otros países, con relación al tema de investigación.
- Charla sobre "Bibliotecas y Covid-19: consideraciones para su reapertura" impartidas por el SINABI

## **Alcances**

- La investigación abarca únicamente estudiantes activos en el segundo semestre 2020 Campus Tecnológico Local San José, según datos de admisión y registro hay un total de 731. (Rojas G. Consulta de información necesaria para Trabajo final de graduación, 2020)
- El periodo de recolección de información fue durante el segundo semestre 2020.
- Para el establecimiento de las mejores prácticas solo abarcará información sobre la Federación Internacional de Bibliotecarios y Bibliotecas y en el estudio llamado “Un análisis sobre la percepción que los usuarios locales y externos tienen de los servicios bibliotecarios en una macrouniversidad de México”.

## **Limitaciones**

- No se cuenta con base de datos apropiadas (el cual contenga todos los contactos de los estudiantes activos, durante el segundo semestre 2020, de las tres carreras impartidas en el Campus Tecnológico Local San José) y que puedan ser accedidas por estudiantes o con algún permiso especial.
- Debido a la situación que ocurre a nivel nacional (aislamiento por precaución del COVID-19), toda información obtenida será por medios digitales.

## **Estrategia de Análisis de los Datos**

En el desarrollo de este proyecto se mostrarán datos cuantitativos obtenidos mediante el instrumento de recolección cuestionario (Apéndice B), la aplicación de este se realizará de forma digital utilizando Google drive para desarrollar el formulario, fue revisado y aprobado por la Biblioteca Campus Local San José, las recomendaciones de ellos fueron aplicadas al mismo (Apéndice A), antes de su divulgación.

Para enviarlo a los estudiantes, se obtuvo el apoyo tanto de la Biblioteca como de la Escuela de Administración de Empresas, con el fin de llegar a los profesores para solicitar su colaboración, esto debido a que las clases se imparten de forma virtual y para llegar a la mayor cantidad posible de estudiantes. También se usaron otras vías como WhatsApp y apoyo de las secretarías de la Escuela de Arquitectura y Urbanismo, y la carrera de Ingeniería en Computación, esto con la ayuda de una carta firmada de la biblioteca solicitando apoyo (Apéndice C), este es transmitido con una fecha límite de aplicación, para proceder a la realización del análisis de datos al finalizar la fecha.

Además, mostrará datos cualitativos, según el estudio “Un análisis sobre la percepción que los usuarios locales y externos tienen de los servicios bibliotecarios en una macro universidad de México” (Alvarado E, Dávila M, Ortiz J, 2019) , con base en este estudio los factores que se tomarán en cuenta son los servicios y uso de internet (tecnologías), utilizando estos puntos se expondrá los datos obtenidos de la recopilación de información de la página web de IFLA, la cual muestra las prácticas implementadas por distintas bibliotecas a nivel mundial, y como algunas de estas son impartidas de forma similar en otras, al terminar de recopilar información se procederá a realizar un análisis de aquellas que pueden ser implementadas en la Biblioteca Campus Local San José.

## Capítulo IV: Análisis de Resultados

En este capítulo se presenta los resultados producidos, de la aplicación de la metodología que se utilizó en el desarrollo de esta investigación, explicada en el capítulo anterior, además de un análisis de estos. Se compone de dos partes: el análisis de datos obtenido de las encuestas aplicadas y se realiza un apartado para detallar mejores prácticas aplicadas en otras bibliotecas.

### Análisis de Resultados de la Encuesta Aplicada

Seguidamente se desarrolla el análisis de los resultados primeramente para la encuesta aplicada.

En relación con el estudio aplicado a los estudiantes, la encuesta se aplicó del 22 de Octubre al 20 de Noviembre, y se logró completar 100 encuestas, lo cual representa un 13.69% de efectividad, desglosadas según carrera de acuerdo al siguiente detalle:

#### AE - ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Total, Bachillerato Universitario	323
Encuestados	71
Total	21.98%

#### AEL - LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Total, Licenciatura No Continua	2
Encuestados	0
Total	0%

#### AU - ESCUELA ARQUITECTURA Y URBANISMO

Total, Licenciatura Continua	229
Encuestados	29
Total	12.66%

#### CA - ESCUELA DE INGENIERIA EN COMPUTACION Bachillerato

Total, Universitario	177
----------------------	-----

Encuestados	10
Total	5.65%

Al termino de ese procedimiento, se comenzó a realizar el análisis, a continuación, se muestran los resultados obtenidos.

### ***Perfil del Estudiante Encuestado***

La mayoría 45% de los encuestados tenían de 20 a 25 años de edad, el 63% de estos tienen residencia en la provincia de San José, y se ubican en el cantón de San José, Desamparados y Goicoechea con una proporción del 16% cada uno. (Apéndice D)

Según la Tabla N°2, el 53% de los encuestados fueron hombres, un 65% pertenece a la carrera de Administración de Empresas, seguido por un 26% de Arquitectura y urbanismo y el 9% a Ingeniería en computación, gran parte de la población el 25% se encuentra cursando su tercer año de carrera. (Apéndice D)

*Tabla 2 Porcentaje de estudiantes por sexo, que participo en la encuesta de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020, según carrera.*

<b>Sexo</b>	<b>Administración de empresas</b>	<b>Arquitectura y urbanismo</b>	<b>Ingeniería en computación</b>	<b>Total, general</b>
Femenino	30%	14%	2%	46%
Masculino	34%	11%	7%	53%
Prefiero no decirlo	0%	1%	0%	1%
<b>Total, general</b>	<b>65%</b>	<b>26%</b>	<b>9%</b>	<b>100%</b>

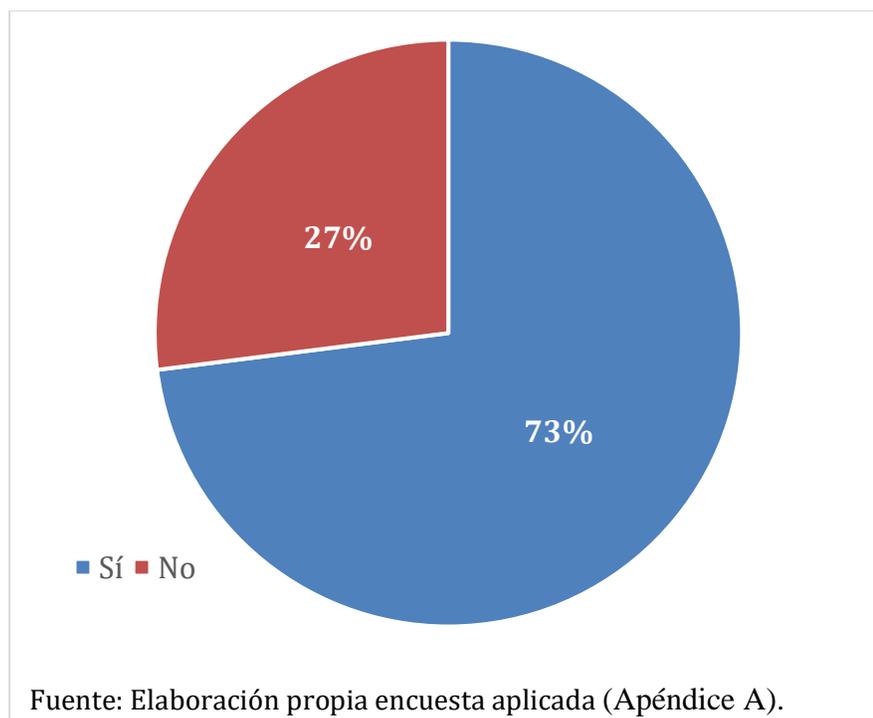
Fuente: Elaboración propia encuesta aplicada (Apéndice D).

## *Hábitos de Uso, Acceso, Conocimiento del Portafolio de Servicios de la Biblioteca*

### *Campus Tecnológico Local San José*

En la Figura N°5 se muestra que el 73% de estudiantes ha recibido la debida comunicación sobre la oferta de servicios que la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José que estableció para este segundo semestre 2020, con los debidos ajustes para afrontar la situación de COVID-19, mientras que el 27% manifestó no recibir la información por ningún tipo de medio.

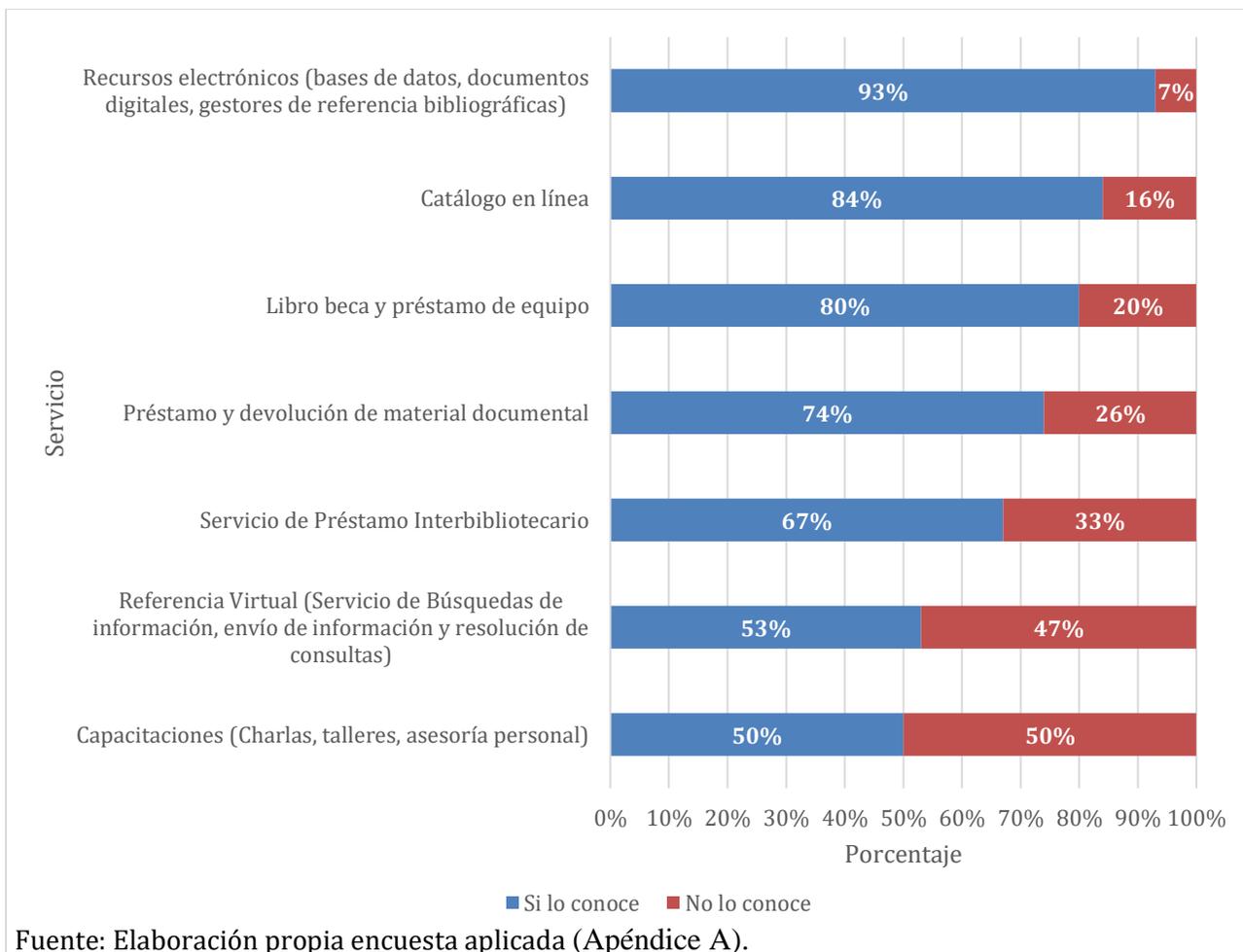
*Figura 5: Porcentaje de estudiantes que ha recibido por algún medio de comunicación los servicios ofrecidos de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José ofrecen este segundo semestre 2020*



La Figura N°6 establece el nivel de conocimiento de los diferentes servicios, con base en este se observa que los recursos electrónicos (bases de datos, documentos digitales, gestores de referencia bibliográficas) son los más conocidos con un puntaje porcentual del 93%, seguido por un 84% el catálogo en línea y un 80% el libro beca y préstamo de equipo.

Los servicios menos conocidos son capacitaciones (charlas, talleres, asesoría personal) con un 50% de estudiantes que no lo conoce, referencia virtual (servicio de búsquedas de información, envío de información y resolución de consultas) con un 47%, servicio de préstamo interbibliotecario con un 33% y el préstamo y devolución de material documental en un 26%, estos son los servicios en los que los estudiantes indican no tener conocimiento de los mismos.

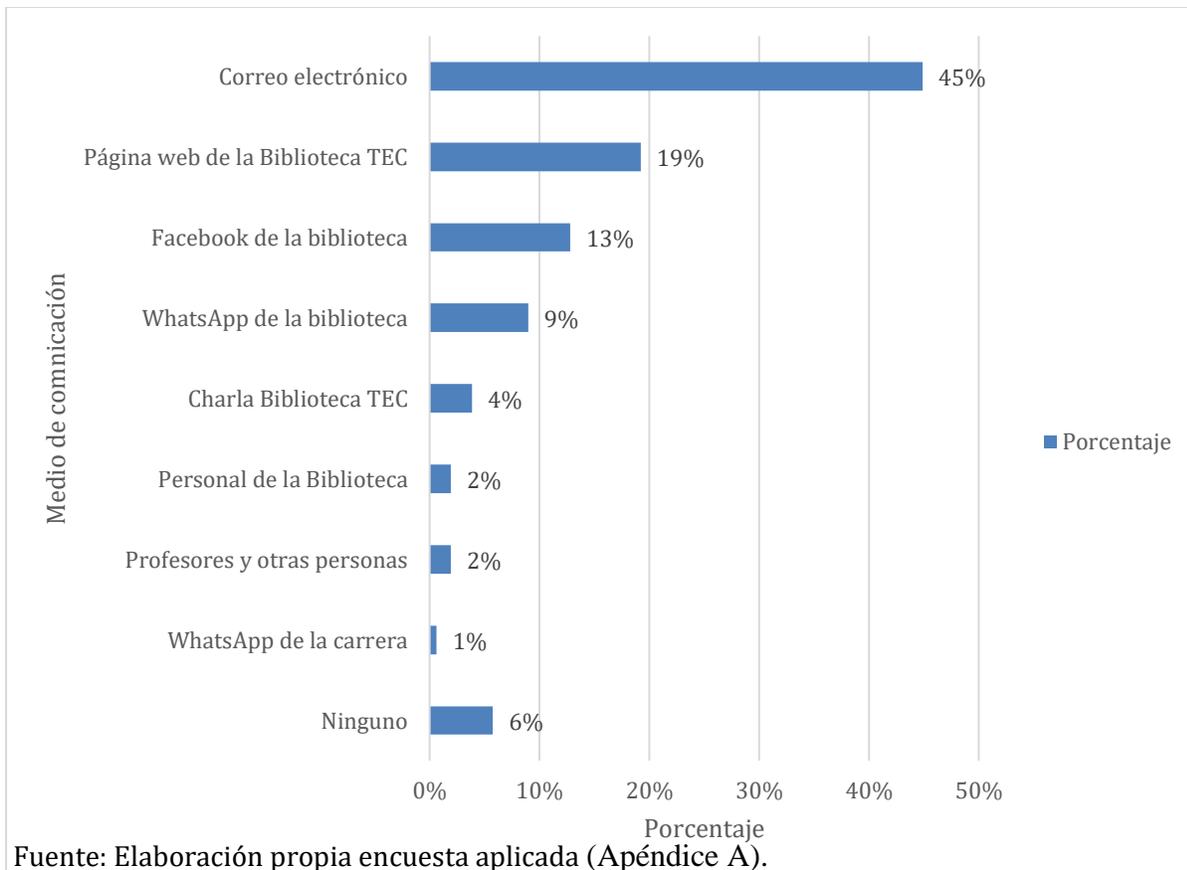
*Figura 6 Porcentaje de conocimiento de los estudiantes en relación con los servicios ofrecidos de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José ofrece este segundo semestre 2020*



En la Figura N°7 se muestra que un 45% de los estudiantes se enteran de las actividades o servicios de la biblioteca utilizando el correo electrónico, seguido por un 19% por medio de la página web de la biblioteca, y el 13% por Facebook, mientras que un 6% no tiene un medio por el cual informarse.

Los medios por los que menos personas son informadas son por el WhatsApp de la carrera con un 1%, profesores y otras personas un 2% mismo porcentaje que para el personal de la biblioteca, el 4 % indica que se entera por las charlas impartidas por la biblioteca y el 9% WhatsApp de la biblioteca.

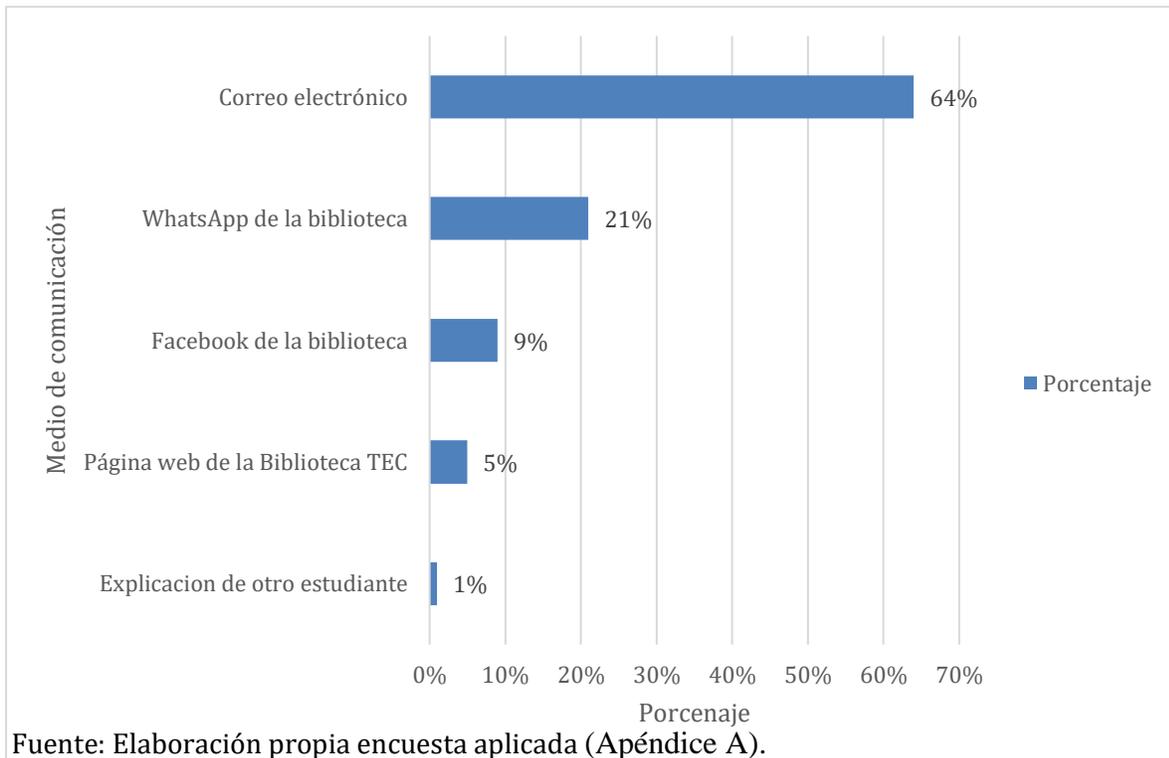
*Figura 7 Porcentaje de estudiantes según el medio por el cual se ha enterado de las actividades o servicios de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José*



La Figura N°8 indica que el medio de preferencia para ser informado con un 45% es el correo electrónico, seguido por un 19% de WhatsApp de la biblioteca, esos dos medios fueron los de mayor puntuación por los cuales los estudiantes desean ser informados de las actividades y los servicios que ofrece la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José.

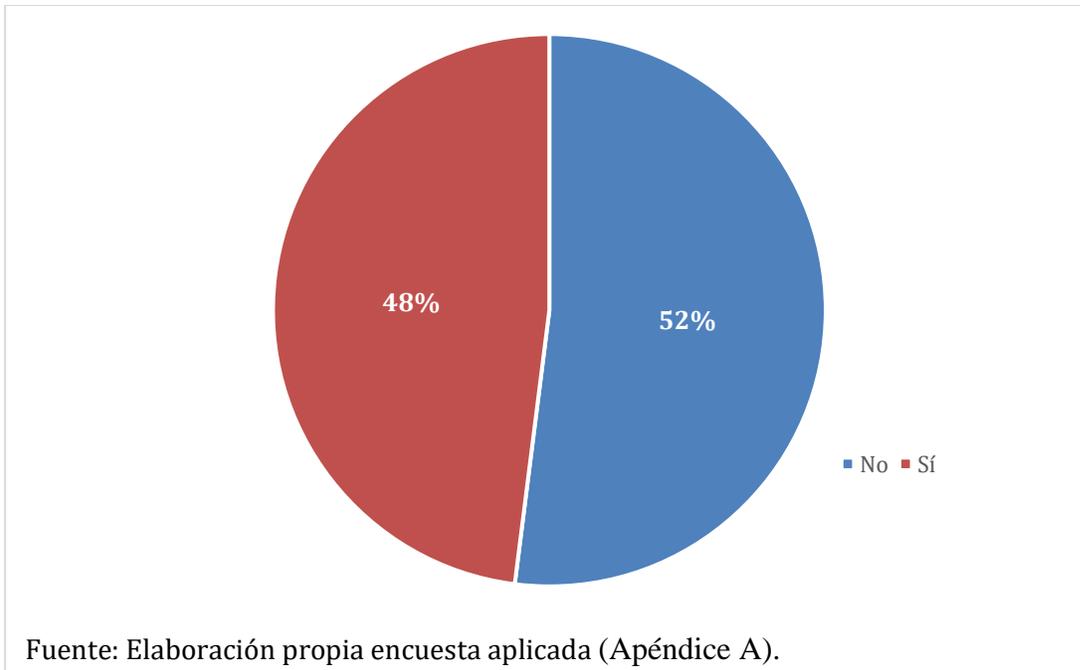
Los medios con menor puntos porcentuales son explicación de otro estudiante 1%, la página web de la biblioteca TEC 5% y por último Facebook de la biblioteca con un 9%.

*Figura 8 Porcentaje de estudiantes según medio de preferencia para ser informado, de las actividades o servicios de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José*



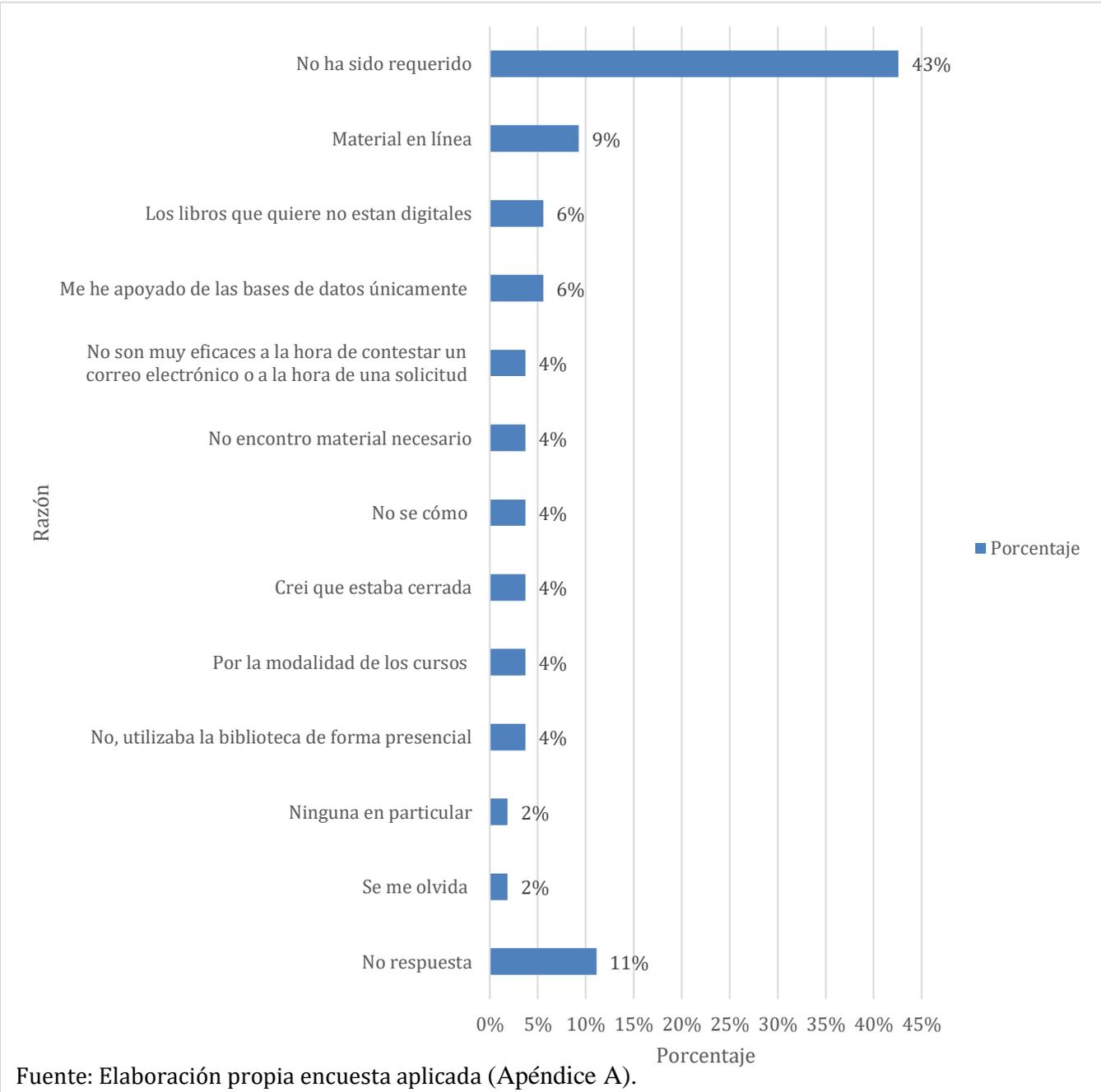
La Figura N°9 indica que solo el 48% de los estudiantes encuestados utilizó los servicios de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José durante este segundo semestre 2020 y la mayoría de estos no lo utilizaron con un 52% de puntos porcentuales.

*Figura 9 Porcentaje de estudiantes según el uso de los servicios de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020*



Considerando las respuestas negativas de la Figura N°9 del 52% de los encuestados que no han utilizado los servicios de la biblioteca, se consultó los motivos del no uso, mostrando en la Figura N°10 que la principal causa por la que los estudiantes no utilizan los servicios de la biblioteca se debe a que no lo han requerido, con un 43%; otra razón es debido a la facilidad de obtener el material en línea en un 9% y con un 6% se encuentran dos razones una es debido a que el material no se encuentra en forma digital y la última es que solo se apoyan utilizado las bases de datos de la universidad, las cuales son un servicio de la biblioteca, pero este grupo de personas no consideran el uso de estas como servicio.

*Figura 10 Porcentaje de estudiantes según motivo de no utilización de los servicios de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020*

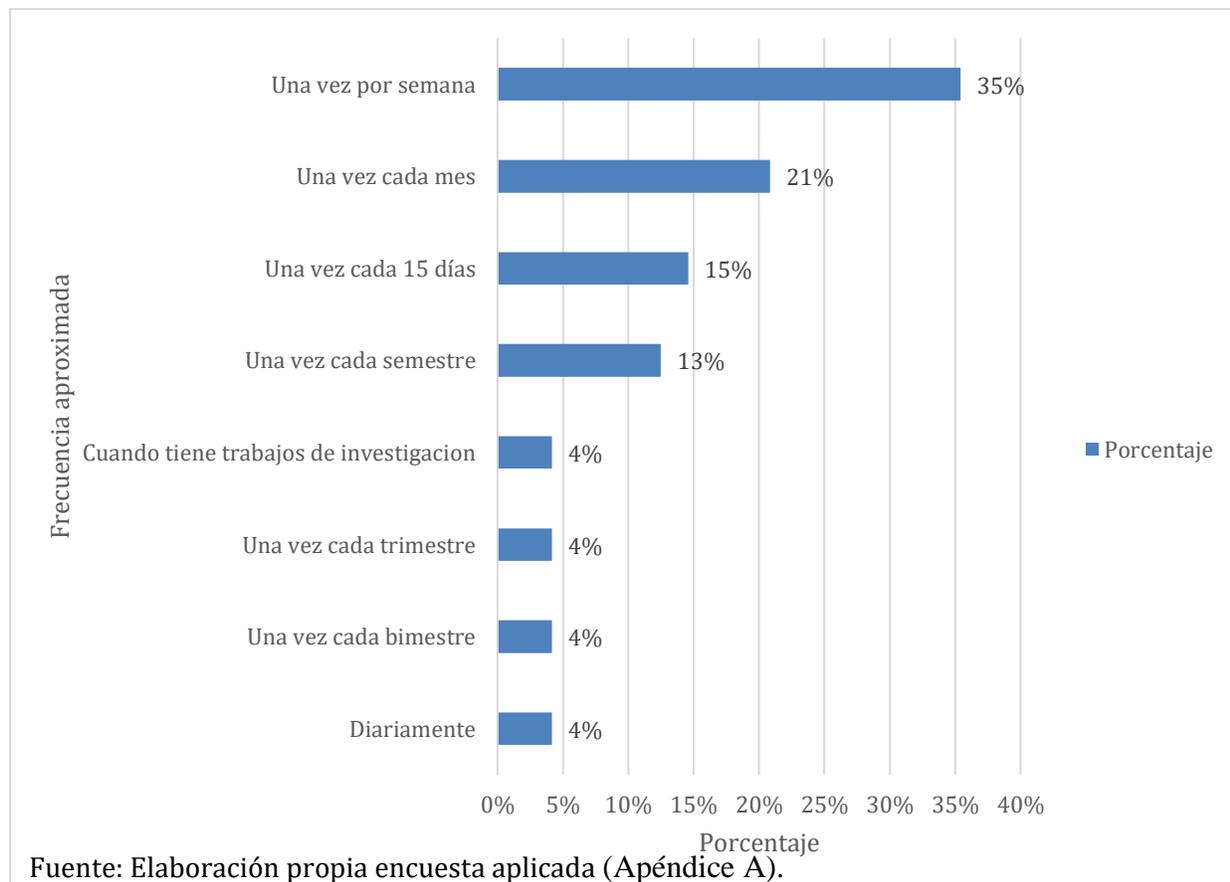


Con base en la respuesta positiva de la Figura N°9 del 48% de los encuestados que han utilizado los servicios de la biblioteca, se elaboró la Figura N°11.

En la Figura N°11 se refleja la frecuencia con la que los usuarios utilizan los distintos servicios ofrecidos este segundo semestre 2020, la mayoría de los mismos lo hacen una vez

a la semana con un 35%, un 21% lo usa una vez cada mes, el 15% una vez cada 15 días y el 13% una vez cada semestre.

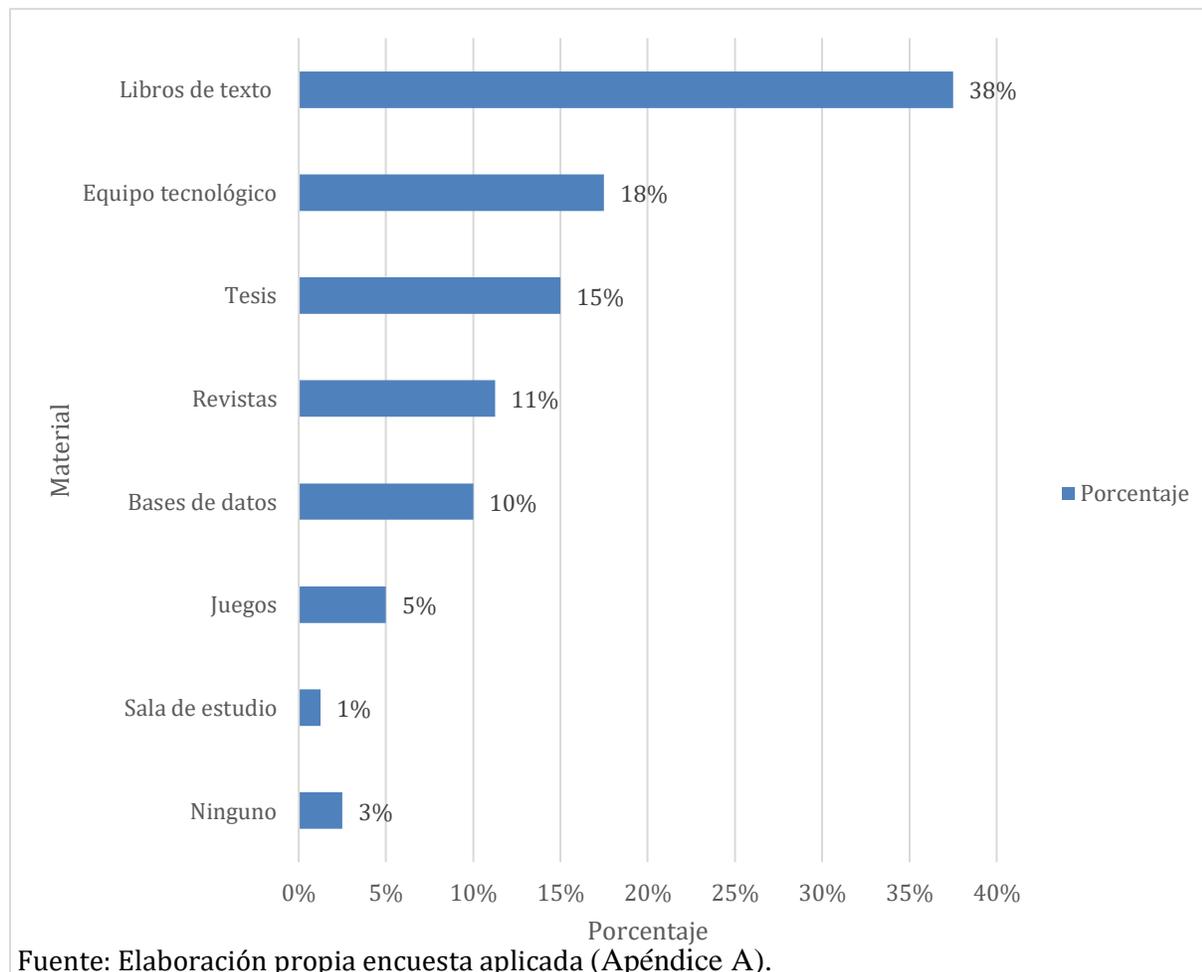
*Figura 11 Porcentaje de estudiantes según frecuencia de uso de los servicios de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020*



Considerando las respuestas positivas de la Figura N°12 del 48% de los encuestados han utilizado los servicios de la biblioteca, se confecciono la Figura N°12, el cual presenta el material que más han solicitado los estudiantes a la biblioteca durante este segundo semestre 2020, en primer lugar, están los libros de texto con un 38%, seguido del equipo tecnológico en 18%, tesis 15%, revista 11%.

Los últimos tres materiales son las bases de datos 10%, juegos 5% y la sala estudio en un 1%, este último servicio actualmente se encuentra cerrado.

*Figura 12 Porcentaje de estudiantes según el material solicitado a la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020*



### ***Perfil del Usuario de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José.***

Las personas encuestadas que están utilizando el servicio en su mayoría, un 49% tienen entre 20 a 25 años de edad, el 66% reside en la provincia de San José, el 19% en el cantón de Goicoechea y un 16% en Desamparados. (Apéndice E)

Según Tabla N°3, con el mismo porcentaje de mujeres y hombres, con un total de 49% cada uno, y un 2% prefiere no decirlo, el 64% pertenece a la carrera de Administración de Empresas, un 28% de Arquitectura y urbanismo y el 11% a Ingeniería en computación, gran parte de la población el 44% se encuentra cursando su segundo año de carrera. (Apéndice E)

*Tabla 3 Porcentaje de estudiantes por sexo, que utilizaron los servicios de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020, según carrera.*

<b>Sexo</b>	<b>Administración de empresas</b>	<b>Arquitectura y urbanismo</b>	<b>Ingeniería en computación</b>	<b>Total, general</b>
Femenino	30%	17%	2%	49%
Masculino	34%	9%	9%	49%
Prefiero no decirlo	0%	2%	0%	2%
<b>Total, general</b>	<b>64%</b>	<b>28%</b>	<b>11%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia encuesta aplicada (Apéndice E).

### ***Satisfacción del Servicio Brindado por la Biblioteca Campus Tecnológico de Costa Rica***

Considerando las respuestas positivas de la Figura N°9 del 48% de los encuestados que han utilizado los servicios de la biblioteca, se elaboró la Tabla N°4, en la cual se detalla, que los servicios con los cuales el usuario se siente más satisfecho es en un 60% las bases de datos disponibles digitalmente y servicio al cliente recibido (orientación y atención recibida), seguida con un 56% facilidad para obtener los servicios (fácil uso, amigables, acceso) y con

un 52% tiempo de respuesta a su solicitud, todos los servicios tienen el puntaje porcentual más alto en este nivel de satisfacción.

Los servicios con calificaciones más bajas de satisfacción son el préstamo y devolución de material documental con un 23%, seguido de capacitaciones sobre los servicios de la biblioteca con un 21%, los gestores de referencia bibliográficas, (refworks) tienen un 19% y con un 17% servicio al cliente recibido (orientación y atención recibida).

*Tabla 4 Porcentaje de estudiantes según nivel de satisfacción, para los diferentes servicios ofrecidos por la Biblioteca Campus Local San José*

Servicio	Nivel de satisfacción						Total
	Totalmente Satisfecho	Algo Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Poco satisfecho	Totalmente insatisfecho	No lo ha usado	
Bases de datos disponibles digitalmente	60%	29%	4%	0%	2%	4%	100%
Capacitaciones sobre los servicios de la biblioteca	25%	21%	23%	8%	2%	21%	100%
Gestores de Referencia Bibliográficas, (Refworks)	33%	29%	17%	2%	0%	19%	100%
Préstamo y devolución de material documental	44%	13%	15%	4%	2%	23%	100%
Catálogo en línea	42%	27%	13%	2%	4%	13%	100%
Servicio al cliente recibido (Orientación y atención recibida)	60%	4%	17%	0%	2%	17%	100%
Facilidad para obtener los servicios (fácil uso,	56%	29%	4%	4%	2%	4%	100%

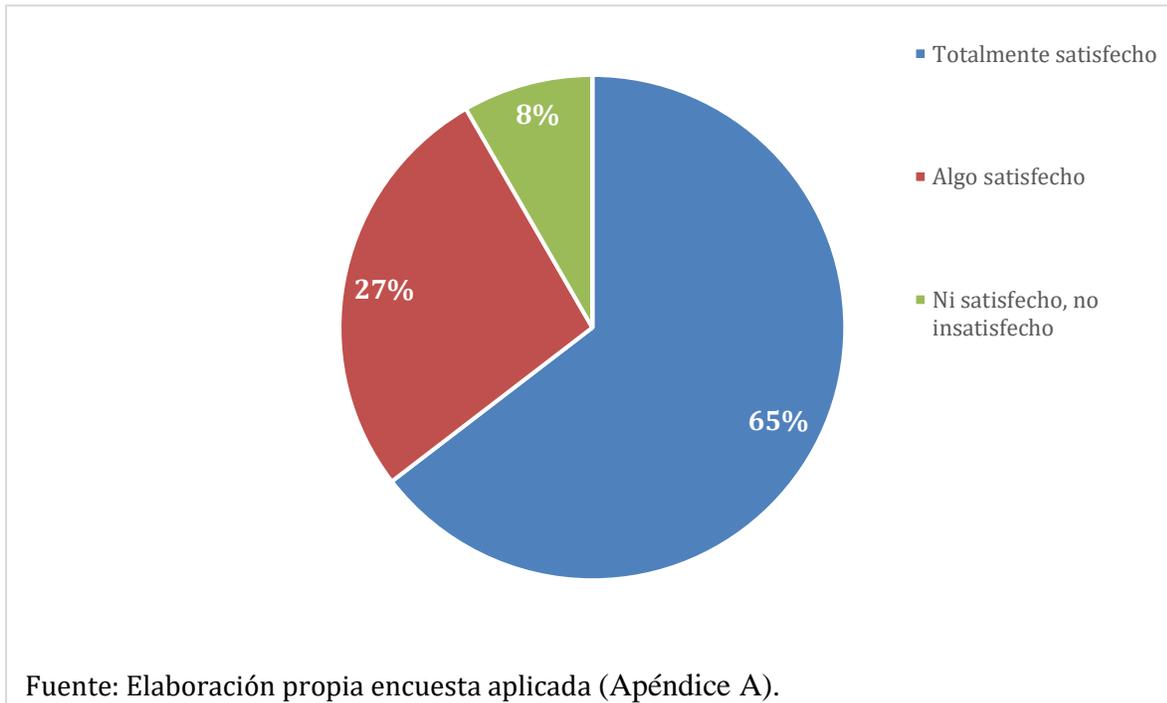
amigables, acceso)							
Tiempo de respuesta a su solicitud	52%	13%	17%	2%	4%	13%	100%

**Fuente: Elaboración propia encuesta aplicada (Apéndice A).**

A los estudiantes que si han utilizado los servicios de la biblioteca según la Figura N°9, un 48%, se les consultó el nivel de satisfacción que perciben como usuarios de la biblioteca, los resultados se muestran en la Figura N°13.

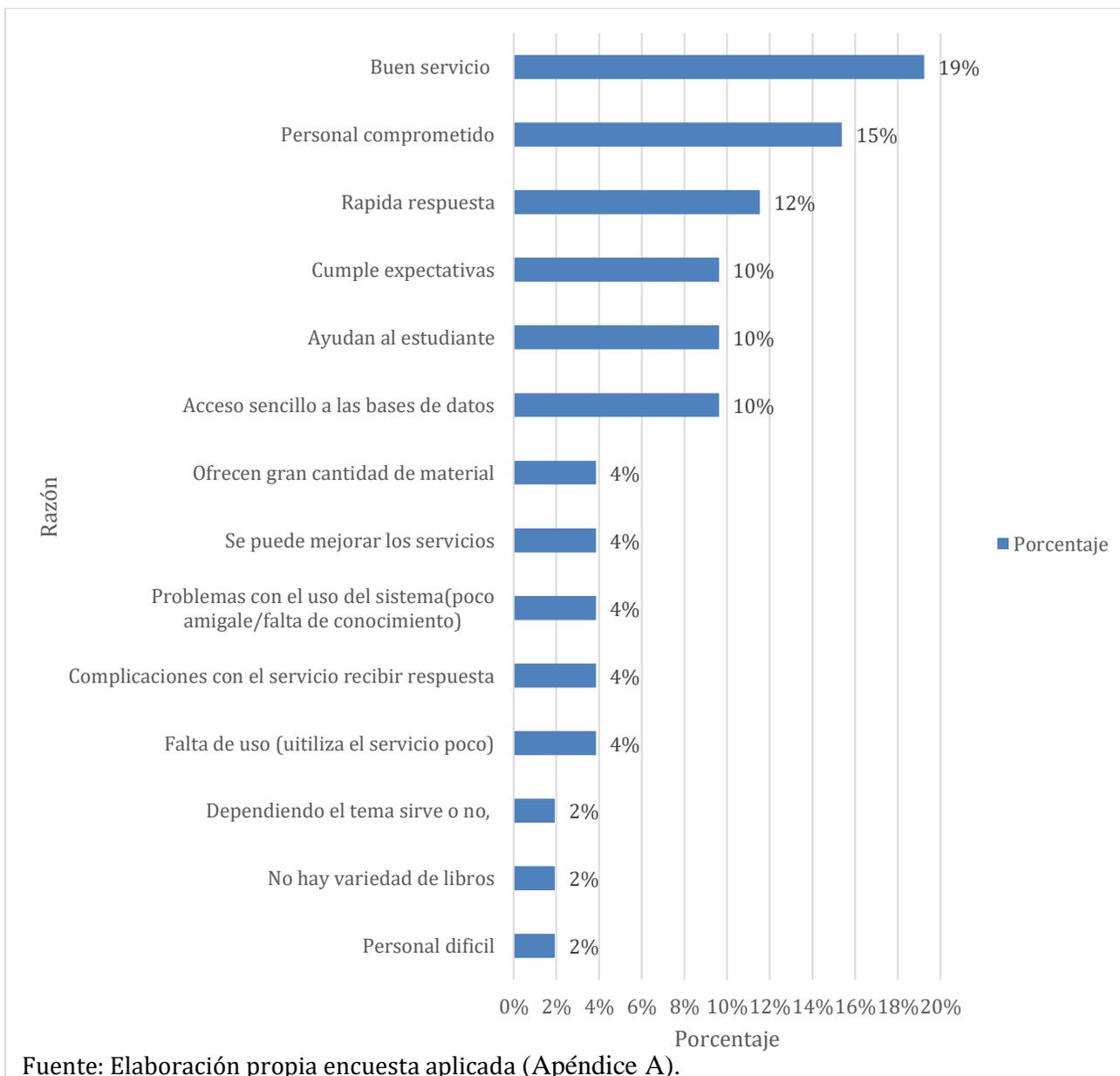
La mayoría se encuentra totalmente satisfecho un 65%, en segundo lugar, algo satisfecho 27% y por último con un 8% ni satisfecho o insatisfecho, por lo tanto, los usuarios presentan una buena percepción general de los servicios de la biblioteca. Es importante mencionar que no hay personas que se sientan poco satisfecho, ni totalmente insatisfecho.

*Figura 13 Porcentaje de estudiantes según nivel de satisfecho con los servicios ofrecidos en la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020*



Considerando la Figura N°13, a los usuarios se les consultó los motivos de su respuesta, esta información se muestra en la Figura N°14, la cual indica que la principal razón es el buen servicio con un 19%, seguido de un 15% el personal comprometido, con 10% hay tres razones, el acceso sencillo a las bases de datos, ayudan al estudiante y cumple expectativas.

*Figura 14 Porcentaje de estudiantes según motivo de satisfecho de los servicios ofrecidos en la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020*

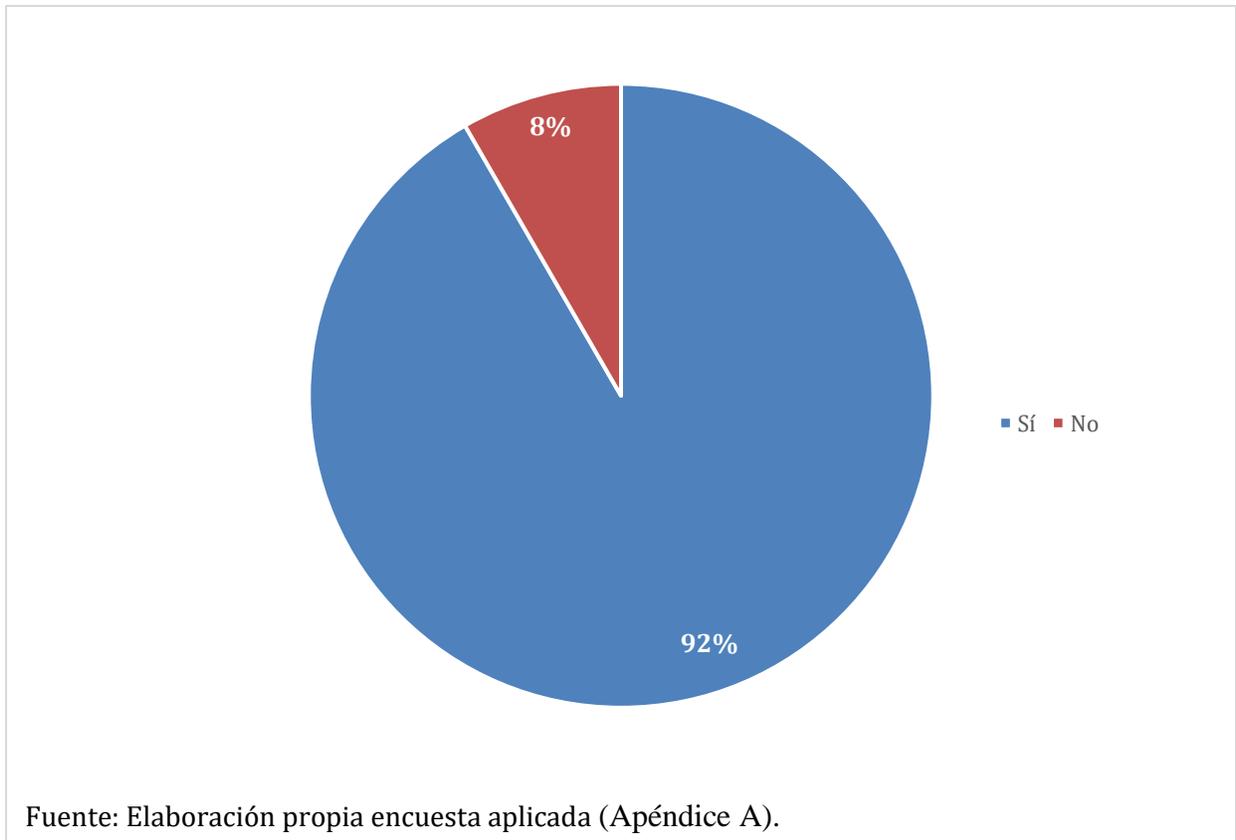


***Necesidades y Expectativas del Servicio Brindado por la Biblioteca Campus***

***Tecnológico de Costa Rica***

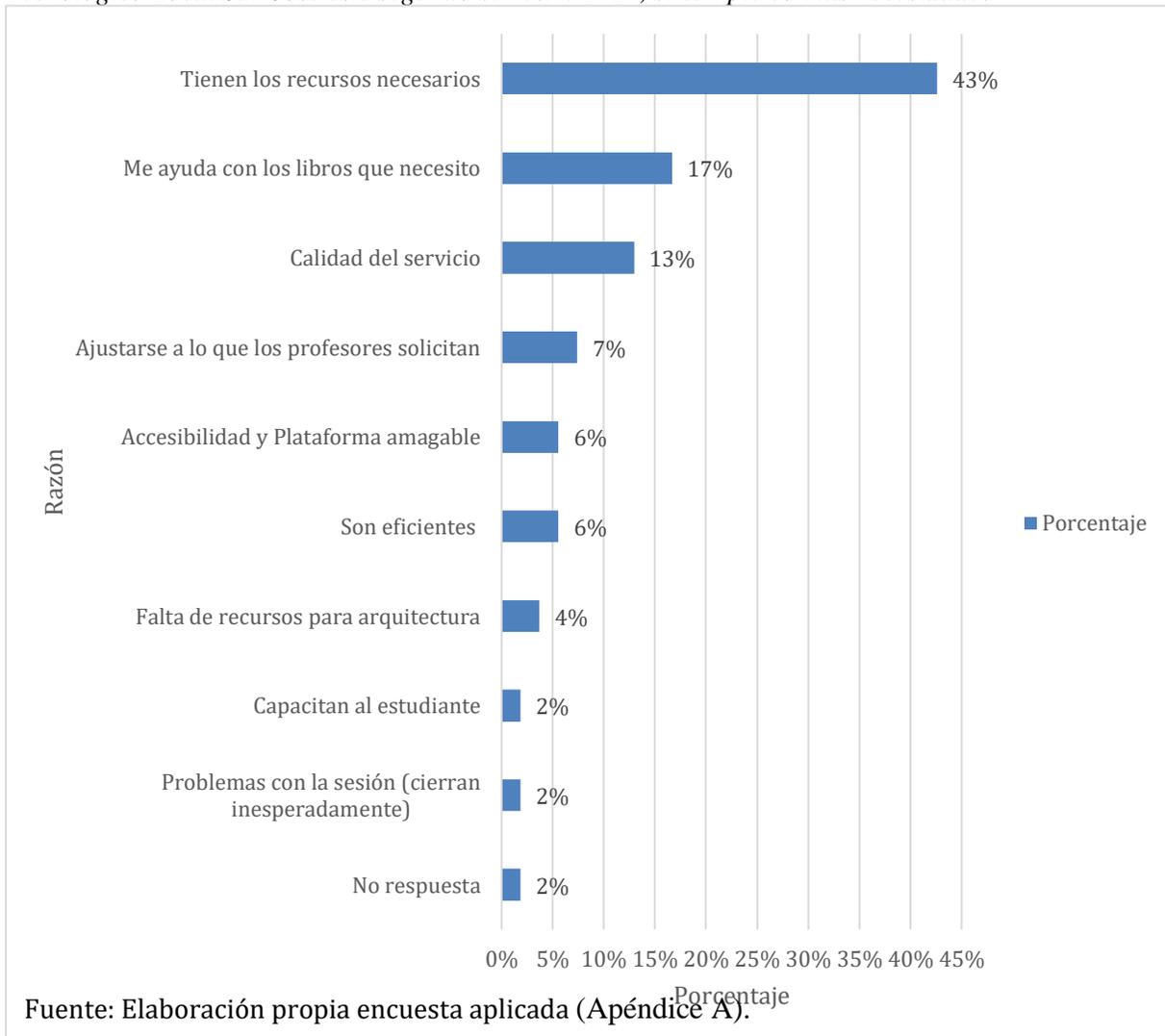
La Figura N°15 presenta el valor porcentual del cumplimiento de las necesidades del estudiando durante la modalidad virtual, en el cual se refleja que el 92% siente que si lo hace y solo el 8% no.

*Figura 15 Porcentaje de estudiantes según su percepción de cumplimiento de las necesidades de los servicios ofrecidos en la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020, cumple con sus necesidades de estudiante*



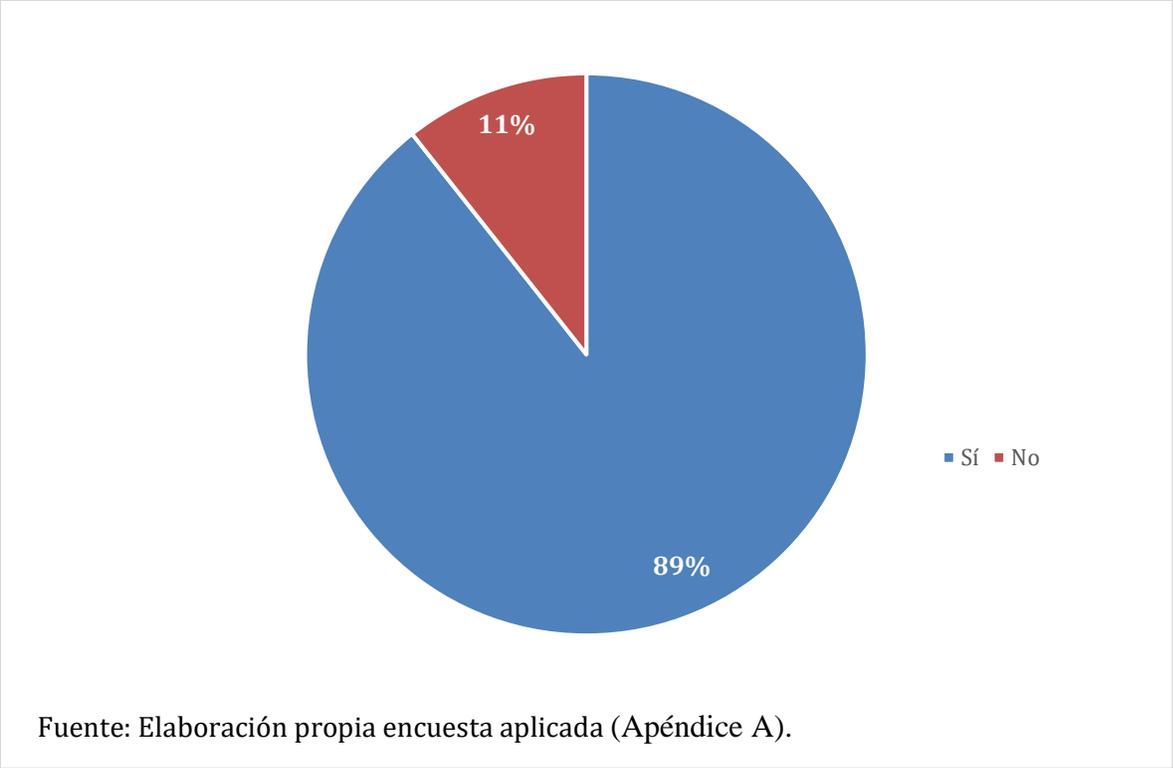
La Figura N°16, presenta las principales razones que dieron los estudiantes al responder sobre si la biblioteca cumple con las necesidades de los estudiantes, resaltando que el 43% dice que se cuenta con los recursos necesarios, el 17% ayuda con los libros que necesitan y el 13% con la calidad del servicio, siendo estos tres los principales resultados sobre las razones de su satisfacción.

*Figura 16 Porcentaje de estudiantes según las razones por las cuales la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020, si cumple con las necesidades*



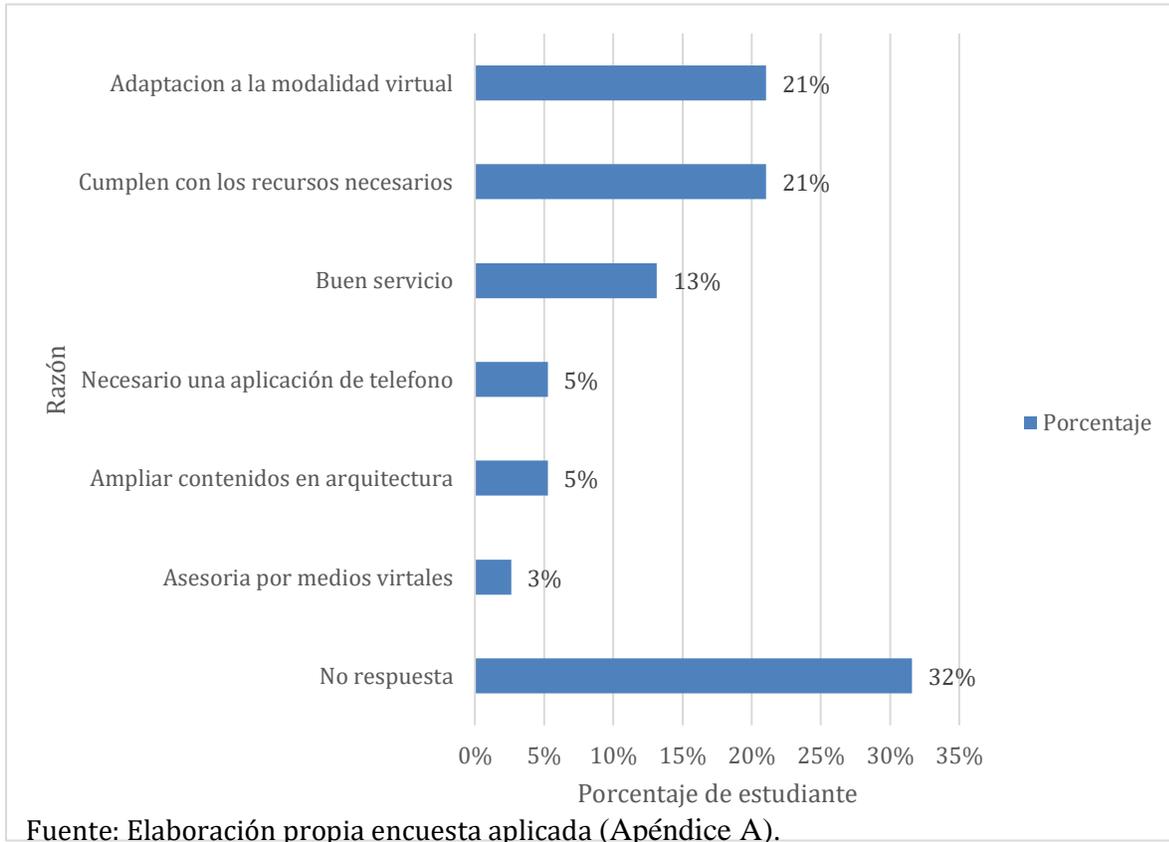
Al 48% que ha utilizado los servicios de la biblioteca, se investigó la opinión de cumplimiento de los servicios ofrecidos, detallando en la Figura N°17 que el 89% de los usuarios afirma que son cumplidas las exigencias de los servicios, mientras que el 11% dice responde de forma negativa.

*Figura 17 Porcentaje de estudiantes según opinión de cumplimiento de los servicios ofrecidos en la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020*



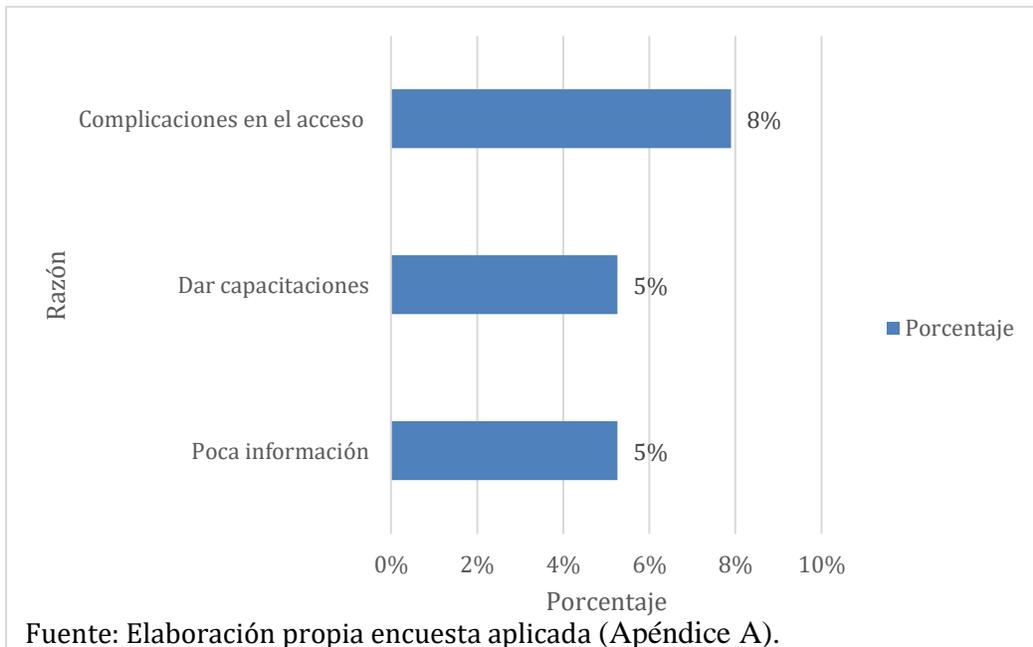
Tomando en cuenta la Figura N°17 con respuestas positivas el 89%, se busca la razón detrás de su opinión, y se obtienen los siguientes datos en la Figura N°18, con un 21% hay dos razones, cumplen con los recursos necesarios y la adaptación a la modalidad virtual, seguido por un 13% el buen servicio.

*Figura 18 Porcentaje de estudiantes según razones por las que cumple las exigencias, los servicios ofrecidos en la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020*



Tomando en cuenta la Figura N°17 con respuestas negativas el 11%, se busca la razón detrás de su opinión, y se obtienen los siguientes datos en la Figura N°19, el 8% establece que hay complicaciones en el acceso, mientras que con igual porcentaje 5% esta dar capacitaciones y poca información.

*Figura 19 Porcentaje de estudiantes según razones por las que no cumple las exigencias, los servicios ofrecidos en la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020*



Dadas las respuestas obtenidas a las preguntas sobre necesidades y recomendaciones de los estudiantes sobre los servicios de la biblioteca, se realiza la Tabla N°5. (Apéndice F).

La Tabla N°5 indica que la principal área de mejora 34% es la comunicación, refiriéndose a impartir información general de la biblioteca, como los servicios impartidos, nuevas adquisiciones, como usar los servicios y como ser atendido por la misma.

El 19% considera que es necesario aumentar los materiales, ya sea los libros digitales, digitalizar los libros y documentos, aumentar las licencias, libros en PDF y las editoriales,

además de crear un banco de exámenes y prácticas, y tener más libros para estudiantes no becados. (Ver Tabla N°5).

El 17% menciona la importancia de las capacitaciones, en temas como el uso de los distintos servicios, APA, elementos imagen, manejo del tiempo, redacción, investigación, talleres en línea de interés (Word, Excel, otros), y bases de datos (uso, credenciales que solicitan, según tema cual es mejor). (Ver Tabla N°5).

Mientras que un 15% considera que los servicios actualmente ofrecidos son adecuados para la situación actual y no es necesario realizar ningún tipo de cambio. (Ver Tabla N°5).

*Tabla 5 Porcentaje de estudiantes según necesidades para apoyar las clases virtuales y recomendaciones, en los servicios que podría mejorar o implementar la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José el próximo año 2021*

<b>Razón</b>	<b>Porcentaje</b>
Mejorar la comunicación	34%
Aumentar materiales	19%
Capacitaciones	17%
Me parece que los servicios que ya ofrece son los adecuados	15%
Mejorar la publicidad	6%
Mejorar el servicio	5%
Mejorar el acceso	5%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

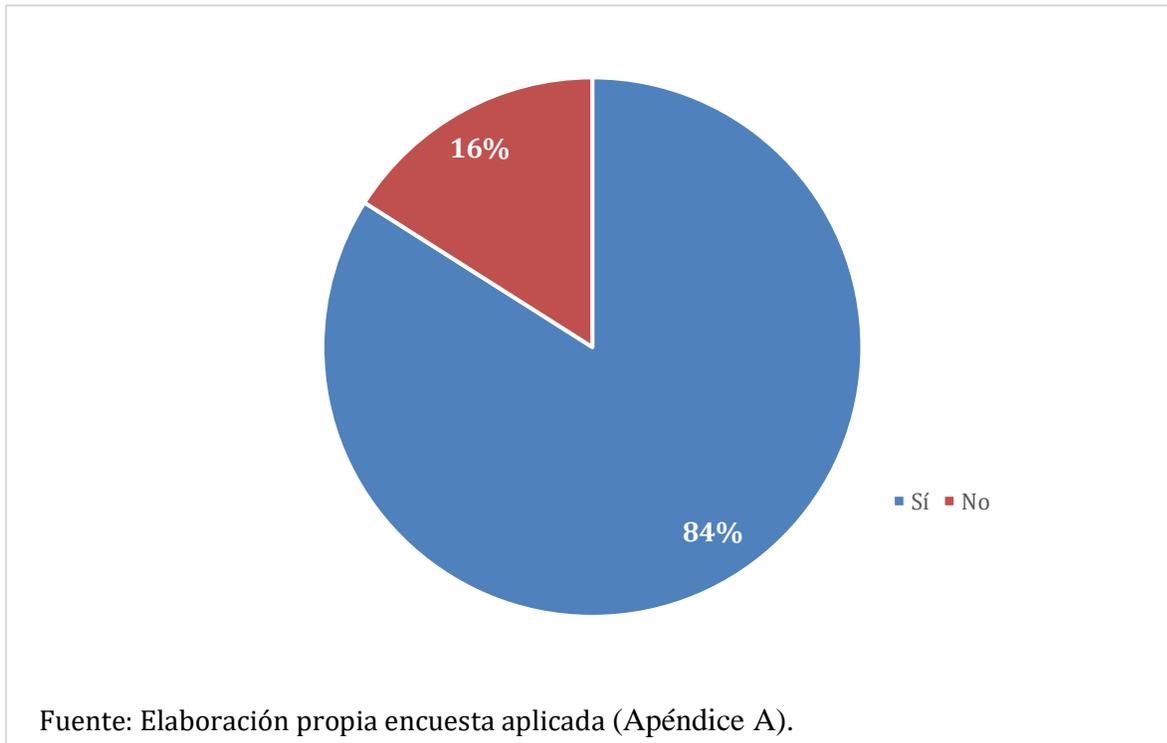
**Fuente: Elaboración propia encuesta aplicada** (Apéndice F).

### ***Intención de Uso***

Esta sección analiza las respuestas de todas las personas encuestadas.

En la Figura N°20 se puede ver el valor porcentual de la expectativa de uso para los siguientes 6 meses, donde solo un 16% respondió negativamente al uso de los servicios mientras que un 84% espera utilizarlos.

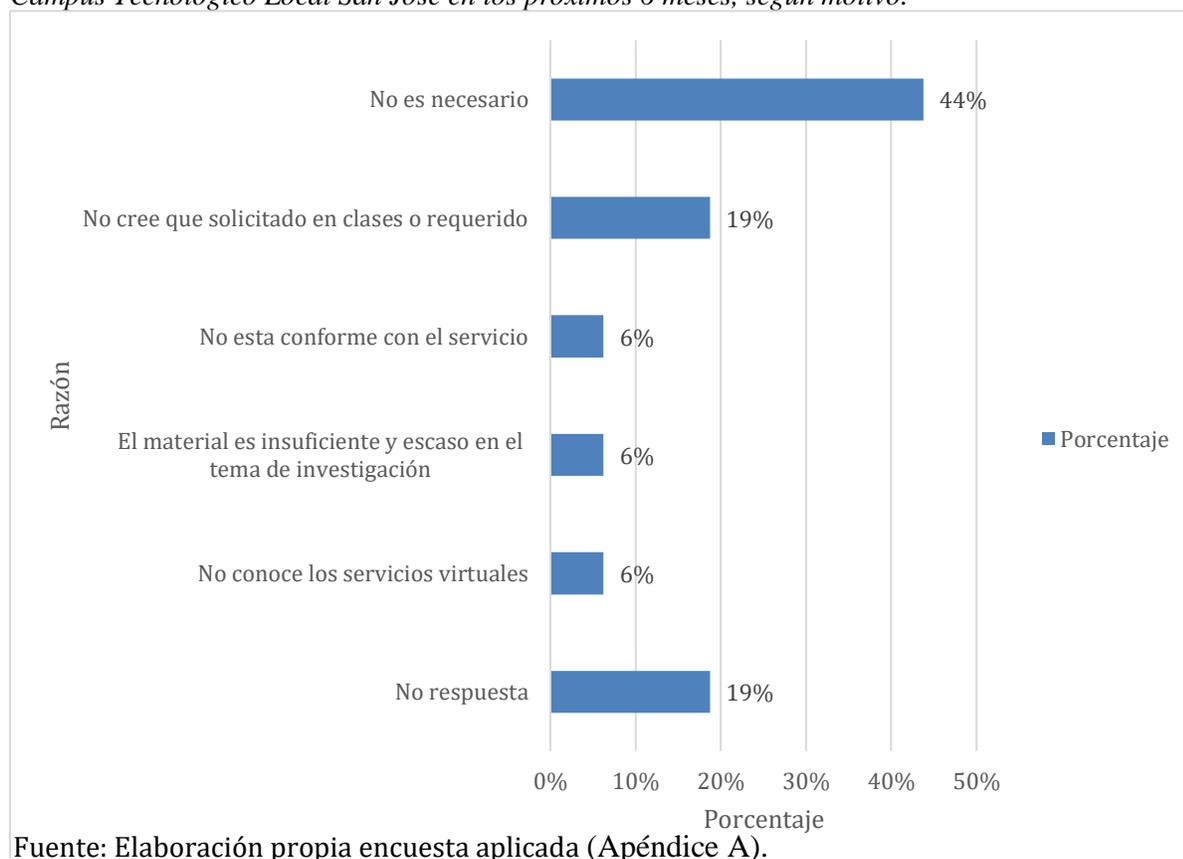
*Figura 20 Porcentaje de estudiantes que piensan utilizar los servicios de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020, en los próximos 6 meses*



Se puede observar en la Figura N°21 que de los estudiantes que no piensan utilizar los servicios de la biblioteca, el 44% piensa que no es necesario hacer uso de alguno de los servicios ofrecidos, mientras que el 19% no cree que sea solicitado en clases o requerido.

Con un porcentaje de 6%, se encuentran tres razones, el no estar conforme con el servicio, el material es insuficiente y escaso en tema de investigación y no conoce los servicios virtuales.

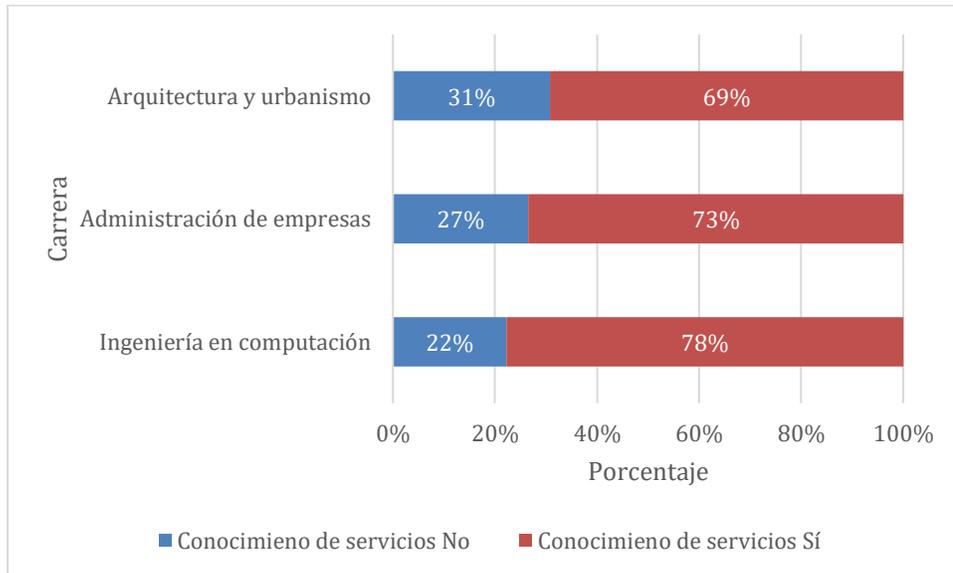
*Figura 21 Porcentaje de estudiantes que no piensas utilizar los servicios de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José en los próximos 6 meses, según motivo.*



### ***Información por Carrera***

De acuerdo con la información presentada en la Figura N°22 el porcentaje que no recibió ninguna información sobre los servicios que se ofrecen este segundo semestre 2020, está muy cercano entre las tres carreras, donde Arquitectura y urbanismo tiene el mayor porcentaje con un 31%, seguido de Administración de empresas con un 27% y por último Ingeniería en computación con un 22%.

*Figura 22 Porcentaje de estudiantes según carrera que ha recibido por algún medio de comunicación los servicios ofrecidos de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José ofrecen este segundo semestre 2020*



De acuerdo con la información presentada en la Tabla N°6 el porcentaje que no recibió ninguna información sobre los servicios que se ofrecen este segundo semestre 2020, se presenta que el 15% de los estudiantes que no tenían conocimiento de los servicios, tienen una percepción de estar satisfecho y de igual forma los que recibieron la información con un 50%.

*Tabla 6 Porcentaje de estudiantes según nivel de satisfacción que ha recibido por algún medio de comunicación los servicios ofrecidos de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José ofrecen este segundo semestre 2020*

Nivel de satisfacción	Se ha enterado de los servicios		Total, general
	No	Si	
a. Totalmente satisfecho	15%	50%	65%
b. Algo satisfecho	8%	19%	27%
c. Ni satisfecho, no insatisfecho	6%	2%	8%
Total, general	29%	71%	100%

Fuente: Elaboración propia encuesta aplicada (Apéndice A).

En la Tabla N°7 el porcentaje de uso y no uso de los servicios de la biblioteca durante este semestre segundo 2020, muestra que para Ingeniería en computación 5%, el porcentaje más alto de los estudiantes que no lo utilizan en un 34% es Administración de empresas, y Arquitectura y urbanismo 13%, tanto en los que usan el servicio y los que no.

*Tabla 7 Porcentaje de estudiantes según carrera que ha recibido por algún medio de comunicación los servicios ofrecidos de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José ofrecen este segundo semestre 2020*

Carrera	Utilización de servicios		Total, general
	No	Sí	
Administración de empresas	34%	30%	64%
Arquitectura y urbanismo	13%	13%	26%
Ingeniería en computación	5%	4%	9%
(en blanco)	0%	1%	1%
Total	52%	48%	100%

Fuente: Elaboración propia encuesta aplicada (Apéndice A).

Se observa en la Tabla N°8 los estudiantes de Ingeniería en computación encuestados están totalmente satisfecho, al mostrar un 9% el cual es el total de los participantes, en este grado de satisfacción con los servicios de la biblioteca.

Mientras que Administración de empresas un 43% dice estar totalmente satisfecho, un 13% algo satisfecho y un 9% ni satisfecho, ni insatisfecho (Ver Tabla N°8)

Arquitectura y urbanismo presenta solo un 13% de las respuestas como totalmente satisfecho, y la mayoría de estos se ubican en algo satisfecho con un total del 15%, según las razones de esto es a la falta de materiales para su carrera (Ver Tabla N°8)

*Tabla 8 Porcentaje de estudiantes según carrera y nivel de satisfacción con los servicios brindado por la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020*

Carrera	Nivel de satisfacción			Total, general
	a. Totalmente satisfecho	b. Algo satisfecho	c. Ni satisfecho, no insatisfecho	
Administración de empresas	43%	13%	9%	64%
Arquitectura y urbanismo	13%	15%	0%	28%
Ingeniería en computación	9%	0%	0%	9%
Total, general	64%	28%	9%	100%

Fuente: Elaboración propia encuesta aplicada (Apéndice A).

Los estudiantes de Administración de empresas en un 28% prefieren usar el servicio una vez a la semana, seguido por un 13% una vez cada 15 días, 11% una vez al mes, 8% cuando necesita realizar un trabajo o estudiar, y 4% diariamente. (Ver Tabla N°9).

Los estudiantes de Arquitectura y Urbanismo tienen un empate con el 9%, de una vez a la semana y una vez cada mes, y el más alto es un 10% cuando necesita realizar un trabajo o estudiar. (Ver Tabla N°9).

Mientras que en Ingeniería en computación tienen dos frecuencias con el 2% que son una vez cada 15 días, una vez al mes y un 4% cuando necesita realizar un trabajo o estudiar. (Ver Tabla N°9).

*Tabla 9 Porcentaje de estudiantes según carrera y frecuencia de uso de los servicios da la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José*

Carrera	Frecuencia					Total, general
	Diariamente	Una vez por semana	Una vez cada 15 días	Una vez cada mes	Cuando necesito realizar trabajos o estudiar	
Administración de empresas	4%	28%	13%	11%	8%	64%
Arquitectura y urbanismo	0%	9%	0%	9%	10%	28%
Ingeniería en computación	0%	0%	2%	2%	4%	8%
Total, general	4%	36%	15%	21%	23%	100%

Fuente: Elaboración propia encuesta aplicada (Apéndice A).

El medio por el cual prefieren enterarse las tres carreras son los correos electrónicos donde Administración de empresas con un 38% es el que más voto por el mismo, seguido por Arquitectura y urbanismo con un 18% y por último Ingeniería en computación en un 8% (Ver Tabla N°10).

*Tabla 10 Porcentaje de estudiantes según carrera y preferencia de medios para ser informados de los servicios da la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José*

Carrera	Medio de comunicación					Total, general
	Correo electrónico	Facebook de la biblioteca	Me explicó otro estudiante	Página web de la Biblioteca TEC	WhatsApp de la biblioteca	
Administración de empresas	38%	6%	1%	2%	17%	64%
Arquitectura y urbanismo	18%	2%	0%	2%	4%	26%
Ingeniería en computación	8%	1%	0%	1%	0%	10%
Total, general	64%	9%	1%	5%	21%	100%

Fuente: Elaboración propia encuesta aplicada (Apéndice A).

### **Análisis de Mejores Prácticas**

Debido al tiempo de pandemia que vivimos varias bibliotecas han compartido las prácticas en el servicio que se han aplicado con el fin de adjuntar información que permita a otras instituciones aplicar. Se recopiló la siguiente información de las principales bibliotecas universitarias, utilizando la página de IFLA principalmente.

Es claro ver que existen acciones que se pueden tomar de manera inmediata. Una de estas es la realización de mejoras usando las redes sociales. Es una acción sencilla de implementar, con ayuda de voluntarios o manejadores de cuenta de redes sociales. Debido a que la biblioteca ya cuenta con perfil de redes sociales, es posible usarlas para dar

información de los usuarios tanto de los sistemas de la biblioteca como del virus COVID-19 (Ver Tabla N°11)

Otra campaña que se puede usar es el recopilar datos con fuentes de datos confiables acerca del virus. Esto sirve tanto como publicidad del servicio de biblioteca y como servicio social entre los estudiantes. La realización de infografías además de doble verificación de noticias falsas puede también ayudar a aumentar la presencia de la biblioteca en las redes, además de los estudiantes (Ver Tabla N° 11)

Algunas de estas campañas necesitan mucho tiempo ya sea para desarrollar semanarios, o la revisión de varias historias, incluso para recomendar material de apoyo para investigaciones en caso de estudiantes (Ver Tabla N° 11).

No existe la suficiente información para la toma de decisiones con base en la Tabla N°14, máxime que no se dispone de costos ni tiempos posibles de implementación que permitan brindar recomendaciones para emular estas mejores prácticas. No obstante, algunas se podrían aplicar, tal es el caso de campaña con respecto a la desinformación sobre COVID-19 y fuentes de datos, pero se destaca el perfil de redes sociales, debido al que es el más sencillo de implementar debido a que la biblioteca ya cuenta con Facebook.

*Tabla 11 Recopilación de prácticas establecidas por otras bibliotecas asociadas al IFLA, durante la pandemia (Federación Internacional de Bibliotecarios y Bibliotecas 2020) y su grado de dificultad para aplicar*

País	Servicio	Explicación	Complejidad
			(Fácil, Medio, Difícil)
No disponible*	Mejorar los sistemas de la biblioteca o apoyar con las redes sociales (Federación Internacional de Bibliotecarios y Bibliotecas 2020)	Utilizar voluntarios o estudiantes para ayudar	Fácil

Argentina	Perfil en Redes Sociales (ABGRA 2020)	Ofrecen servicios diversos y más acordes a la necesidad de los usuarios en línea y la cultura digital	Fácil
Brasil	Fuentes de datos (IBICT 2020)	Sobre COVID-19 y material científico de apoyo al aprendizaje para todas las edades	Medio
Puerto Rico	Campaña con respecto a la desinformación sobre COVID-19 (Asociación de Bibliotecarios de Puerto Rico 2020)	Publicidad y noticias #AislamientoInformado: Si la noticia es fake, no le des forward	Medio
	Reunir historias (Asociación de Bibliotecas de Chile 2020)	Sobre el acceso a información sobre salud con el fin de fortalecer la defensa de la profesión en el futuro, Concurso de Microrrelatos	Medio
Chile	Realiza una serie de encuentros virtuales y una campaña en los medios sociales (CNB 2020)	Fomenta la lectura en casa, comparte recursos informativos y realiza diferentes seminarios web	Difícil

No disponible\* para hacer referencia al hecho que la información no fue compartida

Fuente: Elaboración propia

## Conclusiones

- En virtud que solo se logró un 13,69% de las encuestas realizadas respecto a la población, lo cual se considera una baja efectividad, se concluye que esta información sirve como insumo para dar una idea en general de la situación del tema en este segundo semestre 2020. Lo cual es valioso, debido a la no existencia de investigaciones previas, pero no puede concluirse que las respuestas obtenidas puedan generalizarse a toda la población estudiantil.
- De las personas encuestadas la mayoría, un 52% no está usando el servicio durante este segundo semestre 2020, solo el 48% afirma utilizar la Biblioteca Campus

Tecnológico Local San José, el 84% considera utilizar el servicio en los próximos 6 meses, entre sus principales hábitos de uso está su preferencia para ser informado sobre los servicios y distintas actividades con un 64% por medio del correo electrónico, la frecuencia en la que utilizan el servicio es de 35% una vez por semana, mientras que el material más solicitado 38% son los libros de texto.

- En cuanto al uso del servicio de comunicación de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José el 73% de los estudiantes confirmó estar informado de las actividades y servicios ofrecidos para este segundo semestre 2020, con respecto al conocimiento de los servicios los menos conocidos son con un 50% capacitaciones (charlas, talleres, asesoría personal), 47% referencia virtual (servicio de búsquedas de información, envío de información y resolución de consultas) y 33% servicio de préstamo interbibliotecario.
- En respecto al uso de los servicios brindados, la oferta que menos se ha utilizado es el préstamo y devolución de material documental con un 23%.
- El 65% de los estudiantes se encuentran totalmente satisfecho con los servicios de la biblioteca del Campus Tecnológico Local San José en el segundo semestre 2020, el servicio con el que se sienten mejor son las Bases de datos disponibles digitalmente y el Servicio al cliente recibido (orientación y atención recibida)
- El 92% está de acuerdo en que los servicios ofrecidos durante la pandemia cumplen con sus necesidades de estudiante, debido a que tienen los recursos necesarios para esta modalidad.
- La principal necesidad y recomendación de los estudiantes es mejorar la comunicación con un 34%.
- La mayoría de las expectativas de los estudiantes con respecto a los servicios de la biblioteca se han cumplido así lo confirma el 89%, la principal razón es el cumplimiento con los recursos necesarios.
- El usuario de la biblioteca está dividido de igual forma entre hombres y mujeres con un porcentaje del 49%, la mayoría 64% pertenece a la carrera de Administración de empresas y el 44% está cursando su segundo año de carrera, el 49% está entre los 20 a 25 años de edad.

- Existen muchas prácticas que se pueden implementar, se podría realizar el servicio de perfil en redes sociales, ya que es la práctica que requiere menor grado de complejidad, además de cumplir con la solicitud de los estudiantes de mejorar la comunicación en un 34%.

### **Recomendaciones**

- La encuesta (Apéndice A), podría ser aplicada durante el primer – segundo semestre 2021, para poder comparar estos resultados con una mayor tasa de respuesta.
- Abrir un buzón de sugerencias digital en la página de Facebook o habilitar un correo para mejorar la interacción con los usuarios, mantener más actualizadas las redes sociales principalmente contestando los comentarios o responder preguntas.
- Diseñar infogramas para publicarlos en las redes con las nuevas adquisiciones en las distintas plataformas, lo cual permitirá mejorar la comunicación de los servicios. Se recomienda, enviar correos con la información, recomendaciones de APA o

bases de datos para determinados temas. Se puede proponer solicitar un proyecto de graduación de publicidad y mercadeo para abarcar este tema.

- Realizar una solicitud formal a la Escuela de Arquitectura y urbanismo de las necesidades de sus estudiantes y profesores en los diferentes cursos en relación con los servicios de la biblioteca que permita ofrecerles los libros según sus necesidades.
- Diseñar un trabajo comunal o de voluntariado para los estudiantes para ayudar a mejorar los sistemas de la biblioteca o apoyar con las redes sociales, valorar si es posible realizarlo con beca u otras formas de involucrar a estudiantes.
- Recopilar más información sobre mejores prácticas para obtener más datos que permitan tomar decisiones para la posible implementación, considerando costos y tiempo de implementación.
- Se recomienda realizar una investigación para analizar la factibilidad de crear una aplicación para celular con la idea de utilizar la plataforma de bases de datos, incluso si es posible unir el sistema de la biblioteca con el TEC digital (para que aparezca el libro asignado al curso y recomendaciones de bases de datos dependiendo la carrera)

## Referencias

Alfaro R, Cascante M, Guzmán J, Sáenz J (marzo – agosto 2020). Informe de resultados del estudio de opinión sociopolítica. CIEP-UCR <https://ciep.ucr.ac.cr/sites/default/files/Informe%20de%20resultados%20del%20Estudio%20de%20Opinioe%CC%8Cn%20Sociopolie%CC%8Ctica%20agosto%202020.pdf>

Alvarado E, Dávila M, Ortiz J (enero – junio 2019). Un análisis sobre la percepción que los usuarios locales y externos tienen de los servicios bibliotecarios en una macrouniversidad de México. Revista Iberoamericana para Investigación y el Desarrollo Educativo Vol.9, Núm. 18 DOI: [10.23913/ride.v9i18.426](https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.426)

Arias D (2019) Análisis de las características y preferencias académicas de los estudiantes del Plan de estudio 232 de la carrera de Administración de Empresas modalidad nocturna impartida en el Campus Tecnológico Local San José al primer semestre 2019. Repositorio TEC. <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/10790>

Asociación de Bibliotecarios Graduados de la República Argentina ABGRA (1 mayo 2020). Informe: Bibliotecas argentinas ante el aislamiento social y obligatorio por COVID 19. ABGRA. <http://abgra.org.ar/informe-bibliotecas-argentinas/>

Asociación de Bibliotecas de Chile (2020) Concurso Microrrelatos. Innovarte. <https://innovarte.org/concurso-de-microrrelatos/>

Asociación de Bibliotecarios de Puerto Rico (2020) Lanzamiento de campaña. Sociedad bibliotecarios pr. <https://sociedadbibliotecariospr.wordpress.com/2020/03/31/aislamientoinformado-si-la-noticia-es-fake-no-le-des-forward/>

Ballesteros P., Barquero A., Barrantes M., Duran S., Garmendia L., Mora C., Murillo B., Pineda H. (03 de junio de 2020). Protocolo subsectorial del Ministerio de Cultura y Juventud para la reactivación de las actividades humanas en Museos, Bibliotecas y Archivos. COVID-19 Costa Rica Gobierno del Bicentenario. [https://covid19.go.cr/wp-content/uploads/2020/06/R-SCG-495-2020-MCJ-PROTOCOLO-SUBSECTORIAL-MUSEOS\\_BIBLIOTECAS-Y-ARCHIVO-2.pdf](https://covid19.go.cr/wp-content/uploads/2020/06/R-SCG-495-2020-MCJ-PROTOCOLO-SUBSECTORIAL-MUSEOS_BIBLIOTECAS-Y-ARCHIVO-2.pdf)

Biblioteca Nacional de Costa Rica (2020). Biblioteca Nacional de Costa Rica. Facebook. <https://www.facebook.com/bibliotecanacional.mcj.cr>

Colegio Nacional de Bibliotecarios CNB (2020) Noticias y comunicados. CNB <http://www.cnb.org.mx/index.php/noticias/115-webinar-bibliotecas-mexicanas-ante-el-covid-19-experiencias-y-retos>

Casasola W (2020) Crisis, bloqueos y violencia social ¿Qué hacemos los universitarios? TEC. <https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/2020/10/12/crisis-bloqueos-violencia-social-hacemos-universitarios>

Chavarría E. (2020). Consulta Información. [Correo electrónico]

Costa Rica Gobierno del Bicentenario (2020). MEP inicia con acciones de educación a distancia después de semana Santa para apoyo de Estudiantes y Familias. COVID-19 Costa Rica. <https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2020/04/mep-inicia-con-acciones-de-educacion-a-distancia-despues-de-semana-santa-para-apoyo-de-estudiantes-y-familias/>

Costa Rica Gobierno del Bicentenario (2020). Protocolos Sectoriales Materiales de Interés. COVID-19 Costa Rica. <https://covid19.go.cr/protocolos-sectoriales/>

DW (2020) Costa Rica: tres días de protestas contra posible acuerdo con FMI. DW. <https://www.dw.com/es/costa-rica-tres-d%C3%ADas-de-protestas-contra-posible-acuerdo-con-fmi/a-55142724>

El Mercurio, Chile (2020) Zoom, Hangouts, Skype, Teams: Estas son alternativas que facilitan las reuniones a distancia. La Nación. <https://www.nacion.com/tecnologia/innovaciones/zoom-hangouts-skype-teams-estas-son/KDAFDTTHRVEUDJKLWLTWNKAH64/story/>

Equihua S, Lee M, @MedeJean (2016). Buenas prácticas y modelos destacados en las Bibliotecas latinoamericanas. Infotecarios. <https://www.infotecarios.com/en/best-practices-and-models-from-latin-america/#.X3Vjz2hKiUI>

Federación Internacional de Bibliotecarios y Bibliotecas IFLA (20 de noviembre 2020).  
Acciones de las asociaciones, bibliotecas nacionales y socios de las bibliotecas. IFLA.  
<https://www.ifla.org/ES/node/92983#acciones>

Federación Internacional de Bibliotecarios y Bibliotecas IFLA (20 de agosto de 2020).  
COVID-19 y sector bibliotecario global. IFLA.  
<https://www.ifla.org/ES/node/92983#comprender>

Federación Internacional de Bibliotecarios y Bibliotecas IFLA (10 de diciembre de 2019).  
Sobre la IFLA. IFLA. <https://www.ifla.org/ES/about>

Hernández-Sampieri, R., Fernández, C, Batista, P. (2014). Metodología de la Investigación.  
6° Edición. México: Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández-Sampieri, R., Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. McGraw-Hill Interamericana. Tomado de <http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.itcr.ac.cr/?il=6443>

IBICT (2020) Fuentes de datos. IBICT  
<http://diretoriodefontes.ibict.br/coronavirus/index.php/en/ciencia-aberta-e-vida-english/>

INEC (2020) Encuesta Continua de Empleo, trimestre móvil junio-julio-agosto. Tasa de desempleo nacional fue de 23.2%. INEC. <https://www.inec.cr/noticia/tasa-de-desempleo-nacional-fue-de-232>

INEC (2020) Principales resultados de la Encuesta Nacional de Hogares 2020. Pobreza por ingresos alcanzó un 26.2%. INEC. <https://www.inec.cr/noticia/pobreza-por-ingresos-alcanzo-un-262>

INEC (2019) Principales resultados de la Encuesta Nacional de Hogares 2019. INEC  
<https://www.inec.cr/encuestas/encuesta-nacional-de-hogares>

Ministra A.I. de la presidencia, el Ministro de Salud y el Presidente de la República (27 de abril de 2020). Directriz N° 082-MP-S. COVID-19 Costa Rica Gobierno del Bicentenario.

[https://www.hacienda.go.cr/docs/5eaa2b0c2d165\\_Directriz%20%20082-MP-S%20Protocolos%20especificos%20sectores.pdf](https://www.hacienda.go.cr/docs/5eaa2b0c2d165_Directriz%20%20082-MP-S%20Protocolos%20especificos%20sectores.pdf)

Ministerio de Hacienda (2020) Proyección de déficit financiero se mantiene en el 9.3% del PIB. Ministerio de Hacienda. <https://www.hacienda.go.cr/noticias/16050-proyeccion-de-deficit-financiero-se-mantiene-en-el-93-del-pib>

Ministerio de Salud (2020) Situación Nacional COVID-19. Ministerio de Salud. <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-prensa/noticias/741-noticias-2020/1532-lineamientos-nacionales-para-la-vigilancia-de-la-infeccion-por-coronavirus-2019-ncov>

Ministerio de Salud (2020) Medidas administrativas temporales para la atención de actividades de concentración masiva debido a la alera sanitaria por COVID-19. Ministerio de Salud. [https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre\\_ministerio/prensa/docs/medidas\\_administrativas\\_temporales\\_atencion\\_actividades\\_concentracion\\_masiva\\_09102020.pdf](https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/medidas_administrativas_temporales_atencion_actividades_concentracion_masiva_09102020.pdf)

Ministerio de trabajo y seguridad social (2020) Teletrabajo. MTSS <http://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/teletrabajo.html>

Quispe-Farfán, G. A. (2020). Bibliotecas Públicas: contexto, tendencias y modelos. e-Ciencias de la Información,10(2). doi:[10.15517/eci.v10i2.39695](https://doi.org/10.15517/eci.v10i2.39695)

Real Academia Española (s.f.) Consumidor. REA <https://dle.rae.es/consumidor>

Real Academia Española (s.f.) Expectativa. REA <https://dle.rae.es/expectativa>

Real Academia Española (s.f.) Hábito. REA <https://dle.rae.es/h%C3%A1bito>

Real Academia Española (s.f.) Mejorar. REA <https://dle.rae.es/mejorar#Onrxgkw>

Real Academia Española (s.f.) Necesidad. REA <https://dle.rae.es/necesidad>

Real Academia Española (s.f.) Oferta. REA <https://dle.rae.es/oferta>

Real Academia Española (s.f.) Practicar. REA <https://dle.rae.es/practicar>

Real Academia Española (s.f.) Recomendación. REA <https://dle.rae.es/recomendaci%C3%B3n>

Real Academia Española (s.f.) Satisfacción. REA <https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n>

Real Academia Española (s.f.) Servicio. REA <https://dle.rae.es/servicio>

Real Academia Española (s.f.) Tiempo. REA <https://dle.rae.es/tiempo>

Rojas G. (2020). Consulta de información necesaria para Trabajo final de graduación [Correo electrónico].

Sánchez, A. (2020) Bibliotecas y Covid-19: consideraciones para su reapertura [Webinar]. Biblioteca Nacional Costa Rica (SINABI). <https://youtu.be/4VONy0EdZX8>

Sicultura (2020). Biblioteca del Tecnológico de Costa Rica, Centro Académico San José. TEC. <https://si.cultura.cr/infraestructura/biblioteca-del-tecnologico-de-costa-rica-centro-academico-san-jose.html>

Smith A (2016) Análisis PESTEL. Primento. [https://es.scribd.com/book/307924418/El-analisis-PESTEL-Asegure-la-continuidad-de-su-negocio?language\\_settings\\_changed=espa%C3%B1ol](https://es.scribd.com/book/307924418/El-analisis-PESTEL-Asegure-la-continuidad-de-su-negocio?language_settings_changed=espa%C3%B1ol)

Real Academia Española. (2019). Definición de protocolo. REA. <https://dle.rae.es/protocolo>

Tecnológico de Costa Rica. (01 de septiembre de 2020). Departamento de servicios bibliotecarios. TEC. <https://www.tec.ac.cr/departamentos/departamento-servicios-bibliotecarios>

Tecnológico de Costa Rica (04 de septiembre de 2020). Cursos y carreras. TEC. <https://www.cursosycarreras.cr/tecnologico-de-costa-rica-FI-2334>

Tecnológico de Costa Rica (2020). Departamento de servicios bibliotecarios. TEC. [https://www.tec.ac.cr/en/departamentos/departamento-servicios-bibliotecarios?keys=&order=field\\_name\\_person\\_family&sort=desc](https://www.tec.ac.cr/en/departamentos/departamento-servicios-bibliotecarios?keys=&order=field_name_person_family&sort=desc)

Tecnológico de Costa Rica (2013) Plan Estratégico de la auditoría interna 2013-2015. TEC [https://www.tec.ac.cr/sites/default/files/media/doc/plan\\_estrategico\\_de\\_la\\_auditoria\\_interna\\_2013-2015.pdf](https://www.tec.ac.cr/sites/default/files/media/doc/plan_estrategico_de_la_auditoria_interna_2013-2015.pdf)

Tecnológico de Costa Rica (2020). Procedimiento para la actuación sanitaria segura de los funcionarios de los servicios Bibliotecarios durante la emergencia sanitaria COVID-19 (P-18). TEC. [https://www.tec.ac.cr/sites/default/files/media/doc/p-18-procedimiento\\_para\\_la\\_actuacion\\_sanitaria\\_segura\\_de\\_los\\_funcionarios\\_de\\_los\\_servicios\\_bibliotecarios\\_durante\\_la\\_emergencia\\_sanitaria\\_covid-1\\_0.pdf](https://www.tec.ac.cr/sites/default/files/media/doc/p-18-procedimiento_para_la_actuacion_sanitaria_segura_de_los_funcionarios_de_los_servicios_bibliotecarios_durante_la_emergencia_sanitaria_covid-1_0.pdf)

Tecnológico de Costa Rica (2020). Procedimiento para la actuación sanitaria segura de los usuarios de los servicios Bibliotecarios durante la emergencia sanitaria COVID-19 (P-13). TEC. <https://www.tec.ac.cr/sites/default/files/media/doc/p-13->

procedimiento para la actuacion sanitaria segura de los usuarios de los servicios bibliotecarios durante la emergencia sanitaria covid-19 0.pdf

Tecnológico de Costa Rica (2020) Sedes del TEC. TEC. <https://www.tec.ac.cr/sedes-tec>

Tecnológico de Costa Rica (2020) Unidad Institucional de Gestión Ambiental y Seguridad Laboral (GASEL). TEC. <https://www.tec.ac.cr/unidades/unidad-institucional-gestion-ambiental-seguridad-laboral-gasel>

Viceministro de la Presidencia (12 de mayo de 2020). Directriz 082-MP-S Protocolos sectoriales para una reapertura segura. COVID-19 Costa Rica Gobierno del Bicentenario. <https://covid19.go.cr/wp-content/uploads/2020/05/Protocolos-Sectoriales-Instituciones-y-sectores.pdf>

World Health Organization (17 de Abril de 2020). Preguntas y respuestas sobre coronavirus (COVID-19). WHO. <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/q-a-coronaviruses>

## **Apéndices**

### **Apéndice A: Cuestionario Aprobado por la Biblioteca Campus Local San José.**

**ITCR  
Estudio de mercado  
Octubre 2020**

Para la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José, es importante obtener información necesaria para determinar los hábitos de uso y acceso que han tenido los estudiantes de los servicios brindados este segundo semestre 2020, para establecer mejoras oportunas a implementar.

La información que se suministre es de carácter confidencial y para uso exclusivo de la presente investigación de Trabajo Final de Graduación y de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José.

La encuesta está dirigida a estudiantes activos durante el segundo semestre 2020, del Campus Tecnológico Local San José.

Se agradece completar las siguientes preguntas según su opinión y experiencia.

Muchas Gracias

### **I. Conocimiento de la biblioteca**

1. ¿Se ha enterado por algún medio de los servicios que la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José ofrece este segundo semestre 2020?

- a.  Sí
- b.  No

2. De los siguientes servicios que ofrece la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José, marque si los conoce o no los conoce

<i>Servicio</i>	<i>Si lo conoce</i>	<i>No lo conoce</i>
Servicio de Préstamo Interbibliotecario		
Préstamo y devolución de material documental		
Referencia Virtual (Servicio de Búsquedas de información, envío de información y resolución de consultas)		
Recursos electrónicos (bases de datos, documentos digitales, gestores de referencia bibliográficas)		
Capacitaciones (Charlas, talleres, asesoría personal)		
Catálogo en línea		
Libro beca y préstamo de equipo		

3. ¿Por cuáles de los siguientes medios se ha enterado de las actividades o servicios de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José? **Puede marcar varias opciones**

- |  |  |
|--|--|
| a. <input type="checkbox"/> Facebook de la biblioteca          | e. <input type="checkbox"/> Otro especifique:<br>_____ |
| b. <input type="checkbox"/> WhatsApp de la biblioteca          | f. <input type="checkbox"/> Ninguno                    |
| c. <input type="checkbox"/> Correo electrónico                 |  |
| d. <input type="checkbox"/> Página web de la Biblioteca<br>TEC |  |

4. ¿Cuál sería el medio de su preferencia, para ser informado de los servicios de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José? **Marque solo uno, el que más prefiera**

- |   |  |
|---|--|
| a. <input type="checkbox"/> Facebook de la biblioteca | d. <input type="checkbox"/> Página web de la Biblioteca<br>TEC |
| b. <input type="checkbox"/> WhatsApp de la biblioteca | e. <input type="checkbox"/> Otro especifique:<br>_____         |
| c. <input type="checkbox"/> Correo electrónico        |  |

5. ¿Ha utilizado los servicios de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020?

- a.  Sí  
b.  No, pase a pregunta 5.1

5.1 ¿Por qué razón? \_\_\_\_\_ (continúe en la pregunta 12)

## II. Satisfacción y uso del servicio

6. ¿Con que frecuencia, aproximadamente ha utilizado los servicios de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José, este segundo semestre 2020?

- |                         |                           |
|-------------------------|---------------------------|
| a. Diariamente          | e. Una vez cada bimestre  |
| b. Una vez por semana   | f. Una vez cada trimestre |
| c. Una vez cada 15 días | g. Una vez cada semestre  |
| d. Una vez cada mes     |                           |

h. Otro  especifique:

\_\_\_\_\_

7. ¿Cuál de los siguientes materiales ha solicitado en la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José, este segundo semestre 2020? **Puede marcar varias**

- |                    |                       |
|--------------------|-----------------------|
| 1) Libros de texto | 4) Equipo tecnológico |
| 2) Revistas        | 5) Tesis              |
| 3) Juegos          | 6) Otros: _____       |

8. Para las siguientes variables por favor indique su nivel de satisfacción, respecto al uso del servicio brindado por la Biblioteca Campus Local San José, entre 1 y 5, (Siendo 5 totalmente satisfecho, 4 algo satisfecho, 3 ni satisfecho ni insatisfecho, 2 poco satisfecho y 1 totalmente insatisfecho).

**Tabla de satisfacción**

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Totalmente Satisfecho</b>	<b>Algo Satisfecho</b>	<b>Ni satisfecho, ni insatisfecho</b>	<b>Poco satisfecho</b>	<b>Totalmente insatisfecho</b>	<b>No lo ha usado</b>
Bases de datos disponibles digitalmente						
Capacitaciones sobre los servicios de la biblioteca						
Gestores de Referencia Bibliográficas, (Refworks)						

Préstamo y devolución de material documental						
Catálogo en línea						
Servicio al cliente recibido (Orientación y atención recibida)						
Facilidad para obtener los servicios (fácil uso, amigables, acceso)						
Tiempo de respuesta a su solicitud						

9. En términos generales, qué tan satisfecho se encuentra usted con los servicios brindados por la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José

- a. Totalmente satisfecho
- b. Algo satisfecho
- c. Ni satisfecho, no insatisfecho
- d. Poco satisfecho
- e. Totalmente insatisfecho

9.1 ¿Por qué razón? \_\_\_\_\_

10. ¿Considera que la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José, cumple con sus necesidades como estudiante?

- a. Sí
- b. No

10.1 ¿Por qué razón? \_\_\_\_\_

11. Desde la nueva modalidad de clases virtuales: ¿Considera que los servicios que brinda la Biblioteca cumplen con las exigencias?

- a) Sí

b) No

11.b ¿Por qué?

---

---

---

### III. Intención de uso

12. ¿Piensa utilizar los servicios que ofrece la Biblioteca Campus Local San José, por los siguientes 6 meses?

- Si (pregunta 14)
- No

12.1 ¿Por qué no piensa utilizar los servicios que ofrece la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José?

---

---

---

13. Desde su perspectiva, ¿Qué servicios podría mejorar o implementar la Biblioteca para apoyar mejor al estudiante en sus clases virtuales?

---

---

---

14. ¿Qué recomendaciones daría usted como estudiante, para mejorar los servicios que ofrece la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José?

---

---

---

**IV. Información personal**

**15.** ¿Podría decirme cuál es su edad en años cumplidos?

- a. 17 a 20
- b. 20 a 25
- c. 25 a 30
- d. Más de 30

**16.** ¿Cuál es su lugar de residencia?

Provincia \_\_\_\_\_

Cantón \_\_\_\_\_

**17.** ¿Cuál es su sexo?

- a. Femenino
- b. Masculino
- c. Prefiero no decir

**18.** ¿Cuál carrera se encuentra cursando actualmente?

- a. \_ Administración de empresas
- b. \_ Ingeniería en computación
- c. \_ Arquitectura y urbanismo

**19.** ¿Qué año está cursando actualmente según su plan de estudios?

- a. Primer año
- b. Segundo año
- c. Tercer año
- d. Cuarto año
- e. Quinto año

## Muchas gracias por su colaboración

### Apéndice B: Cuestionario Antes de Correcciones

#### ITCR

#### Estudio de mercado

Octubre 2020

Para la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José, es importante obtener información necesaria para determinar los hábitos de uso y acceso que ha tenido el usuario actual o potencial de los servicios brindados este segundo semestre 2020, para establecer mejoras oportunas a implementar.

La información que se suministre es de carácter confidencial y para uso exclusivo de la presente investigación de Trabajo Final de Graduación.

#### I. Conocimiento de la biblioteca

1. ¿Conoce los servicios que la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José ofrece este segundo semestre 2020?
  - a.  Sí
  - b.  No
1. De los siguientes servicios que ofrece la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José, marque si los conoce o no los conoce

<i>Servicio</i>	<i>Si lo conoce</i>	<i>No lo conoce</i>
-----------------	---------------------	---------------------

Préstamo de libros a domicilio		
Sugiera un libro		
Referencia virtual		
Recursos electrónicos (bases de datos)		
Biblio chat		
Capacitaciones		
Devolución de material y equipo		
Renovación de equipo		
Otros especifiquen:		

1. Por favor indique por cuáles de los siguientes medios se ha enterado de actividades de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José **Puede marcar varias opciones**

- a.  Facebook de la biblioteca
- b.  WhatsApp de carrera
- c.  Correos
- d.  Página web del TEC
- e.  Otro especifique: \_\_\_\_\_
- f.  Ninguno

1. ¿Cuál sería el medio de su preferencia, para ser informado de los servicios de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José?

- 1.  Facebook de la biblioteca
- 2.  WhatsApp de carrera
- 3.  Correos
- 4.  Página web del TEC
- 5.  Otro especifique: \_\_\_\_\_

1. Ha utilizado los servicios de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José durante este segundo semestre 2020

- a.  SI
- b.  No pase a pregunta 5.1

1. ¿Por qué razón? \_\_\_\_\_ (continúe en la pregunta 12)

1. Con que frecuencia, aproximadamente ha utilizado los servicios de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José, durante este semestre

- a. Diariamente
- b. Una vez por semana
- c. Una vez cada 15 días

- d. Una vez cada mes
- e. Una vez cada bimestre
- f. Una vez cada trimestre
- g. Una vez cada semestre
- h. Otro

especifique: \_\_\_\_\_

1. ¿Cuál de los siguientes materiales ha solicitada en la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José en este segundo semestre 2020?

- 1. Libros académicos
- 2. Revistas
- 3. Documentos
- 4. Libros
- 5. Tesis
- 6. Otros: \_\_\_\_\_

## II. Satisfacción del servicio

1. Para las siguientes variables por favor indique su nivel de satisfacción entre 1 y 5, (5 totalmente satisfecho, 4 algo satisfecho, 3 ni satisfecho ni insatisfecho, 2 poco satisfecho y 1 totalmente insatisfecho).

**Tabla de satisfacción**

Nivel de satisfacción	Totalmente Satisfecho	Algo Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Poco satisfecho	Totalmente insatisfecho	No lo ha usado
Bases de datos de libros disponibles digitalmente						
Capacitaciones sobre de los servicios de la biblioteca						
Uso de herramientas para la investigación (PIVOT, WEB of Science, SCOPUS, JCR)						
Devolución de material y equipo						

Renovación de equipo						
Préstamo a domicilio						
Biblio chat						
Servicio al cliente recibido						
Orientación recibida al solicitar los servicios						
Facilidad para obtener los servicios						
Horarios ofrecidos						

1. En general está satisfecho de los servicios brindados por la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José

a. Si

b. No pase a la pregunta 9.1

9.1 ¿Por qué razón? \_\_\_\_\_ (continúe en la pregunta 10)

1. Considera que la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José, cumple con todas sus necesidades como estudiante

1. Si (pregunta 12)

2. No

1. ¿Qué debería hacer la biblioteca para cumplir con sus expectativas?

### III. Intención de uso

1. ¿Piensa utilizar próximamente los servicios que ofrece la biblioteca TEC?

• Si (pregunta 14)

• No

1. ¿Por qué razón? **Anote textualmente**

---



---



---

1. Ya para finalizar que recomendaciones daría usted como estudiante, para mejorar los servicios que ofrece la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José **Anote textualmente**

---



---



---

#### IV. Información personal

1. ¿Podría decirme cuál es su edad en años cumplidos?
  - a. 17 a 20
  - b. 20 a 25
  - c. 25 a 30
  - d. Más de 30
  
1. ¿Cuál es su lugar de residencia?  
Provincia \_\_\_\_\_  
Cantón \_\_\_\_\_
  
1. ¿Cuál es su sexo?
  - a. Femenino
  - b. Masculino
  - c. Prefiero no decir
  
1. ¿Cuál carrera se encuentra cursando actualmente?
  - a. \_ Administración de empresas
  - b. \_ Ingeniería en computación
  - c. \_ Arquitectura y urbanismo
  
1. ¿Qué año está cursando actualmente según su plan de estudios?
  - a. Primer año
  - b. Segundo año
  - c. Tercer año
  - d. Cuarto año
  - e. Quinto año

**Muchas gracias por su colaboración**

## Apéndice C: Carta de Solicitud de Colaboración.

ITCR  
Estudio de mercado  
Octubre 2020

Estimado/a Profesor, Profesora:

La Biblioteca Campus Local San José, solicitar su colaboración en la aplicación de la encuesta elaborada por la estudiante Yenifer Barrantes Villalobos, como parte del Trabajo Final de Graduación, la cual desarrolla un tema de interés para nosotros.

**Cuestionario sobre:** "Investigación de mercado para la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José"

Contestar el cuestionario requiere unos 15 minutos, consta de 13 preguntas de información general y 5 de información personal, para un total de 18 preguntas.

Este cuestionario busca obtener información necesaria para determinar los hábitos de uso y acceso que ha tenido el usuario actual o potencial de los servicios brindados este segundo semestre 2020, para establecer mejoras oportunas a implementar.

La encuesta va dirigida a **estudiantes que pertenezcan al Campus Local San José**, la información que se suministre es de carácter confidencial y para uso exclusivo de la presente investigación de Trabajo Final de Graduación.

Solicito su ayuda para pasar el siguiente link entre sus estudiantes:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScCuRFsh3VYirle8UZSZoEFqoxz0AYGFvhnsyTp4ZVlb-eQEA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScCuRFsh3VYirle8UZSZoEFqoxz0AYGFvhnsyTp4ZVlb-eQEA/viewform?usp=sf_link)

De parte de la estudiante:

*Les agradezco por su atención y colaboración, quedo atenta a cualquier consulta.*

Yenifer Barrantes Villalobos  
Carnet: 200954135  
Carrera: Administración de Empresas.  
Celular: 84-34-92-73  
Correo: [yenifer.barrantes.v@gmail.com](mailto:yenifer.barrantes.v@gmail.com)

Mtr. Eduardo Chavarría Saborío  
Campus Tecnológico Local de San José  
Unidad de Gestión Bibliotecaria San José  
Coordinador  
(506) 2550 9457  
[echavarría@tec.ac.cr](mailto:echavarría@tec.ac.cr)

Firma digital por: EDUARDO CHAVARRIA SABORIO (FIRMA)  
Fecha: 2020.10.20 10:00:55 -05:00  
Razón: Estoy autorizando  
Localización: Tecnológico de Costa Rica

## Apéndice D: Perfil del Estudiante Encuestado

*Figura 23 Porcentaje de estudiantes según la edad, de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020*

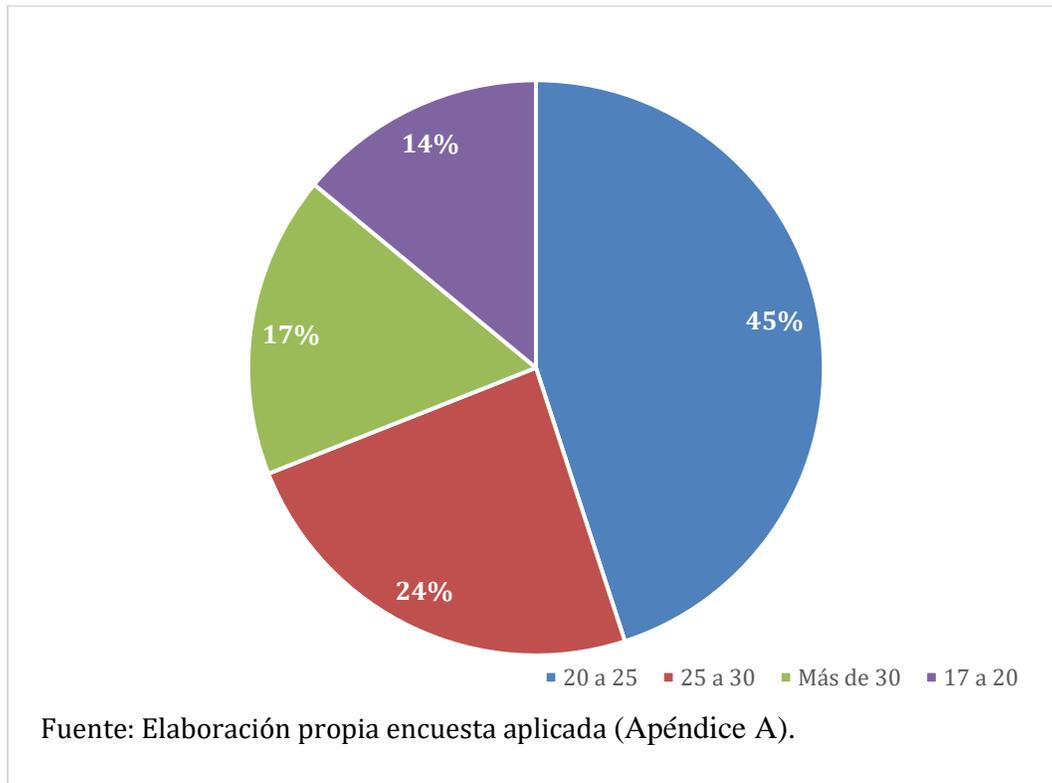


Figura 24 Porcentaje de estudiantes según provincia de residencia, de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020

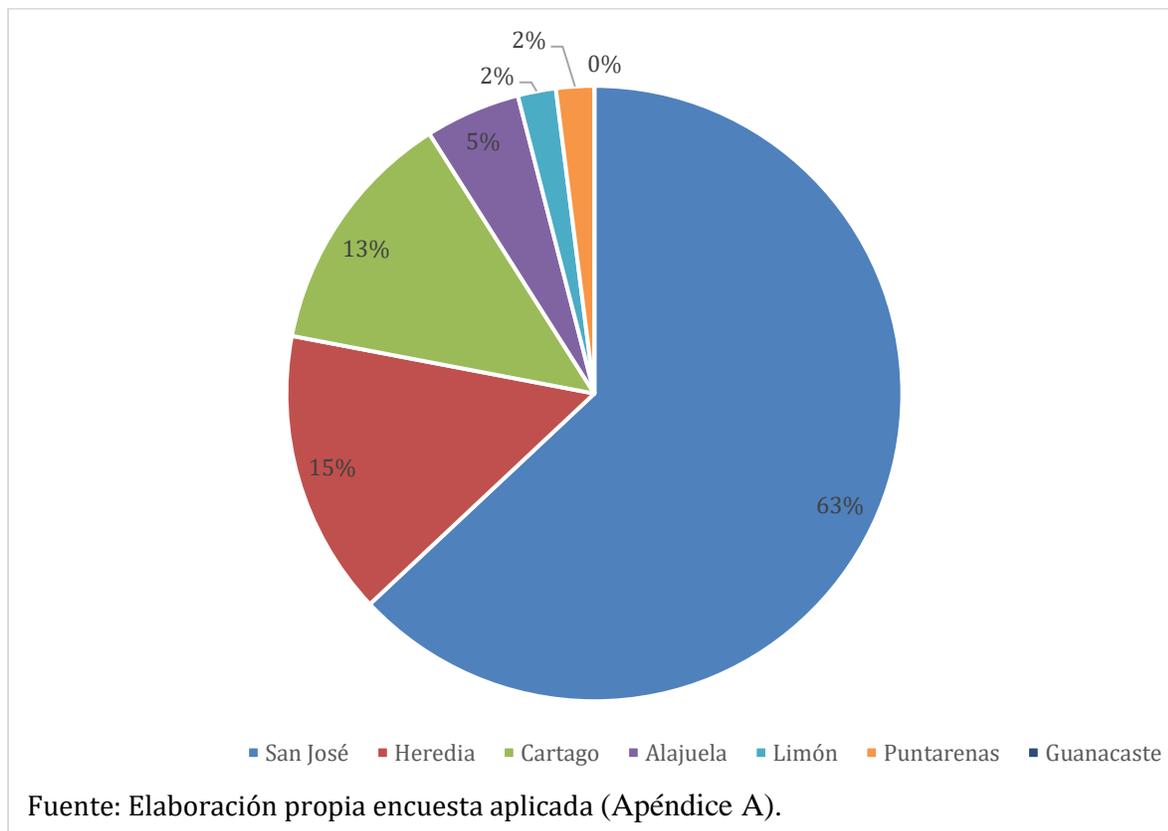
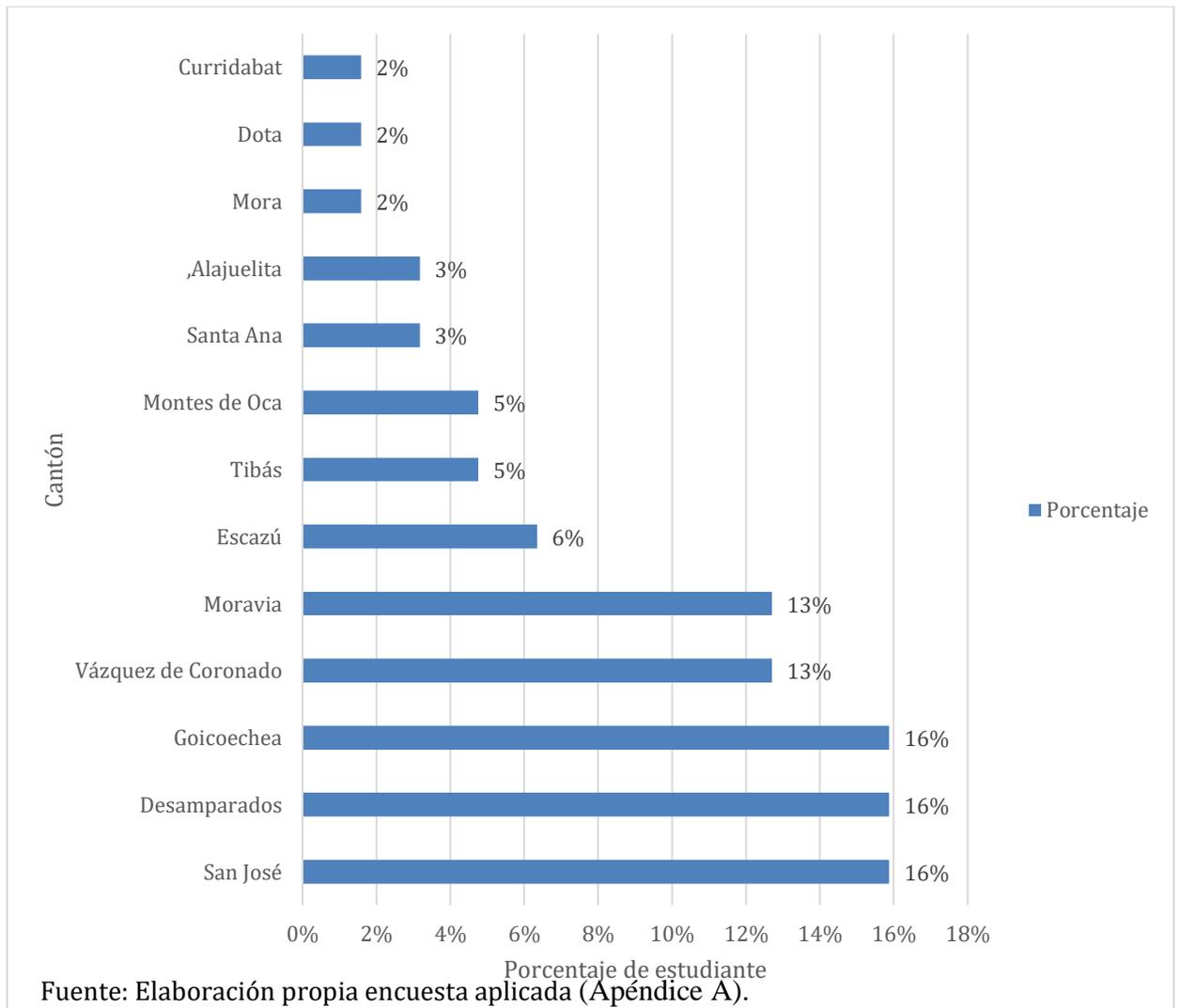


Figura 25 Porcentaje de estudiantes según cantón de San José, de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020



*Figura 26 Porcentaje de estudiantes según cantón de Alajuela, de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020*

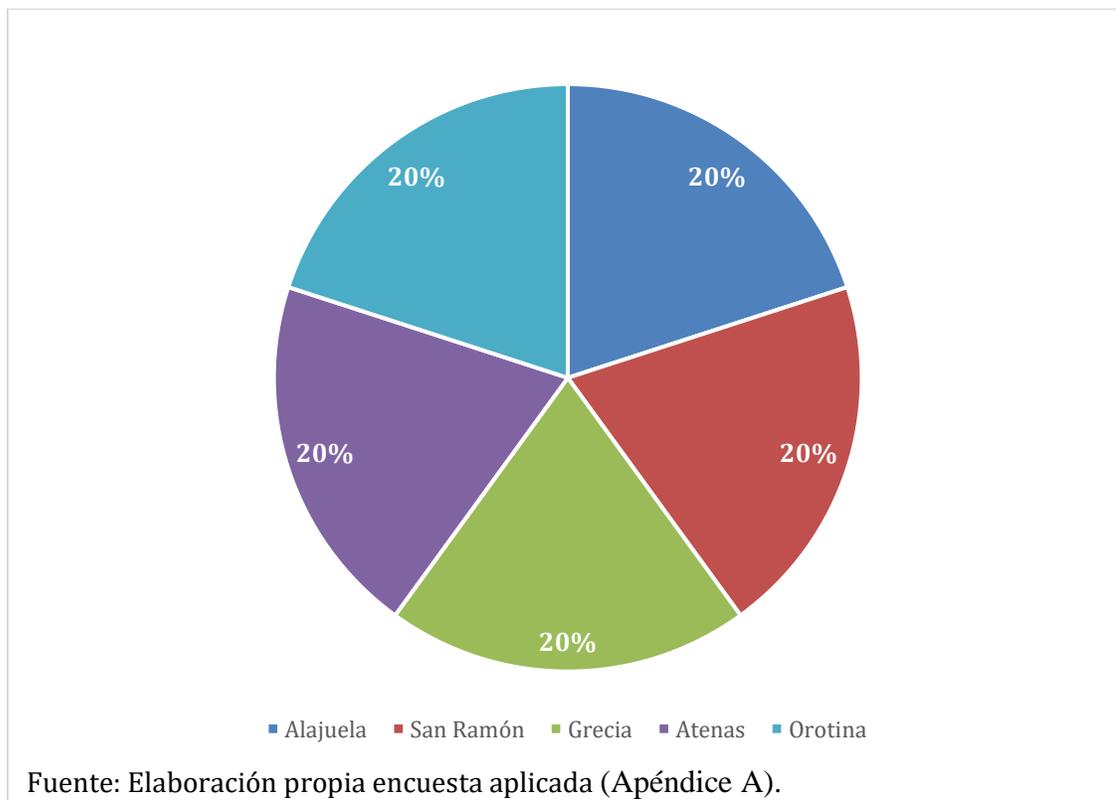


Figura 27 Porcentaje de estudiantes según cantón de Heredia, de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020

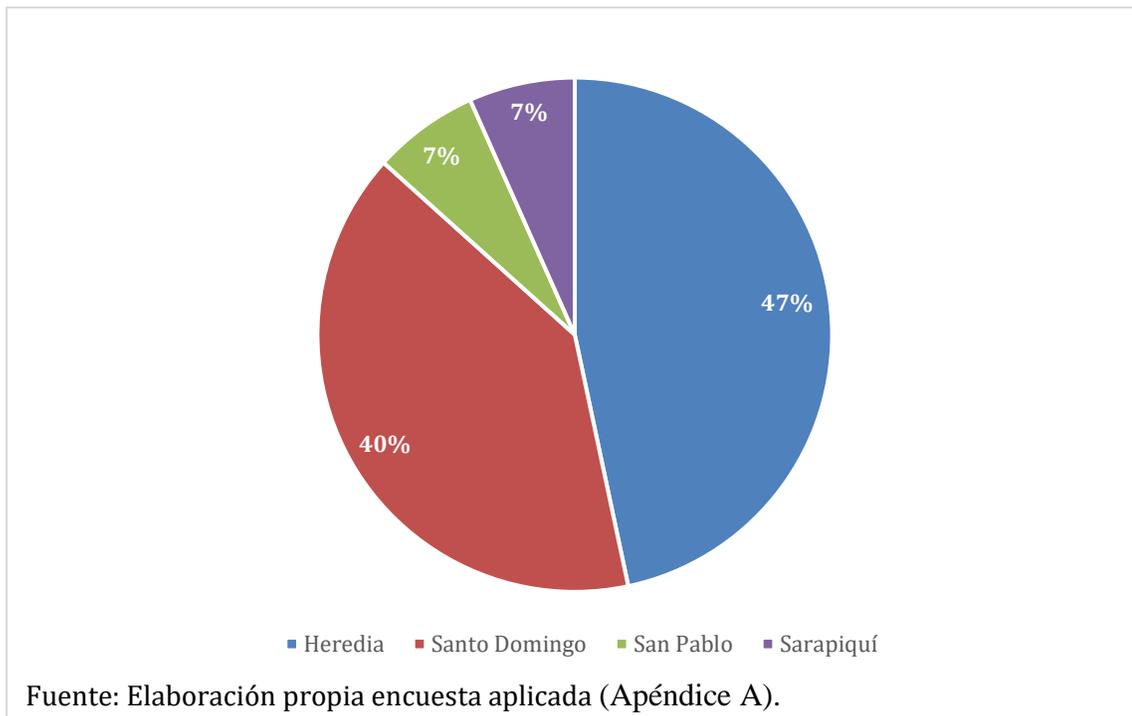
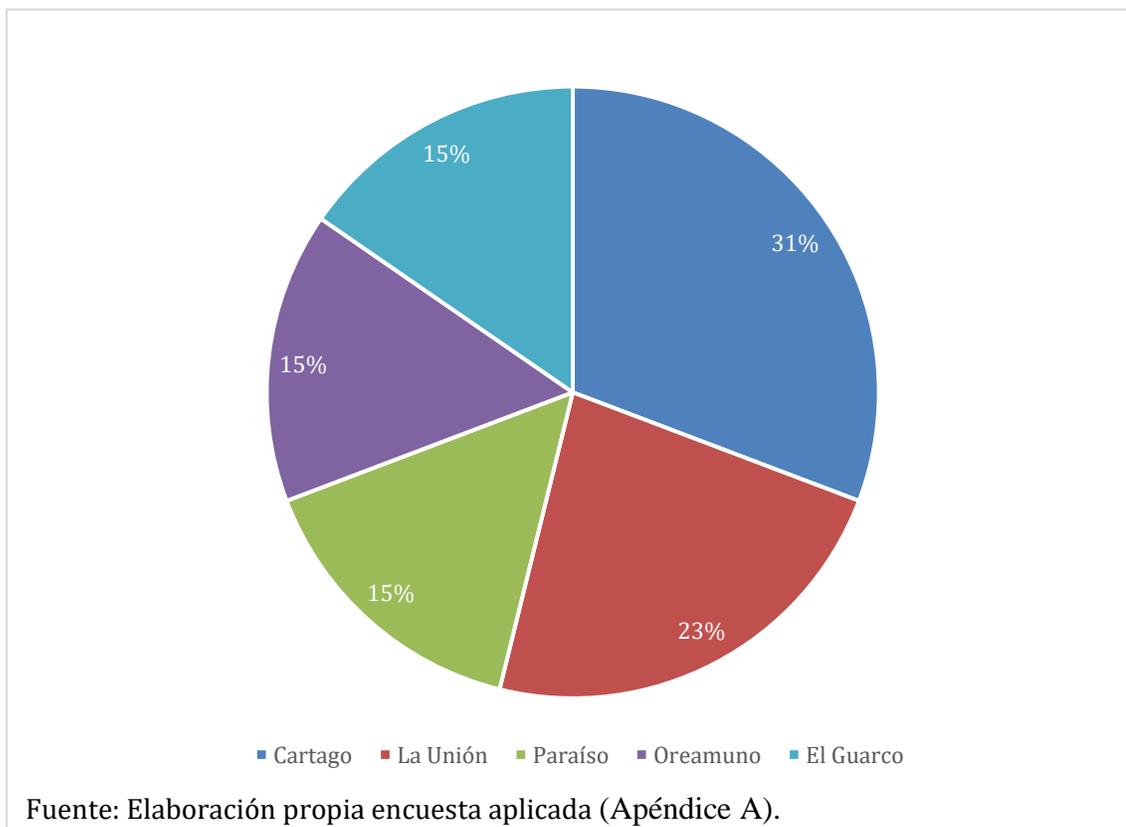
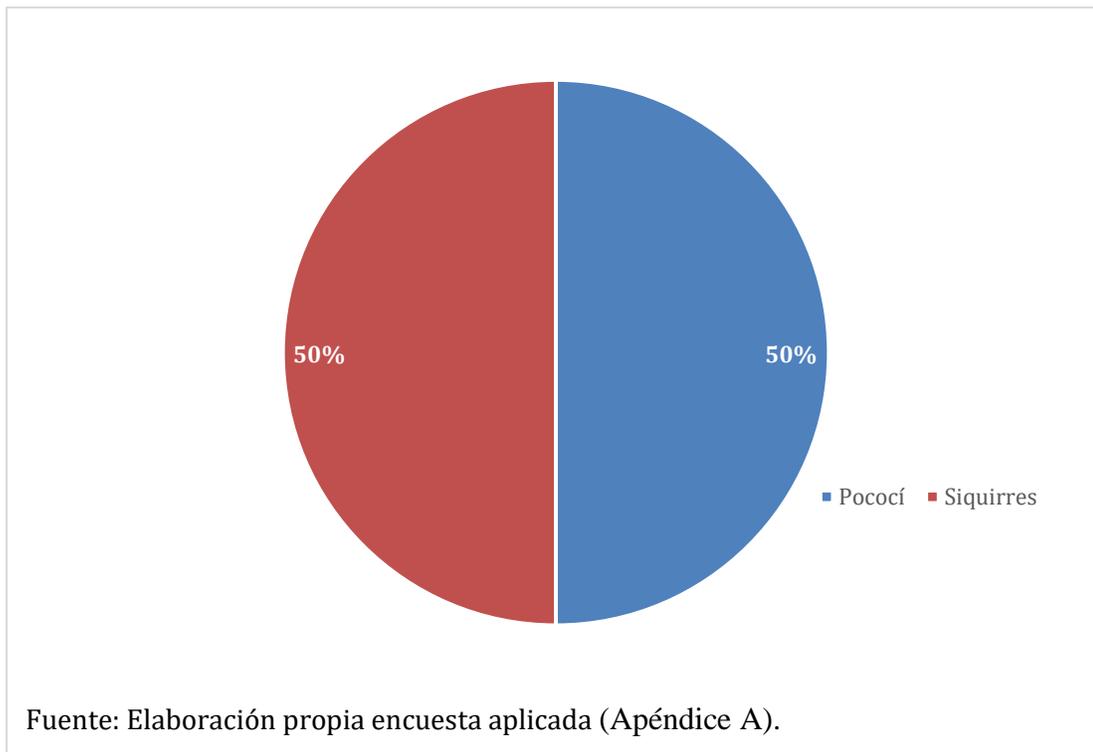


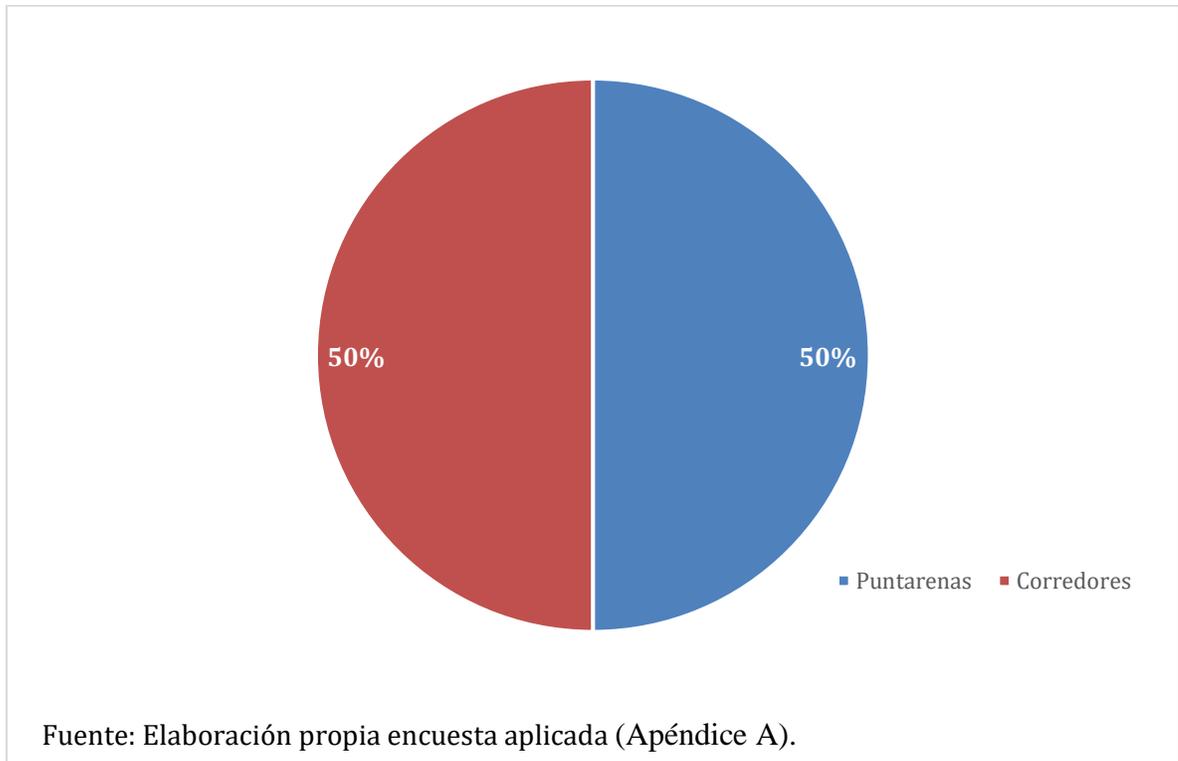
Figura 28 Porcentaje de estudiantes según cantón de Cartago, de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020



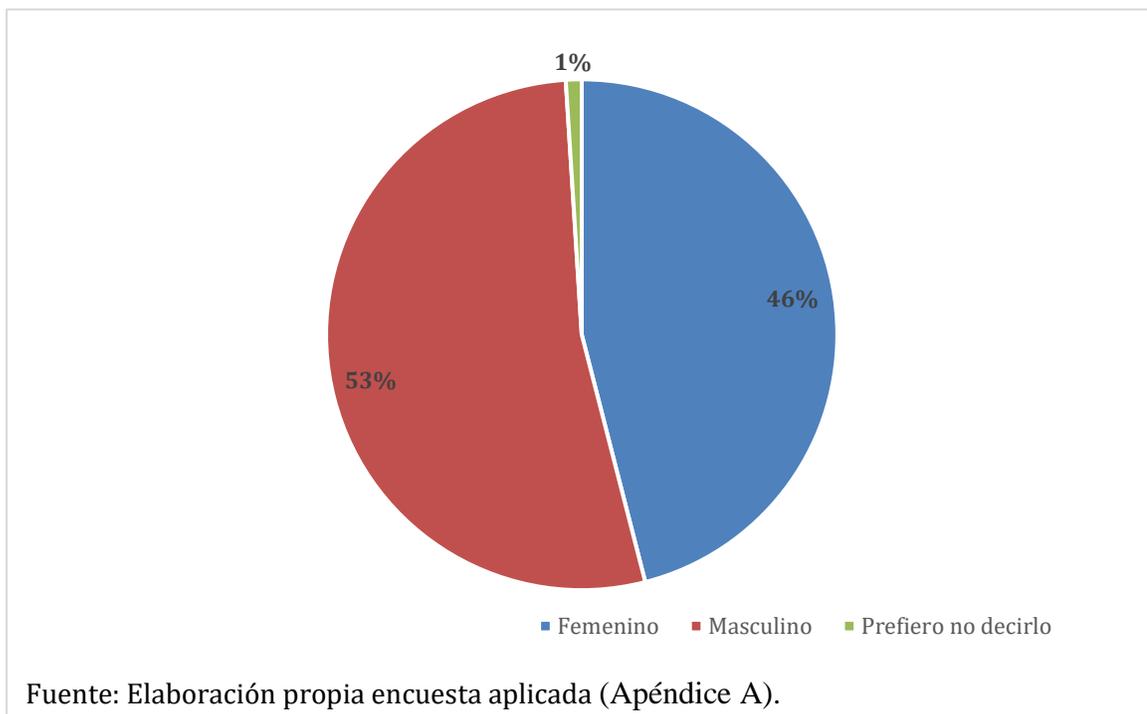
*Figura 29 Porcentaje de estudiantes según cantón de Limón, de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020*



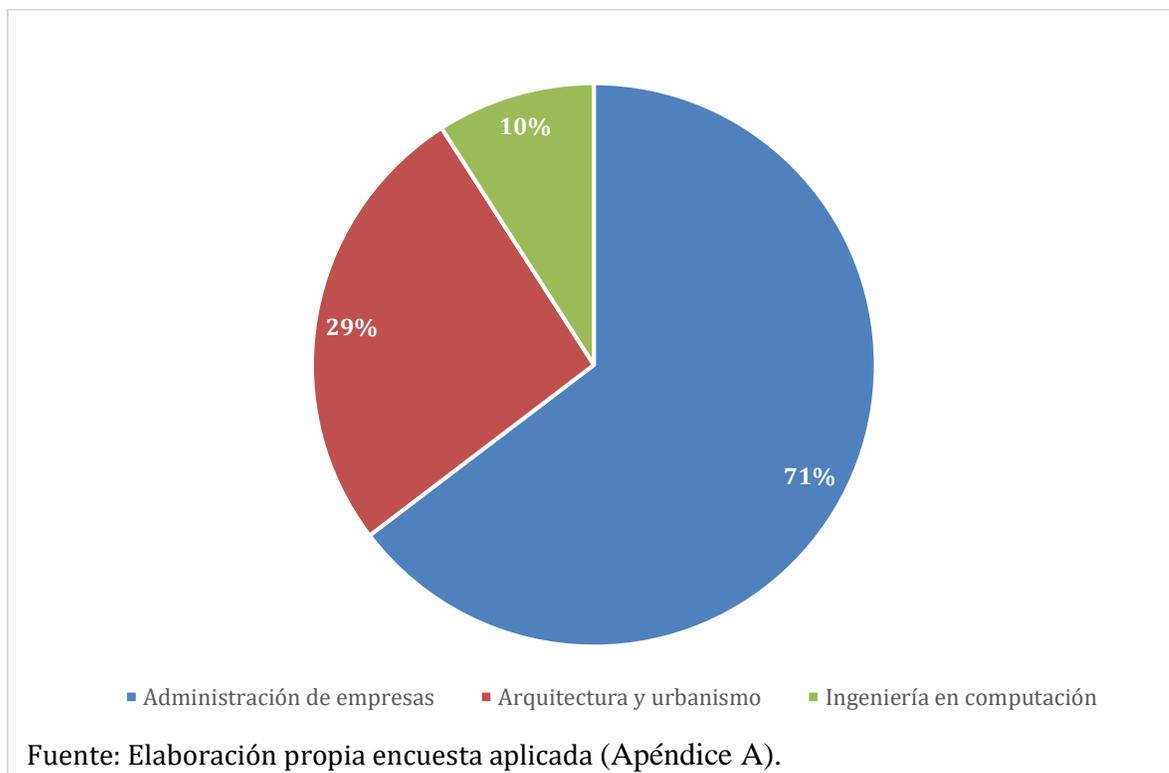
*Figura 30 Porcentaje de estudiantes según cantón de Puntarenas de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020*



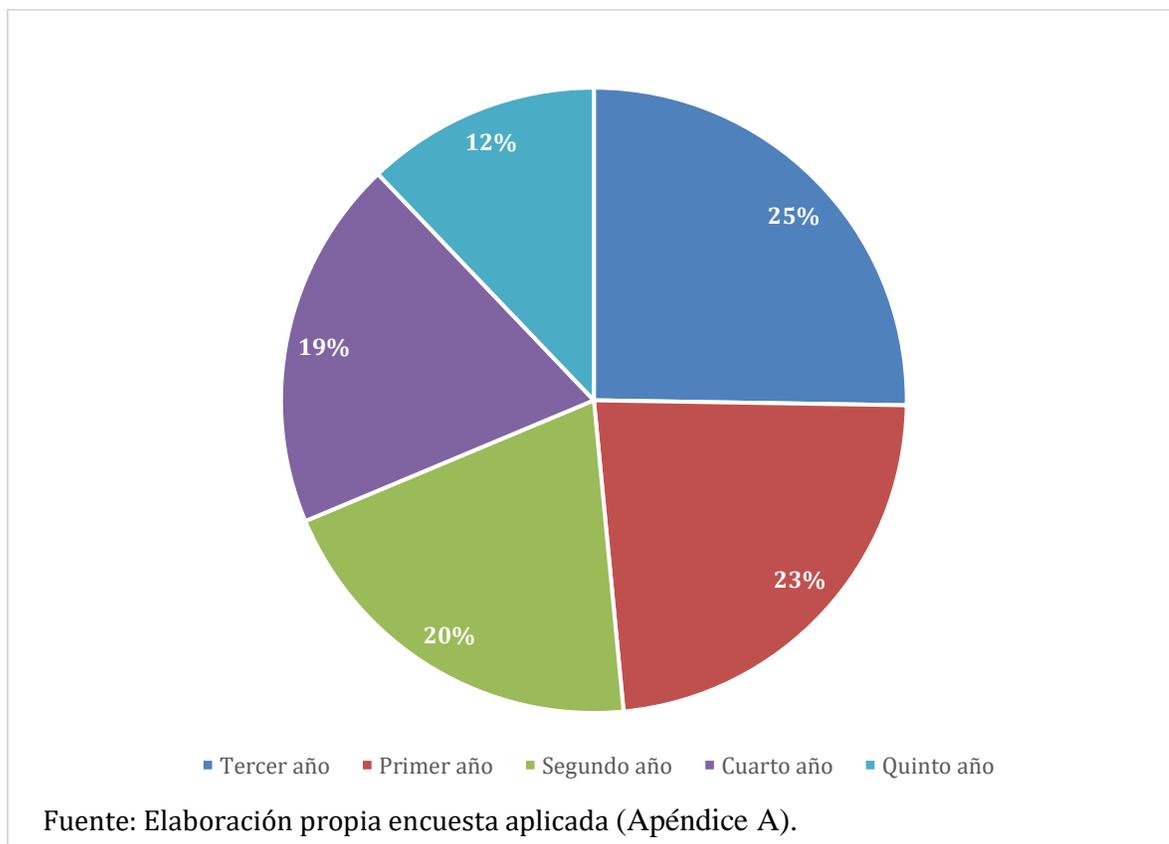
*Figura 31 Porcentaje de estudiantes según sexo de las personas, de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020*



*Figura 32 Porcentaje de estudiantes según carrera que cursa actualmente, de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020*



*Figura 33 Porcentaje de estudiantes según año de carrera en el que se encuentre, Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020*



## Apéndice E: Perfil del Usuario de la Biblioteca Campus Local San José

Figura 34 Porcentaje de estudiantes según edad de la persona de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020

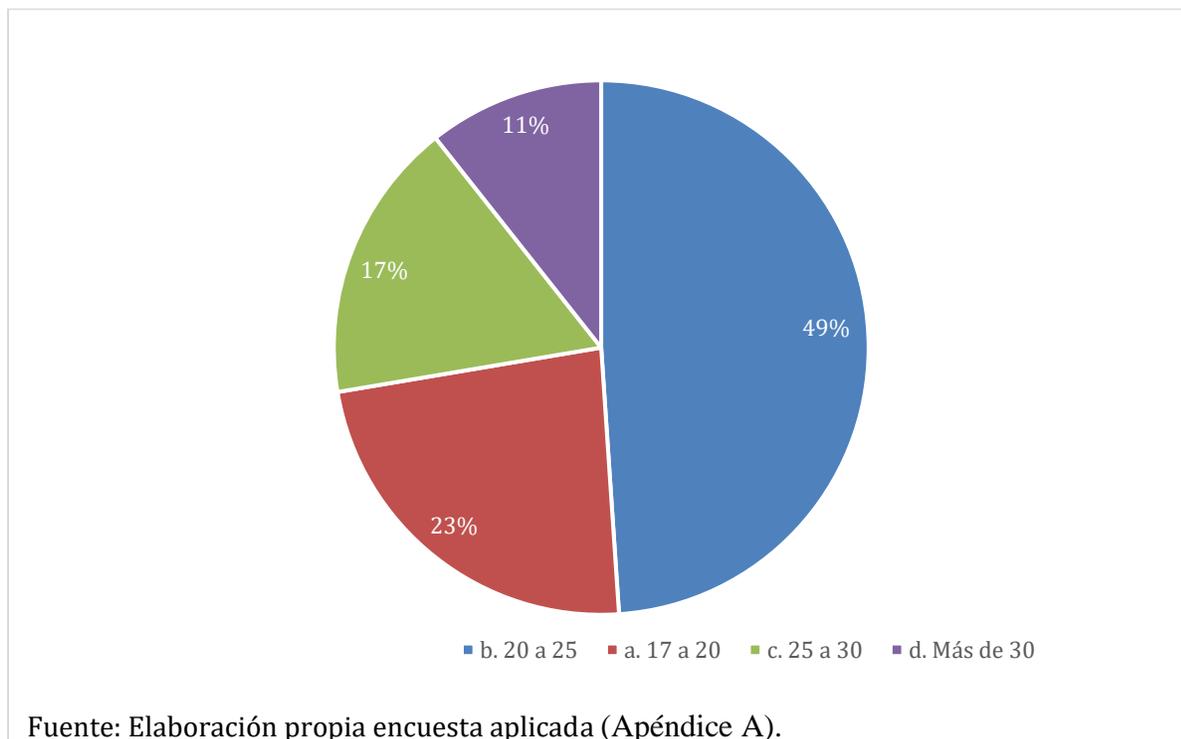
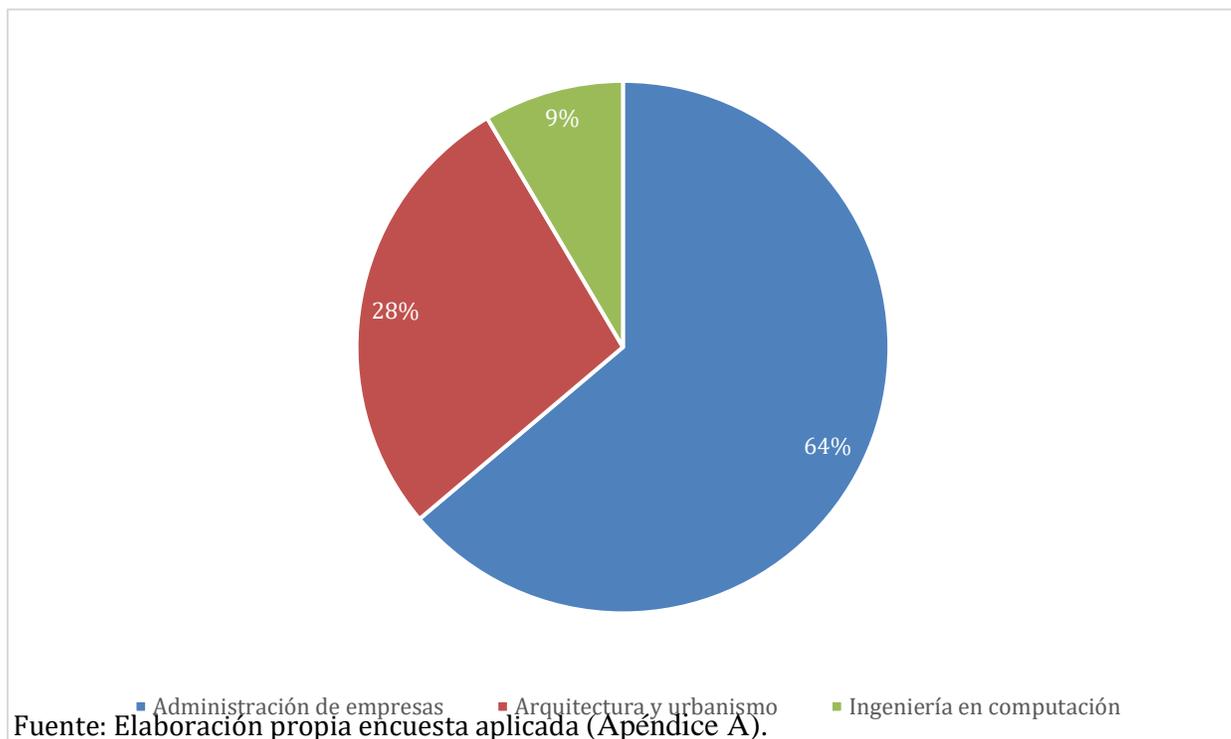
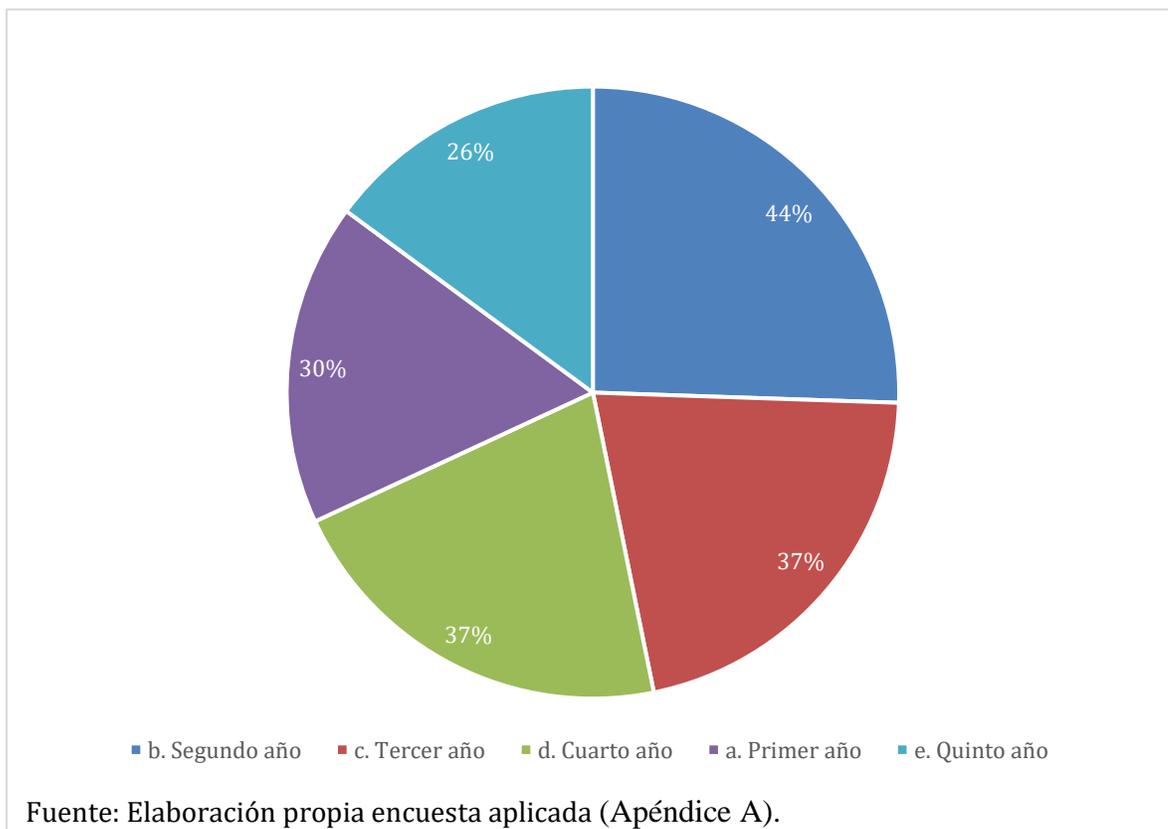


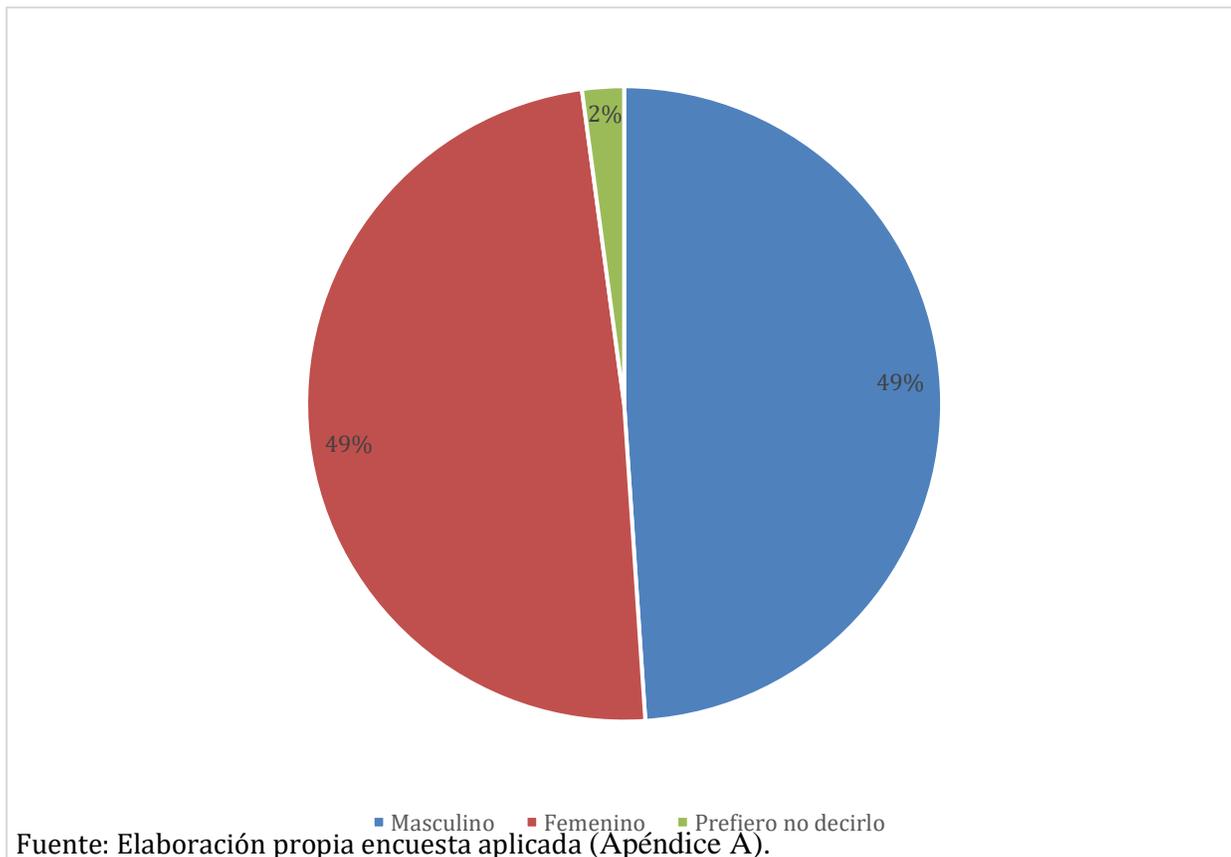
Figura 35 Porcentaje de estudiantes según carrera que cursa actualmente, de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020



*Figura 36 Porcentaje de estudiantes según año cursando, de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020*



*Figura 37 Porcentaje de estudiantes según sexo de la persona de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020*



*Figura 38 Porcentaje de estudiantes según provincia de residencia de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020*

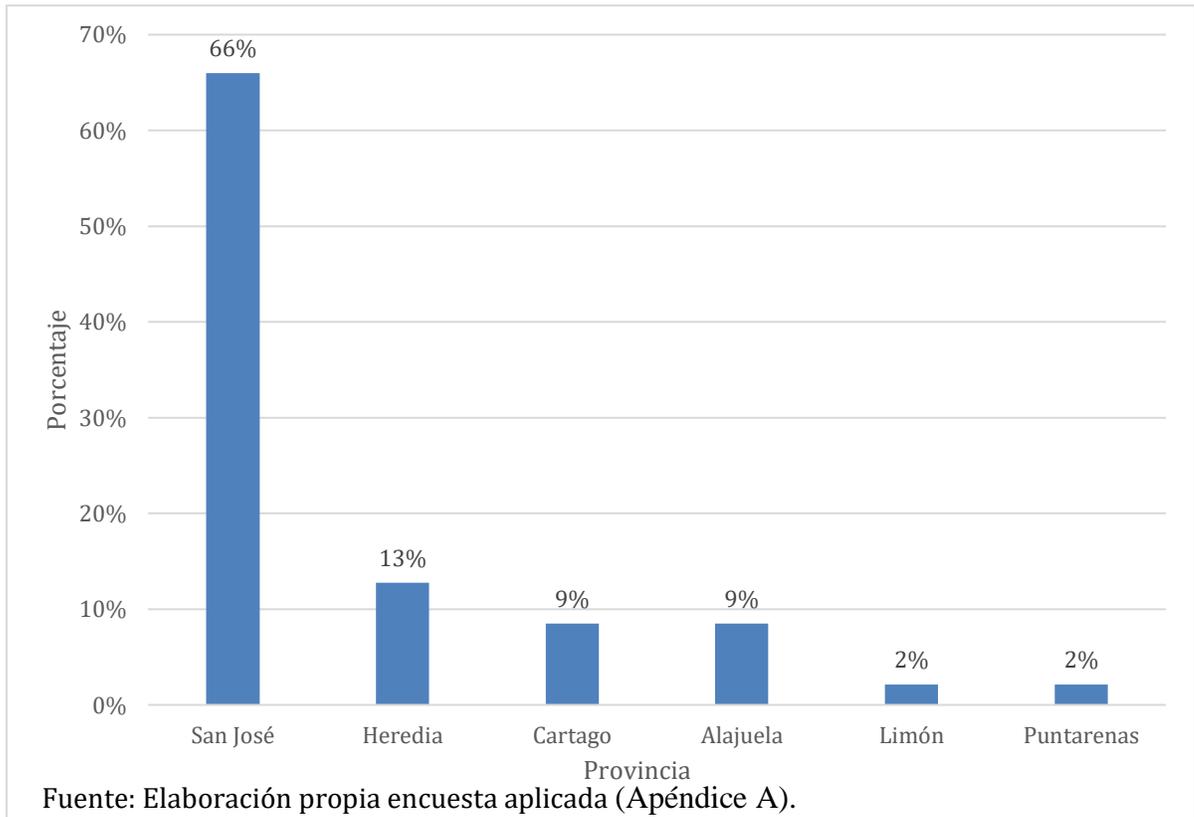


Figura 39 Porcentaje de estudiantes según cantón de San José de residencia de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020

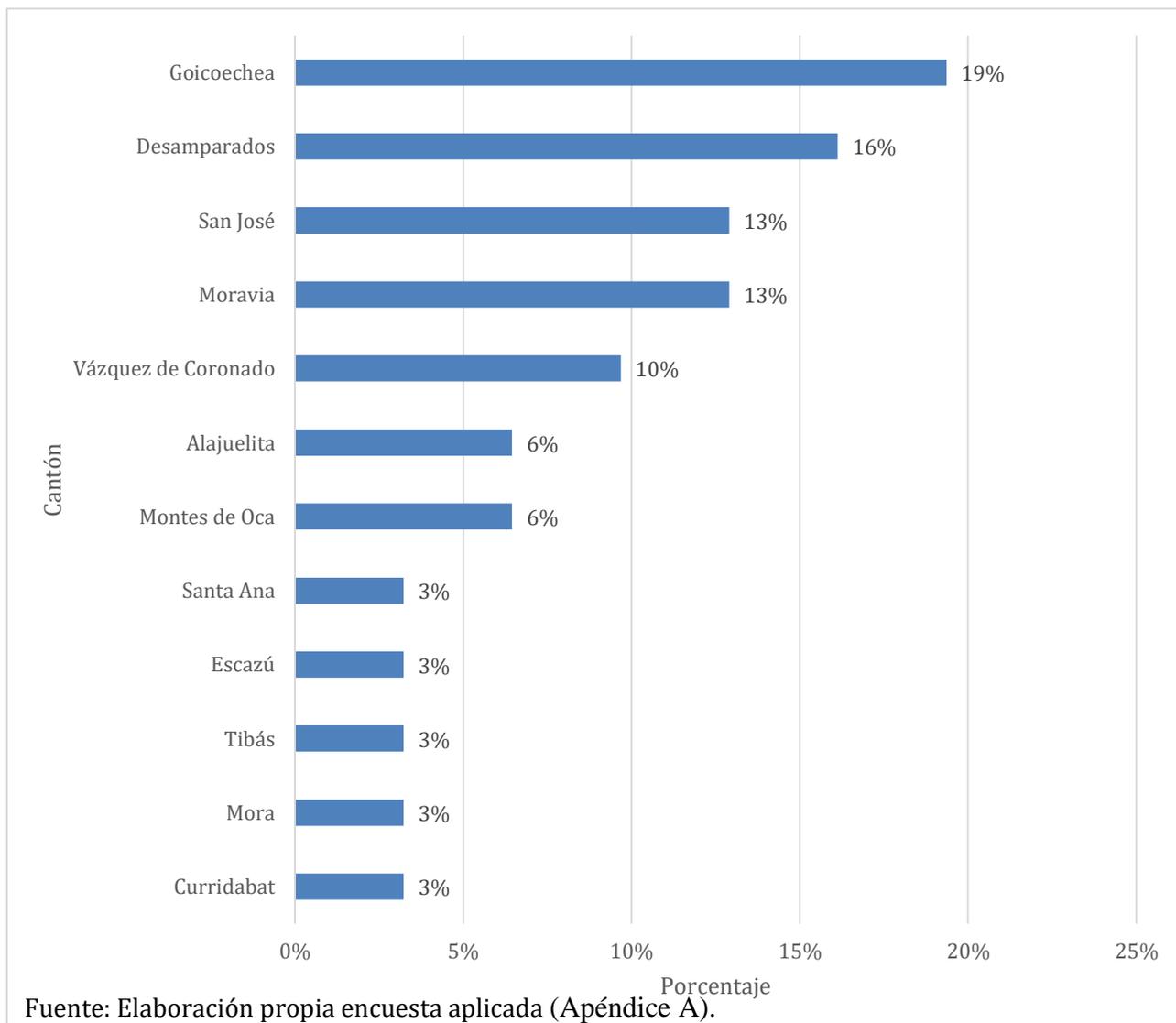
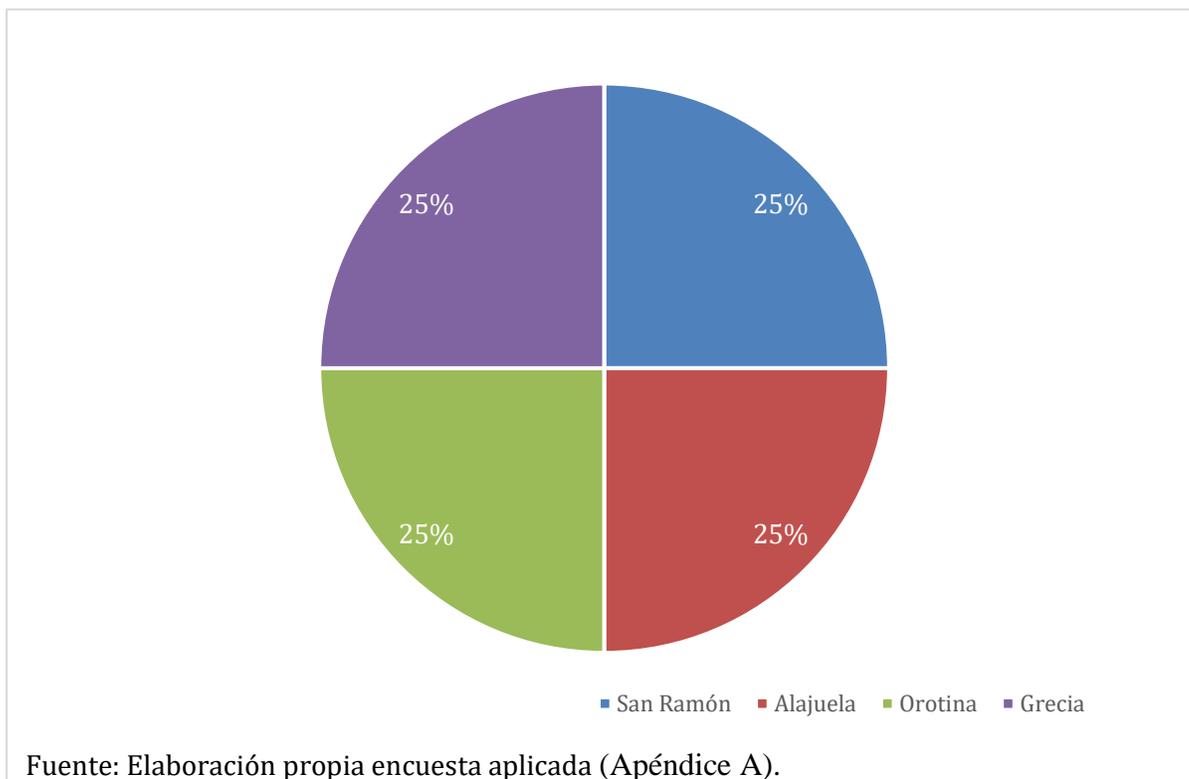
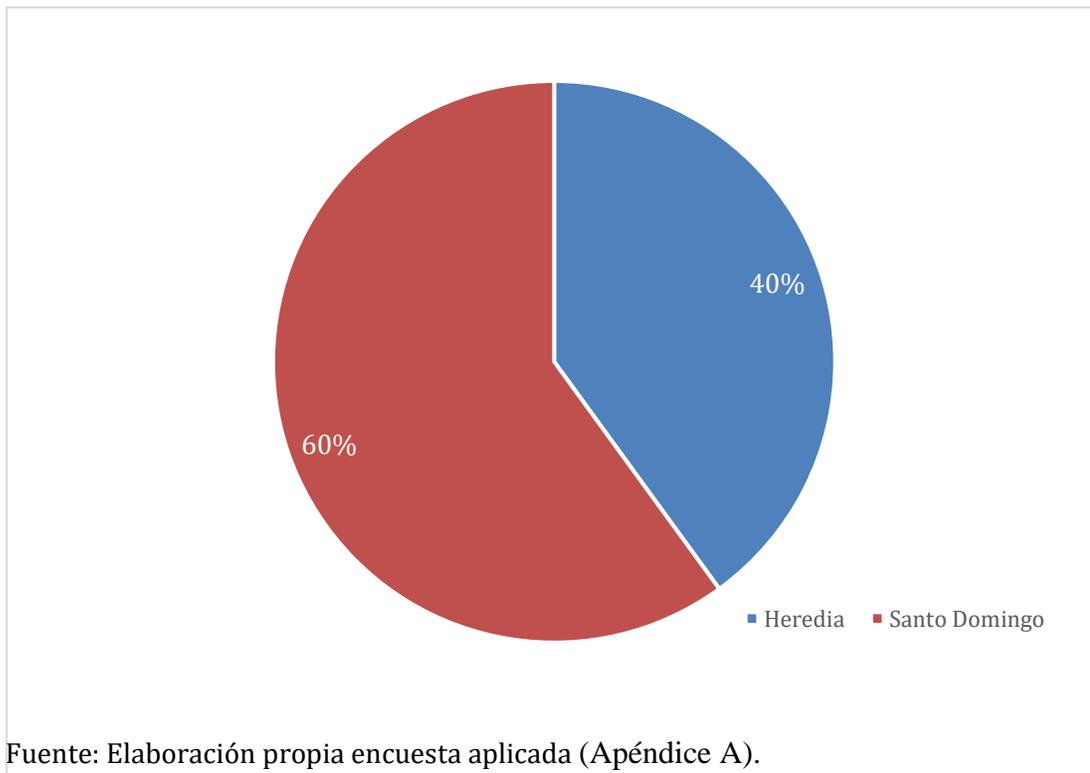


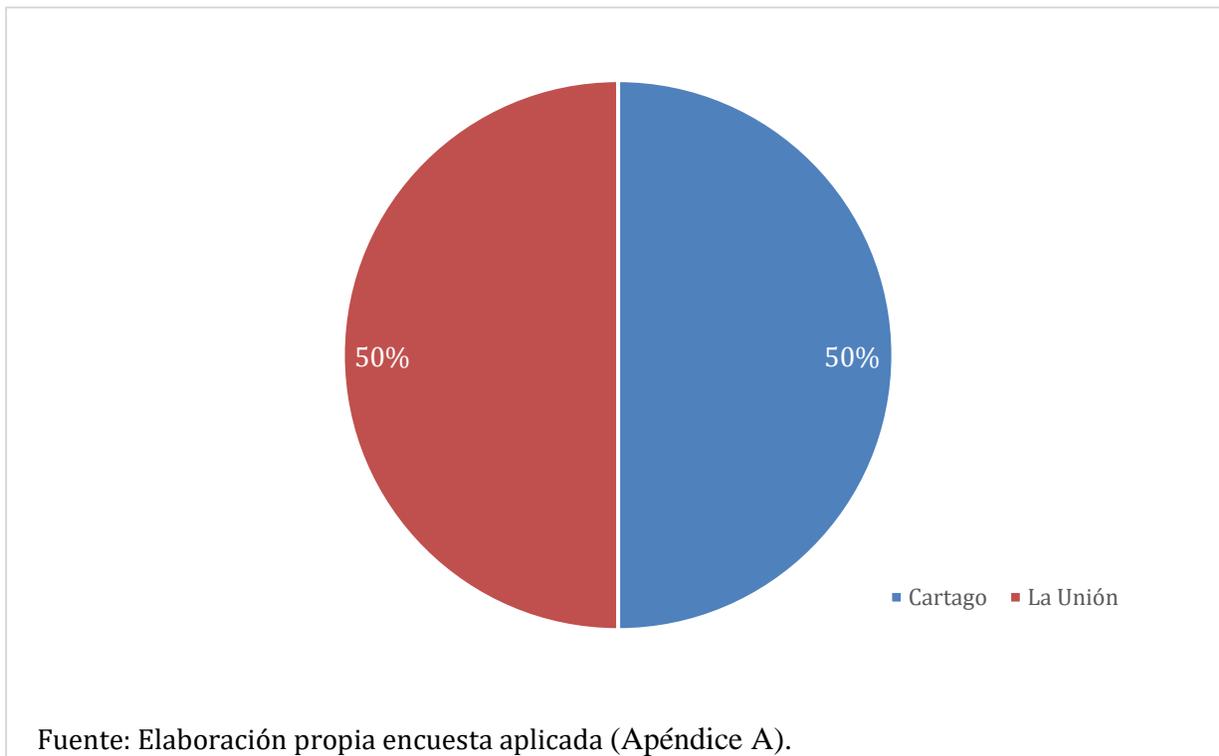
Figura 40 Porcentaje de estudiantes según cantón de Alajuela de residencia de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020



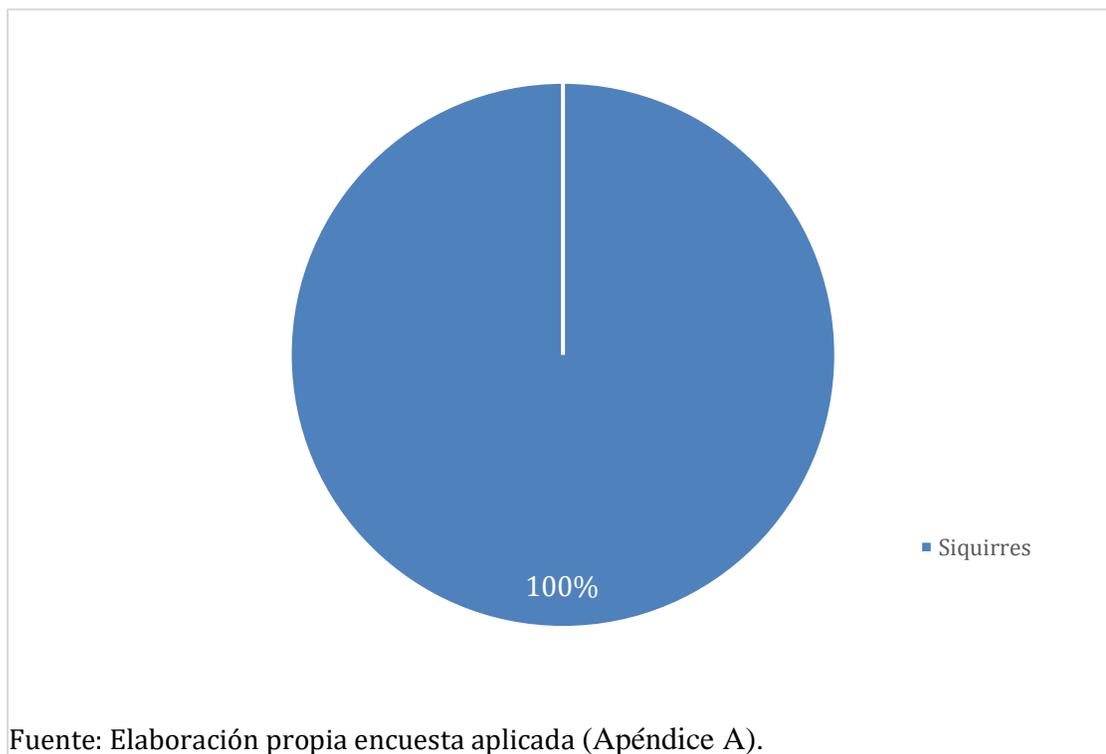
*Figura 41 Porcentaje de estudiantes según cantón de Heredia de residencia de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020*



*Figura 42 Porcentaje de estudiantes según cantón de Cartago de residencia de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020*

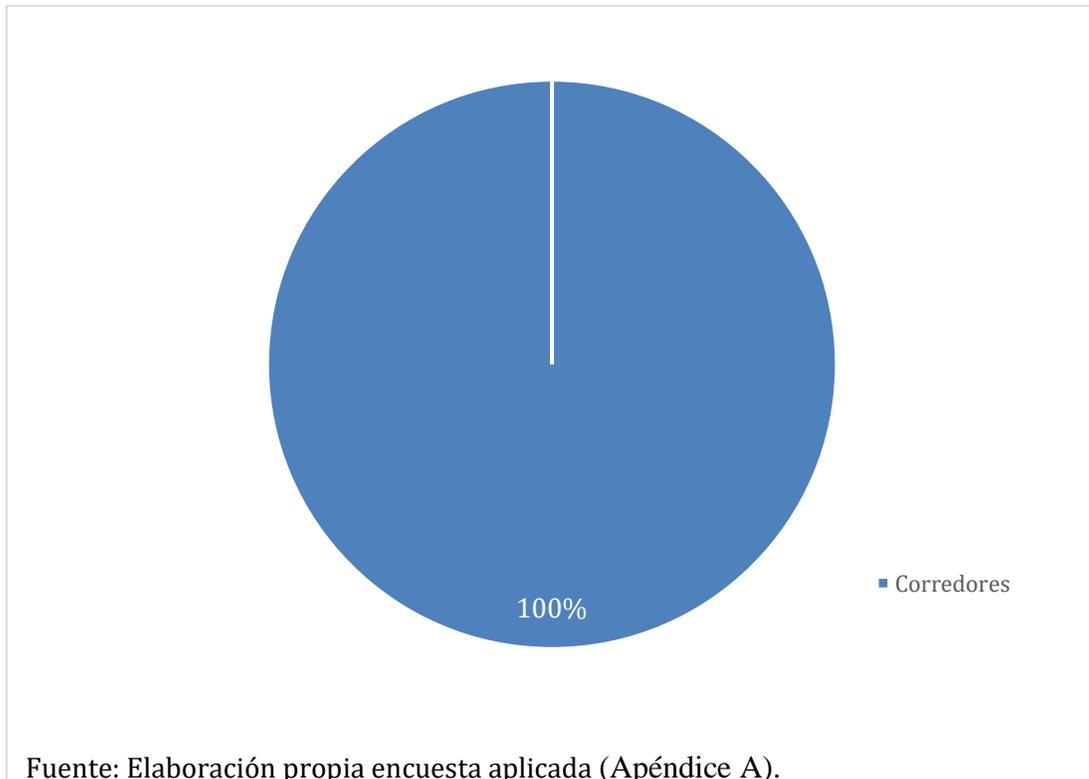


*Figura 43 Porcentaje de estudiantes según cantón de Limón de residencia de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020*



Fuente: Elaboración propia encuesta aplicada (Apéndice A).

*Figura 44 Porcentaje de estudiantes según cantón de Puntarenas de residencia de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José este segundo semestre 2020*



Fuente: Elaboración propia encuesta aplicada (Apéndice A).

## Apéndice F: Detalle de Información Sobre Necesidades y Recomendaciones

Tabla 12 Porcentaje de estudiantes según mejora a implementar para apoyar las clases virtuales, en los servicios podría mejorar o implementar la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José el próximo año 2021

Mejora para apoyar clases virtuales	Porcentaje
Aumentar materiales: los libros digitales / digitalizar los libros y documentos/licencias/PDF	14%
Mejorar charlas -Capacitación (APA, elementos imagen, manejo del tiempo, redacción, investigación, talleres en línea de interés (Word, Excel, otros), bases de datos (uso, credenciales que solicitan))	13%
Más interactividad -Biblioteca y estudiante, comunicar los servicios y como usarlos, nuevas adquisiciones	12%
Mejorar la comunicación (Tec digital, correo, infogramas, WhatsApp o Facebook, videos mayor propaganda)	10%
Me parece que los servicios que ya ofrece son los adecuados	9%
Mejorar el acceso (artículos, tesis, material de curso, errores de acceso)	6%
Apoyar los cursos (crear secciones interactivas, entre libro profesor y curso)	4%
Mejorar catalogo (Ofrecer un catálogo con base en la carrera -actualizar las imágenes)	4%
El servicio de préstamos de libros. (formularios en sistemas del Tec, aumentar días)	4%
Creación de una aplicación móvil	3%
Más efectividad - Consultas -Agendar citas	3%
Préstamo de más equipo tecnológico como tablets, mouse y complementos a las computadoras	2%
Una mejor interfaz en las bases de datos (donde se estratifiquen las que pueden servir para "x" materia)	2%
Solicitar libros para entretenimiento personal	1%
Mejorar la plataforma de cobro	1%

Utilizar estudiantes para mejorar plataformas	1%
Informar el número de WhatsApp	1%
No respuesta	13%
<b>Total</b>	100%

**Fuente: Elaboración propia encuesta aplicada (Apéndice A).**

Tabla 13 Porcentaje de estudiantes según recomendaciones para mejorar los servicios de la Biblioteca Campus Tecnológico Local San José el próximo año 2021.

<b>Recomendaciones para servicios</b>	<b>Porcentaje</b>
Impartir más información y capacitación de los servicios (hacer infogramas y enviarlos a las clases)	13%
Comunicarse y actualizar plataformas virtuales (página web, Facebook, WhatsApp, Telegram, etc.)	11%
Adquirir más material, más editoriales, banco de exámenes y prácticas, más libros para estudiantes no becados	8%
Dejarlo como esta, lo están controlando bien, los servicios que ofrecen están bien	8%
Mejorar la publicidad para leer la información (interfaces de los servicios, publicidad en general)	6%
Ser más atentos, (procesos más ágiles, personal dinámico, tiempo de respuesta)	6%
Bases de Datos: correcto registro de usuario, videos de ingreso a las bases de datos, información precisa sobre contenido, charlas	5%
Unir el TEC digital con la biblioteca, libro de curso como favorito, consultar bibliografía con profesores	3%
Digitalizar más recursos	3%
Mejorar las licencias, licencias como Zoom para estudiante	3%
Utilizar a estudiantes para crear e innovar	2%
Poder recoger materiales con Globo o correo	2%
Enviar información a las bases de datos de estudiantes, para exponer las necesidades	2%
Creación de una aplicación móvil, más interactiva	2%
Ampliar la gama de temas	2%
Mejorar acceso,	2%
Ser más estrictos en cuando se refiere a estudiantes haciendo ruido.	2%
Préstamo de equipo, mejorar el seguimiento, (personas que no lo necesitan recibieron el beneficio) continúe después de la pandemia	2%

Visualizador para las revistas	1%
Capacitación del catálogo en línea	1%
Más equipo en el laboratorio	1%
Charlas de APA	1%
No respuesta	17%
<b>Total</b>	<b>100%</b>
<b>Fuente: Elaboración propia encuesta aplicada (Apéndice A).</b>	