



Abril 2019 - ISSN: 1989-4155

LA COMPETENCIA LECTORA DEL BIBLIOTECÓLOGO Y SU IMPACTO EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

Dr. Edison Zambrano Cedeño¹

Lcda. Jenny Cobacango Villavicencio²

Carmen Marisela Ponce Saltos³

¹Docente principal Universidad Técnica de Manabí,

erzambrano@utm.edu.ec

² ¹Docente principal Universidad Técnica de Manabí,

gcobacango@utm.edu.ec

³ Egresada carrera de bibliotecología,

marisela-ps@hotmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Edison Zambrano Cedeño, Jenny Cobacango Villavicencio y Carmen Marisela Ponce Saltos (2019): "La competencia lectora del bibliotecólogo y su impacto en la atención al usuario", Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo (abril 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/atlanter/2019/04/competencia-lectora-bibliotecologo.html>

Resumen

La formación del bibliotecario en el campo de la promoción de la lectura en los usuarios es de relevante importancia, de allí que de este estudio tiene como objetivo determinar el impacto que tiene la competencia lectora del bibliotecólogo en la atención del usuario en las bibliotecas de la ciudad de Portoviejo. En primera instancia se parte de definiciones referentes a las variables del tema de investigación, aplicando una metodología descriptiva con un enfoque cuantitativo - cualitativo y análisis documental para la revisión bibliográfica, de igual manera el método histórico - lógico para la organización de las ideas dadas por los diferentes autores. La técnica utilizada es la encuesta y test de lectura a una población de 150 personas que estuvo conformado por los usuarios y personal que laboran en las bibliotecas de la ciudad de Portoviejo. Se describen conclusiones destacando las competencias lectoras y la atención al usuario, considerando que en los actuales momentos muchos de los usuarios principalmente los estudiantes carecen de adecuados hábitos de lectura como medios o herramienta para fortalecer su aprendizaje. Los resultados obtenidos apuntan a la necesidad de fortalecer las actividades de promoción a la lectura que realizan los bibliotecarios a través de estrategias metodológicas que ayuden mejorar la atención a los usuarios.

Palabras clave: Formación del bibliotecario, lectura, bibliotecario, competencias

Abstract

The training of the librarian in the field of the promotion of reading among users is of relevant importance, hence the purpose of this study is to determine the impact that the reading competence of the librarian has on the user's attention in the libraries of the city of Portoviejo. In the first instance, we start with definitions referring to the variables of the research topic, applying a descriptive methodology with a quantitative - qualitative approach and documentary analysis for the bibliographic review, in the same way the historical - logical method for the organization of the ideas given by the different authors. The technique used is the survey and test of reading to a population of 150 people that was conformed by the users and personnel that work in the libraries of the city of Portoviejo. Conclusions are described highlighting reading skills and attention to the user, considering that at present, many of the users mainly students lack adequate reading habits as means or tool to strengthen their learning. The results obtained point to the need to strengthen the reading promotion activities carried out by librarians through methodological strategies that help improve the attention to users.

Keywords: Librarian training, reading, librarian, competencies

Introducción

La esencia fundamental que describe este documento de investigación, es la importancia que merece la lectura en la vida de los seres humanos, desde el momento en que comienza a aprender sus primeras letras, hasta que termina su ciclo de vida. La lectura a nivel mundial constituye sin duda, "la más importante adquisición de saberes, es la comprensión de un mensaje codificado en signos visuales que pueden ser letras y números. La lectura es ante todo un proceso mental y para mejorarlo debe tenerse una buena disposición y una actitud mental correcta" (Dávila, 2.007, p. 3). De allí que, conocer bien el significado de la lectura y sus tipos, así como de sus hábitos e importancia que tienen los programas desarrollados para el fomento de la lectura y la transmisión de una cultura.

Desde esta perspectiva, el desarrollo de las competencias lectoras en los bibliotecarios, ha sido, y sigue siendo un tema de constante polémica, tanto desde el punto de vista metodológico como desde el punto de vista del momento de su iniciación. Siempre los educadores se han planteado cuál es el mejor momento para iniciarlo y el método o los métodos más adecuados para su aprendizaje. Desde el punto de vista colectivo, una sociedad que lee más es una sociedad menos vulnerable, más inventiva e incluso su auto percepción es más sólida, se podría decir que una sociedad que leer es más sana y con menos problemas" (Borge, 2.015, p. 1)

En relacion a lo antes expuesto, la biblioteca se ha convertido en una herramienta educativa que permite el desarrollo de la práctica lectora y desarrollo de habilidades intelectuales entre los estudiantes. Sin embargo, es necesario que esto se trate desde la corresponsabilidad y el compromiso que requiere el proceso para el desarrollo del habito lector.

Según el Art. 26. (Ley Orgánica de Educación Intercultural 2.011) de la República del Ecuador. *"La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar"* (Constitución, 2.008).

A partir de lo expuesto, se consideró oportuno realizar un análisis, con el propósito de poner énfasis en determinar el impacto que tiene la competencia lectora del bibliotecólogo en la atención del usuario en las bibliotecas de la ciudad de Portoviejo.

Metodología

La metodología que se utilizó en el trabajo de investigación fue de tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo - cualitativo, las técnicas que se utilizaron fueron la encuesta y el test de lectura, considerando una muestra de 150 personas conformadas por los usuarios y personal que laboran en las bibliotecas de la ciudad de Portoviejo. El orden de tabulación y presentación de los resultados se dio de acuerdo a los ítems propuestos, los mismos que fueron procesados y presentados en tablas y gráficos estadísticos mediante el software *Word* y *Excel*.

Desarrollo

La lectura

La lectura es una actividad compleja que estimula la creatividad, cumple funciones cognitivas, sociales, emocionales, afectivas, lúdicas y recreativas, que como práctica social y cultural le permite al hombre adquirir conocimientos, retroceder en el tiempo, descansar y recrearse. Es decir, “la lectura es un proceso en el que el lector obtiene información a partir de los símbolos escritos, para lograrlo debe ser capaz de entender el código” (Miranda, 1.989, pág. 23). La afirmación anterior es corroborada por Gómez Palacios, (1.996), para quien la lectura se constituye en “un proceso constructivo al reconocerse que el significado no es una propiedad del texto, sino que el lector lo construye mediante un proceso de transacción flexible en el que conforme va leyendo, le va otorgando sentido particular al texto según sus conocimientos y experiencias en un determinado contexto” (pp. 19-20). También contribuye al enriquecimiento de la conversación y la escritura, orienta al lector hacia la reflexión y moldea algunas de sus aptitudes, se la considera entonces como la principal fuente de mejoramiento personal.

La lectura es un medio para expresar sentimiento y emociones, para transformar nuestras vivencias y aspiraciones, avanzar en el tiempo y en el espacio, ampliar la cultura humana y la visión del mundo, porque a través de la lectura expresa su cultura, además proporciona información, conocimientos para afrontar retos de la vida cotidiana con conocimientos y fundamentos teóricos y así construir una cultura lectora con valores. Factores socioeconómicos, culturales, físicos, psicológicos, cognoscitivos y lingüísticos intervienen en la lectura, que muestra la necesidad de un lector activo, que tenga claridad en los conocimientos previos que posee y en los propósitos de lo que pretende alcanzar. “La lectura es un acto comunicativo entre quien escribe un texto y quien lo lee” (Quintanal-Díaz, 1.997, p. 20).

Desde esta concepción constructivista, la lectura se convierte en una actividad eminentemente social y fundamental para conocer, comprender, consolidar, analizar, sintetizar, aplicar, criticar, construir y reconstruir los nuevos saberes de la humanidad y en una forma de aprendizaje importante para que el ser humano se forme una visión del mundo y se apropie de él y el enriquecimiento que posee, dándole significado.

Como un proceso interactivo de comunicación en el que se establece una relación entre el texto y el lector, quien al procesarlo como lenguaje e interiorizarlo, construye su propio significado.

La lectura enriquece y desarrolla la necesaria capacidad crítica de las personas; de ahí que tras el acto de la lectura, además de los valores cívicos que encierra, habite una adquisición de habilidades que dota a los individuos de recursos necesarios para su desarrollo como personas: la vida cotidiana debe estar condicionada por la capacidad lectora que contribuya al perfeccionamiento de los seres humanos. (LEY 10., 2.007)

Esta ley considera de mucha importancia el fomento de la lectura, por lo que intercede por acciones permanentes para el desarrollo del hábito lector. En este ámbito, la lectura se constituye en un proceso constructivo al reconocerse que el significado no es una propiedad del texto, sino que el lector lo construye mediante un proceso de transacción flexible en el que conforme va leyendo, le va otorgando sentido particular al texto según sus conocimientos y experiencias en un determinado contexto. (Gutiérrez & Monte, 2004, p. 1)

Para lograr una buena lectura hace falta seguir, sentir y comprender el texto no por palabras sueltas, sino combinando las frases, los párrafos, las secciones o capítulos en unidades de significado cada vez más amplias, hasta llegar a la comprensión de una obra en su totalidad.

Tipo de lectura

A través de la historia, han existido diversas escuelas del pensamiento, las cuales han dado a conocer que “el lector debería ser impedido hacia adelante, no sólo o principalmente por el impulso mecánico de la curiosidad, o por un insaciable deseo de llegar a la solución final, sino por la placentera actividad de la mente que los atractivos del viaje mismo suscitan” (Taylor citado en Tovar, 2.009, p. 51).

Leer es una actividad de comprensión de textos que tiene un carácter interactivo, donde lo que se pretende es interpretar el mensaje, conocimiento, intención, expectativas, entre otras situaciones que el autor transcribe en sus textos. La lectura exige un método distinto en función del uso o su objetivo. Desde este punto de vista se

desprenden los diferentes tipos de lectura. A decir de *Dzul* (2.014), en la Reforma Curricular, se describen los siguientes tipos de lectura:

Lectura fonológica: Este tipo de lectura permite que el estudiante realice una lectura oral, fluida, clara, entonada y expresiva. Para su práctica se aconseja al maestro elegir textos cortos y adecuados no solo a la capacidad lectora en desarrollo del estudiante, sino a sus intereses. Este tipo de lectura, ejércitala pronunciación clara de las vocales y consonantes, una adecuada modulación de la voz y un manejo global de la cadena gráfica.

Lectura global o comprensiva. Para realizar este tipo de lectura, se debe prestar mucha atención a lo que se lee. Se debe conocer el significado de todas las palabras del texto, en caso de no entender determinados términos, la comprensión no será total. (pp. 3-4)

Cabe destacar que la lectura oral, es la que hacemos en voz alta, tiene como objetivo no sólo conseguir una buena oralización, sino atender a la finalidad real de la lectura. Hay otros tipos de lectura como son la lectura silenciosa, que es en la cual la persona recibe directamente en el cerebro lo que ven sus ojos, saltando la experiencia auditiva.

De acuerdo a Cuetos (citado en Castillo, 2.011) se pudo conocer otros tipos de lectura:

Oral, la que se hace en voz alta, no se considera como un tipo de lectura frecuente; sin embargo, es el primero que practicamos cuando aprendemos a leer. En este tipo de lectura no solo debemos leer las palabras sino aprender a modular nuestra voz.

Silenciosa, la que se hace sin expresar de viva voz lo leído, es la más frecuente y su uso es personal.

Exploratoria, es en la que se lee un texto rápidamente buscando ideas o la información que interesa.

Superficial, leer en forma rápida para saber de qué se trata el texto.

Recreativa, utilizada cuando se lee un libro por placer.

Palabra a palabra, utilizada cuando el material que leemos exige hacerlo con mucho detalle.

Enfocada a estudio, se practica en forma lenta y con mucha atención.

Crítica, utilizada al evaluar la relevancia de lo que se lee. (pp. 17-18)

De acuerdo a los tipos de lecturas expuestos, se denota que estas representan una actividad exclusiva de los seres humanos, donde su principal propósito radica en la posibilidad de interpretar un texto, de analizarlo para darle sentido y enriquecer el intelecto de cada una de las personas que tienen como hábito leer. Sin embargo, hay que considerar que los tipos de lectura permiten de una y otra forma asimilar o procesar la información de un escrito.

Importancia de la lectura

La lectura es una actividad de gran importancia para el desarrollo de la sociedad, es el proceso con el cual se desarrollan las aptitudes intelectuales de cualquier individuo, permitiéndole investigar, criticar, analizar, sistematizar y reestructurar los conocimientos adquiridos. La importancia de la lectura surge desde el momento de la escritura y ha estado presente durante siglos. La lectura está considerada una forma de adquisición de conocimientos; es una de las principales herramientas que tiene el hombre para desarrollar su intelecto" (Rhó, 2.000, pág. 13). De allí la importancia para las personas ya que significa la llave del conocimiento, leyendo se adquieren conocimientos y por lo tanto la lectura se convierte un factor fundamental para el desarrollo de las competencias básicas de cualquier persona para enfrentarse a la vivencia en sociedad. De acuerdo a la UNESCO (UNESCO, Informe sobre la educación en el mundo 2000., 2.000) "Los libros y el acto de leer constituyen los pilares de la educación y la difusión del conocimiento, la democratización de la cultura y la superación individual y colectiva de los seres humanos. La UNESCO reconoce que saber leer y escribir constituye una capacidad necesaria en sí misma, y es la base de otras aptitudes vitales" (p. 183).

En referencia al razonamiento anterior los libros y la lectura son y seguirán siendo con fundamentada razón, instrumentos indispensables para conservar y transmitir el tesoro cultural de cada uno de los países a nivel mundial, destacando así su importancia debido a que la lectura se convierte en agentes activos del progreso y desarrollo.

La lectura es una herramienta fundamental del desarrollo de la personalidad, pero también lo es de socialización como elemento esencial para convivir en democracia y desenvolverse en la sociedad de la información. La lectura no solo proporciona información (instrucción) sino que forma (educa) creando hábitos de reflexión, análisis, esfuerzo, concentración... y recrea, hace gozar, entretiene y distrae. Es así que

universalmente se reconoce el hábito de lectura como “una característica deseable en la población y que podría considerarse como un buen indicador del nivel educativo alcanzado por cada población. Ello ha representado motivo suficiente para establecer fechas conmemorativas destinadas a la difusión de los hábitos de lectura en la población latinoamericana”. (Guevara, 2.001)

Es importante el fomento de la lectura y por ello aboga por una actividad permanente del desarrollo del hábito lector de la sociedad a través de planes de fomento. "Entendemos a la práctica de la lectura como una práctica social que da origen a interacciones e intercambios sociales y que se ubica necesariamente en la diacronía de las condiciones sociales del lector. Esta práctica se puede realizar en cualquier lugar, a cualquier hora, en cualquier fuente y formato documental sin importar la variable de tiempo".

La lectura representa una actividad exclusiva de los seres humanos, que nos diferencia de los demás seres vivos. Su importancia radica en la posibilidad que nos da de interpretar un texto, de darle sentido y de enriquecer nuestro intelecto. Sin embargo, tenemos que tener en cuenta que existen diferentes tipos de lectura al momento de asimilar o procesar la información de un escrito, a continuación te contamos cuáles son.

La Competencia lectora

La competencia lectora es la capacidad de comprender, utilizar y analizar textos escritos para alcanzar los objetivos del lector, desarrollar sus conocimientos y posibilidades y participar en la sociedad. Su definición ha ido cambiando de acuerdo a los cambios sociales, económicos y culturales de cada país o región. Desde la mirada de los autores *Kintsch* (1.998), *Graesser, Singer y Trabasso* (1.994) la competencia lectora es “la capacidad de comprender, utilizar y analizar textos escritos para alcanzar los objetivos del lector, desarrollar sus conocimientos y posibilidades y participar en la sociedad. Para ello es de mucha importancia el logro de los siguientes objetivos: “Caracterizar el párrafo, idea principal e idea secundaria, identificar idea principal e idea secundaria y distinguirlos principales tipos de ideas principales y secundarias” (Dzul Escamilla, 2014, pp. 3-4).

De acuerdo al razonamiento expuesto, la comprensión lectora es uno de los pilares importantes de la educación porque es una de las competencias que se deben desarrollar dentro del lenguaje y es una herramienta lingüística del pensamiento la cual determina el desarrollo cognitivo de los estudiantes para el logro de un aprendizaje significativo. En relación con el criterio expuesto “La destreza lectora ya no se considera como una capacidad desarrollada durante los primeros años escolares, consistente en la mera descodificación de textos, sino como un conjunto progresivo de conocimientos, habilidades y estrategias que los individuos desarrollan a lo largo de la vida en distintos contextos y con distintos propósitos”.(OECD, 2.006)

Esta definición refleja las nuevas demandas lectoras que *la sociedad de la información* impone a sus ciudadanos, según las cuales los lectores necesitan ser capaces de comprender información presentada en documentos diversos para cumplir una gran variedad de fines. Supone también la consideración de al menos dos dimensiones psicológicas en la conceptualización de competencia lectora, i.e., comprensión y autorregulación. Así, a los procesos básicos atribuidos a la comprensión de textos como son el parafraseo, la generación de diversos tipos de inferencias o la elaboración de macro-ideas.

Las competencias lectoras en el bibliotecario

La lectura en el bibliotecólogo debe formar al promotor de la lectura para que sea consciente de que más allá de la animación a la lectura, las horas del cuento en forma oral o silenciosa, la instrucción bibliográfica o las visitas guiadas, las sesiones de formación de lectores y de usuarios y promoción de la lectura deben integrarse a las necesidades de información de los usuarios.

El desarrollo de la competencia lectora pretende garantizar óptimos niveles funcionales de lectura necesarios tanto para acceder a aprendizajes como para promover aficiones lectoras. Y precisamente esta es una de nuestras repetidas y obsesivas preocupaciones: ¿cómo podemos conseguir que los chicos se aficionen a leer? (Durban & García, 2008, p. 6)

De igual manera, él debe comprender que durante las sesiones de instrucción y de animación a la lectura es importante aplicar métodos activos de enseñanza que permitan a los lectores usuarios construir su propio conocimiento y, que la formación debe estar orientada a manejar los recursos bibliográficos para desarrollar habilidades que hagan a los usuarios autosuficientes y autónomos en la búsqueda, localización, selección,

evaluación y manejo de información y de lecturas disponibles en la biblioteca o en otros medios a los que tienen acceso en su vida diaria, como respuesta a sus propias necesidades e intereses

Importancia de la competencia lectora

La importancia que tiene la competencia lectora es:

- **Comprender los propios objetivos:** Los objetivos del lector son muy variados, dependen de los motivos por los que el lector se pone en contacto con un texto.
 - Para informarse sobre algún tema
 - Para divertirse, mediante la lectura de literatura (cuentos, poemas, leyendas y otras

Es muy importante que el lector tenga claro su objetivo al leer; esto le permitirá comprender mejor.

- **Desarrollar conocimientos:** El lector competente cuando lee aprende algo nuevo, confirma lo que ya sabía, modifica o amplía sus conocimientos.
- **Participar en la sociedad:** Cuanto más competente se es en lectura, mayor probabilidad tiene la persona de integrarse y ser miembro activo de su sociedad, es decir, ejercer su ciudad

Usuario de la información

Usuario de la información se entiende a la persona que presenta un vacío de conocimiento que pretende superar y para ello utiliza información que posiblemente le permitirá producir nueva información y conocimiento. Pensando en esta persona, en las unidades de información se llevan a cabo procesos de organización de la información, desde la selección, adquisición y organización física de los recursos.

El usuario de información se define como aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades. Según esta definición, todos los seres humanos somos usuarios de información puesto que todos la necesitamos para llevar a cabo alguno de las múltiples tareas que realizamos diariamente.

El elemento fundamental en un servicio de información es el usuario que satisface con él sus necesidades, intereses y demandas informativas, por consiguiente, la finalidad de cualquier oferta informativa es la satisfacción de las necesidades de sus usuarios y esta debe aspirar a satisfacerlas cada vez en mayor grado.

La formación de usuarios o también conocida como alfabetización en información y comunicación es una práctica que se lleva a cabo en las bibliotecas y centros de documentación, donde el manejo de la información es un factor importante y esencial en la educación y en todos los niveles de aprendizaje. Esta práctica, que fomenta el desarrollo de competencias, está estrechamente vinculada con otros componentes fundamentales de la alfabetización informacional (la alfabetización electrónica informática o digital) y las capacidades de comprensión y de reelaboración de información. La información se ha incrementado con el paso del tiempo, las modalidades para organizarla y ofrecerle a los usuarios se han adecuado a las necesidades de las bibliotecas y de los recursos tecnológicos con los que cuenta.

El bibliotecario o gestor de la información cumple un rol importante, ya que en sus manos está la tarea de complacer las demandas y necesidades de la comunidad de usuarios, para ello diseña y planifica en base a los recursos con los que cuenta, actividades que promueven el desempeño independiente del usuario dentro de la biblioteca, o de cualquier centro de información, con esta actividad el usuario podrá: buscar, acceder y utilizar eficazmente la información. Como paso previo al desarrollo de una actividad de formación de usuarios la institución bibliotecaria deberá tener en cuenta los recursos (TICs) con los que cuenta, para ofrecer un servicio de búsqueda de información eficiente, el manejo de los métodos de enseñanza, para promover una actividad exitosa, pero además deberá aplicar los recursos de acuerdo a las necesidades de los individuos.

Necesidades de información

Las necesidades de información de un individuo son aquellos conjuntos de datos que éste necesita poseer para cubrir un objetivo determinado. Es importante distinguir entre las necesidades latentes y las necesidades expresadas (demandas) del usuario. González Teruel, (González Teruel, 2005) considera que las necesidades

de información de los usuarios ocurren en diferentes situaciones y afirma que, puesto que las personas son simultáneamente individuos y miembros de un grupo, existen influencias individuales y situacionales que determinan la conducta de búsqueda de información

Una demanda es lo que el individuo realmente solicita al servicio de información sea utilizada en la recreación del conocimiento en una disciplina, o para ser aplicada en forma directa y aumentar el saber empírico. Además de la estructura cognoscitiva del usuario, las necesidades de información están influidas por otros factores:

- Nivel de experiencia sobre la disciplina de interés.
- Tiempo de experiencia en la disciplina.
- Si el usuario trabaja en forma individual o grupal.
- Persistencia.
- Motivación.
- Capacidad de análisis de la información.

Atención al usuario en las bibliotecas

La atención al usuario se ha convertido en una de las partes fundamentales del trabajo bibliotecario que contempla no solo la resolución de consultas, dudas o preguntas, sino también la información y orientación al usuario, la señalización de secciones y servicios, la adaptación de recursos, la personalización de servicios y prestaciones, etc. "Se actúa como intermediación entre la información y las necesidades del usuario, utilizando el diálogo entre este y el bibliotecario a fin de identificar con detalle sus intereses"(Morales, 1993).

La atención que se le debe dar al usuario es de mucha importancia ya que el usuario es aquella persona que necesita información para el desarrollo de sus actividades profesionales, de estudio, y recurre a la biblioteca para localizar dicha información, el bibliotecólogo debe estar consciente de que el usuario es uno de los elementos fundamentales en todo sistema de información, el cual debe concebirse como un agente que desarrolla un papel protagónico de gran importancia. El usuario es, al fin y al cabo, nuestra razón de ser, nuestra meta. Llegar al usuario, aptar su atención, habituarlo a visitarnos y a necesitar de nuestros servicios, en otras palabras, captar, recuperar de ahí la gran importancia de saber orientar y satisfacer convenientemente sus necesidades informativas cuando hacen uso de nuestros servicios bibliotecarios. Una cualidad esencial en esa orientación y adaptación a las necesidades de los usuarios es a partir de la atención recibida por parte del personal bibliotecario y del servicio bibliotecario utilizado. El usuario es aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades.

Resultados

Para determinar el impacto que tiene la competencia lectora del bibliotecólogo en la atención del usuario en las bibliotecas de la ciudad de Portoviejo, se procedió a la aplicación de una encuesta estructurada con indicadores acordes al problema planteado.

Tabla N° 1: Tipo de usuario.

ORDEN	ALTERNATIVAS	F	%
A	Profesor	20	20
B	Estudiante	70	70
C	Empleado	10	10
D	Otro	0	0
	Total	100	100,00%

Fuente: Usuarios de las Bibliotecas de la ciudad de Portoviejo

Elaboración: Los autores

Análisis

Al efectuarse la encuesta para determinar los tipos de usuarios de las bibliotecas de la ciudad de Portoviejo, se llega al siguiente resultado, con el 70 % se encuentran a los usuarios calificados en la alternativa como estudiantes, el 20 % son usuarios calificados como profesores y con el 10% están considerados a los empleados. Cabe resaltar que los estudiantes son los que más aprovechan los recursos bibliotecológicos que ofrece este departamento.

Tabla N° 2: Atención personalizada.

ORDEN	ALTERNATIVAS	F	%
A	Siempre	45	45
B	Casi siempre	20	20
C	A veces	35	35
D	Nunca	0	0
	Total	100	100,00%

Fuente: Usuarios de las Bibliotecas de la ciudad de Portov

Elaboración: Los autores

Análisis

La encuesta a los usuarios de las bibliotecas de la ciudad de Portoviejo, se la efectuó para determinar la regularidad de la atención personalizada que se presume brindan los bibliotecólogos, obteniendo los siguientes resultados. Con el 45 % se califica como siempre a la atención personalizada, el 35% de los usuarios dicen que a veces reciben atención personalizada y con el 35% están los usuarios que indican que casi siempre reciben la atención directa de los bibliotecólogos. El conocimiento técnico y la experiencia brindada por parte del personal de bibliotecólogos es necesaria para facilitar el manejo de los instrumentos de conocimiento a través de los libros y similares.

Tabla N° 3: Conocimientos necesarios para responderá las preguntas que realiza el usuario.

ORDEN	ALTERNATIVAS	F	%
A	Mucho	65	65
B	Poco	30	30
C	Muy poco	5	5
D	Nada	0	0
	Total	100	100,00%

Fuente: Usuarios de las Bibliotecas de la ciudad de Portoviejo

Elaboración: Los autores

Análisis

Para verificar los conocimientos necesarios al responder el bibliotecólogo, a las preguntas que realiza el usuario, se realiza la siguiente encuesta, obteniendo estos resultados, con el 65% se eligió a la alternativa mucho, con el 30% se encuentra la alternativa poco y con el 5% se escogió la alternativa muy poco. Esto denota que en su mayoría, los bibliotecólogos satisfacen las dudas que tienen los usuarios en su campo profesional.

Tabla N° 4: Satisfacción por la ayuda que proporciona el personal de la biblioteca

ORDEN	ALTERNATIVAS	F	%
A	Si	95	95
B	No	5	5
	Total	100	100,00%

Fuente: Usuarios de las Bibliotecas de la ciudad de Portoviejo

Elaboración: Los autores

Análisis

Para medir la satisfacción por la ayuda que proporciona el personal de la biblioteca, se realizó una encuesta a los usuarios de las bibliotecas de la ciudad de Portoviejo, los cuales en su mayoría; con el 95% se encuentran satisfechos por la colaboración brindada por parte de los bibliotecólogos de la ciudad capital manabita.

Tabla N° 5: Estrategias establecidas por el personal bibliotecario que permitan la inducción a los servicios existentes.

ORDEN	ALTERNATIVAS	F	%
A	Siempre	55	55
B	Casi siempre	30	30
C	A veces	15	15
D	Nunca	0	0
Total		100	100,00%

Fuente: Usuarios de las Bibliotecas de la ciudad de Portoviejo

Elaboración: Los autores

Análisis

Se realiza una encuesta a los usuarios de las bibliotecas de la ciudad de Portoviejo para determinar las estrategias establecidas por el personal bibliotecario que permitan la inducción a los servicios existentes, encontrando en la muestra el siguiente resultado, el 55% de su población indica que siempre se emplean estrategias establecidas, el 30% dice que casi siempre se permite la inducción a los servicios existentes y solo el 15% dice que a veces se establecen mencionadas estrategias. Se debe incrementar las estrategias para lograr eficiencia en el proceso de atención a los usuarios, de esta forma se alcanzará niveles altos de calidad total.

Tabla N° 6: Competencias lectoras del personal bibliotecario permiten orientar de forma adecuado a la búsqueda de información requerida por los usuarios.

ORDEN	ALTERNATIVAS	F	%
A	Mucho	80	80
B	Poco	15	15
C	Muy poco	5	5
D	Nada	0	0
Total		100	100,00%

Fuente: Usuarios de las Bibliotecas de la ciudad de Portov

Elaboración: Los autores

Análisis

La encuesta a los usuarios de las bibliotecas de la ciudad de Portoviejo, se la efectuó para determinar las competencias lectoras del personal bibliotecario, para conocer si permiten orientar de forma adecuada a la búsqueda de información requerida por los usuarios, obteniendo los siguientes resultados. Con el 80% se califica a la alternativa mucho, el 15% de los usuarios dicen que poco permiten orientar y con el 05% están los usuarios que indican que muy poco los bibliotecarios orientan de forma adecuada a la búsqueda de información por sus competencias lectoras. Por eso es necesario la actualización y reforzamiento de los conocimientos para mantener una eficiencia en las competencias profesionales.

Tabla N° 7: Promoción de actividades que permiten desarrollar las competencias lectoras en los usuarios.

ORDEN	ALTERNATIVAS	F	%
A	Siempre	45	45
B	Casi siempre	30	30
C	A veces	25	25
D	Nunca	0	0
Total		100	100,00%

Fuente: Usuarios de las Bibliotecas de la ciudad de Porto

Elaboración: Los autores

Análisis

Para verificar si el profesional bibliotecario promueve actividades que permiten desarrollar las competencias lectoras en los usuarios, se realiza la siguiente encuesta, obteniendo estos resultados, con el 45% se eligió a la

alternativa siempre, con el 30% se encuentra la alternativa casi siempre y con el 25% se escogió la alternativa a veces. Esto denota que en su mayoría, los bibliotecólogos si ayudan a desarrollar las competencias lectoras de sus usuarios.

Tabla N° 8: Difusión de servicios y novedades

ORDEN	ALTERNATIVAS	F	%
A	Siempre	35	35
B	Casi siempre	50	50
C	A veces	10	10
D	Nunca	5	5
	Total	100	100,00%

Fuente: Usuarios de las Bibliotecas de la ciudad de Portov

Elaboración: Los autores

Análisis

Se realiza una encuesta a los usuarios de las bibliotecas de la ciudad de Portoviejo para determinar si el personal de la biblioteca realiza la difusión a sus servicios y novedades, encontrando en la muestra el siguiente resultado, el 50% de su población indica que casi siempre se difunden los que se ofrece, el 35% dice que siempre se difunde y solo el 10% dice que a veces se establecen mencionadas difusiones. Se debe incrementar las difusiones para alcanzar mayores respuestas positivas y de esta manera mejorar la calidad de atención a los usuarios.

Tabla N° 9: Recursos audiovisuales y electrónicos existentes en la biblioteca para cubrir necesidades de información.

ORDEN	ALTERNATIVAS	F	%
A	Mucho	50	Mucho
B	Poco	25	Poco
C	Muy poco	15	Muy poco
D	Nada	10	Nada
	Total	100	100,00%

Fuente: Usuarios de las Bibliotecas de la ciudad de Portoviejo

Elaboración: Los autores

Análisis

Al efectuarse la encuesta para valorar si los recursos audiovisuales y electrónicos existentes en la biblioteca cubren las necesidades de información, se llega al siguiente resultado, con el 40% se encuentra calificada la alternativa mucho, con el 25% se califica a poco, con el 15% está la alternativa muy poco y con el 10% se considera a la alternativa nada. Con esto se demuestra que en la mitad de la muestra considera que la ayuda audio visual y electrónica de las bibliotecas cubren las necesidades de sus usuarios, pero se recomienda implementar mejores recursos que provoquen en los usuarios reacciones positivas en beneficio de la sección y la comunidad.

TEST DE COMPRENSIÓN LECTORA

Aplicado a los empleados de la biblioteca de la ciudad de Portoviejo.

Para determinar el nivel de análisis de textos de lectura a los empleados de las bibliotecas de Portoviejo se realizó un test con un extracto de lectura donde se tuvo que determinar la idea principal y secundaria como se demuestra en el siguiente ejemplo.

Panchos, la famosa cadena de tiendas de ropa, con más de trescientas sucursales en Europa ahora también tiene tiendas en Asia, concretamente en Tailandia y en Japón. Con las nuevas tiendas, los empleados de esta empresa española superan los 2.500.

Contact, la marca de ropa más conocida de Panchos, se produce en sus fábricas españolas de Valencia y Tarragona mientras que Punto, su otra marca, se hace ahora en sus fábricas de Tailandia. Para la fabricación de todas sus prendas solo utilizan materiales 100 % naturales, ésta es la clave del éxito de esta joven empresa líder en el sector de la moda.

1. Análisis del texto y comprensión lectora

Tabla 1

	V	%	F	%
Panchos es una marca de ropa líder en el sector de la moda.	8	27	22	73
En total, Panchos tiene más de 2500 empleados	25	83	5	17
Panchos no vende sus productos en Europa	7	23	23	77
Contacto y Punto de fábrica en España	6	20	24	80
Fabrican sus prendas con materiales 100 % naturales	4	13	26	87
Total		21		79

Fuente: Empleados de la Bibliotecas de la ciudad de Portoviejo

Elaboración: Los autores

Análisis

De acuerdo a los datos obtenidos en el test de comprensión lectora, se denota que las respuestas verdaderas alcanzan un 21% de efectividad y las respuestas falsa el 79%, respuestas que destacan que a los empleados de las Bibliotecas de la ciudad de Portoviejo, aun les hace falta desarrollar habilidades de comprensión lectora, debido a que un número considerable no capta el mensaje y no lee correctamente lo que se le trasmite, haciendo notar la importancia por reforzar algo básico que debido a las tecnologías existentes han forjado taras en los individuos en su modo de comprensión y adaptabilidad a su sociedad y medio ambiente.

2. Análisis del contexto

Tabla 2

	F	%
Muy adecuada	7	23
Adecuada	20	67
Poco adecuada	3	10
	30	100

Fuente: Empleados de la Bibliotecas de la ciudad de Portoviejo

Elaboración: Los autores

De acuerdo a los resultados de test, se pudo conocer que un 23% de los empleados de las bibliotecas de la ciudad de Portoviejo, realizan un análisis de contexto de forma muy adecuada, otro 67% lo hace de manera adecuada y el 10% poco adecuada. Los resultados obtenidos permiten evidenciar que los empleados realizan el análisis del contexto con un criterio adecuado.

3. Síntesis del texto

Tabla 3

	F	%
Muy adecuada	6	20
Adecuada	21	70
Poco adecuada	3	10
	30	100

Fuente: Empleados de la Bibliotecas de la ciudad de Portoviejo

Elaboración: Los autores

Con los resultados del test de lectura se pudo conocer que el 20 % de los empleados de las bibliotecas de la ciudad de Portoviejo, están en la capacidad de realizar síntesis de textos de forma muy adecuada; el 70% lo hace de manera adecuada; y, el 10 % muy poco adecuado. Con esta información se demuestra que los empleados de las bibliotecas realizan las síntesis de texto de forma adecuada.

4. PRUEBA DE LÉXICO

Para la prueba de léxico, se aplicaron un conjunto de 20 preguntas tal como se muestra en el ejemplo siguiente: Los resultados se resumen en la siguiente tabla.

Tabla 4

	F	%
1-5 respuestas correctas	0	0
6-10 respuestas correctas	2	7
11-15 respuestas correctas	11	37
16-20 respuestas correctas	17	57
	30	100

Fuente: Empleados de la Bibliotecas de la ciudad de Portoviejo

Elaboración: Los autores

Análisis

De acuerdo a los datos recabados a la población encuestada en la prueba de léxico tuvo 57 % de aciertos gramaticales, lo que denota que poseen un inventario de sus ideas, intereses y ocupaciones que le competen como entes productivos de la sociedad. El léxico es muy importante a la hora de desarrollar las competencias comunicativas de una persona. Un léxico amplio supone la posibilidad de que una persona pueda expresarse mejor y con frecuencia; además, que demuestra un nivel intelectual y cultural elevado en la persona.

5. GRAMÁTICA

Para la prueba de gramática se aplicó un banco de 20 preguntas tal como se muestra en el ejemplo,

1. Barcelona es una ciudad.... grande.
a) muy
b) mucho
c) tan

Para la tabulación de los resultados se hizo necesario agrupar las respuestas de acuerdo a los rangos tal como se resume en la siguiente tabla

Tabla 5

	F	%
1-5 respuestas correctas	0	0
6-10 respuestas correctas	1	3
11-15 respuestas correctas	8	27
16-20 respuestas correctas	21	70
	30	100

Fuente: Empleados de la Bibliotecas de la ciudad de Portoviejo

Elaboración: Los autores

Análisis

Existe un 70% de respuestas positivas en la población encuestada. En una lengua, el léxico se encuentra en un constante proceso de desarrollo, evolución, cambio y ajustes, así como de incorporación de nuevos términos, que bien pueden ser palabras nuevas, extranjerismos o las palabras creadas para nombrar nuevas realidades, como las referentes al mundo de la tecnología, entre otras cosas. Lo importante es tener la motivación suficiente para alcanzar la auto preparación.

Entrevista a los directores de las bibliotecas de la ciudad de Portoviejo

La entrevista fue realizada a los directores de las bibliotecas de la ciudad de Portoviejo, entre las que figuran: Biblioteca de la Unidad Educativa Cristo Rey, Biblioteca Unidad Educativa Portoviejo, Biblioteca PUSE, Biblioteca Central Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí, Biblioteca de la Unidad Educativa Espíritu Santo, Biblioteca de la Unidad Educativa Uruguay; Biblioteca Pedro Elio Cevallos Ponce, Biblioteca Gobierno Provincial de Manabí y Biblioteca de la Unidad Educativa Olmedo.

De acuerdo a los resultados obtenidos entre todas las Bibliotecas los 9 Directores existen seis profesionales, una Ingeniera Comercial, una profesional en Educación, cuatro Licenciadas en Bibliotecología y tres de ellos que no poseen título profesional. En ellas laboran 21 personas más de los cuales 8 poseen título de bibliotecólogo.

Como define a las competencias lectoras en el bibliotecólogo los directores de las bibliotecas

Los entrevistados definen a las competencias lectoras en el bibliotecario, como habilidades para interpretar la lectura también como el proceso de mejoramiento del pensamiento crítico, como un eje muy importante porque desarrollan sus habilidades para el léxico y expresarse mejor frente a las personas, como la forma de demostrar y transmitir el amor a la lectura para interpretar lo que está leyendo, y así utilizar la información de manera oportuna y atender los requerimientos de los usuarios, aquí es importante valorar el contenido del texto y la forma.

La metodología que utilizan para la atención al cliente

La mayoría de los directores tienen como metodología brindar una buena información, la forma de promover actividades que permitan desarrollar las competencias lectoras en su personal, Incentivando a los estudiantes a leer o a visitar la biblioteca para que realicen sus tareas, atención personal por medio de las referencias, en la cual, a través de la transmitir lo que el libro está demostrando y buscar estrategias.

La forma de promover actividades que permitan desarrollar las competencias lectoras en su personal

Se realizan actividades, como por ejemplo el programa “YO LEO” del Ministerio de Educación, la que cual se involucra a toda la comunidad educativa, mediante la atención en un horario planificado donde cada grado puede asistir a ejercitar la lectura y así puedan cumplir con las metas trazadas, es por medio de reuniones de trabajo tipo talle, donde se analizan los resultados de las demandas de usuarios; se orienta al personal a la mejora de los proceso y a la actualización permanente de conocimientos sobre el proceso lector, además hay intercambio de experiencias que enriquecen y fortalecen las capacidades de los bibliotecarios que trabajan en los programas de formando en la lectura, culturales y educativos.

Los medios que utilizan para realizar difusión a los servicios y novedades con que la biblioteca cuenta

Es a través del marketing bibliotecario, se realiza el servicio de DSI (Difusión Selectiva de la Información), por medio de correos electrónicos y OPAC (Catálogo Público de Acceso Abierto)). También con las páginas web, con cartelera, medios de comunicación hablado, escrito y televisivo, redes sociales, y el mismo bibliotecario difunde directamente al usuario, escuelas, unidades educativas y a través de los profesores.

Se considera con suficientes competencias lectoras para orientar a la búsqueda de información

Se considera que el personal está en constante aprendizaje, realizan alfabetización informacional, por ser su área de especialización y tienen copias de dichas actividades para nuestros usuarios, nada es perfecto, hay que

seguirse preparando y actualizando. Siempre hay algo que aprender e innovar, en la cual hay personal capacitado, para el aprendizaje. Debe ser constante, no solo para ellos, sino para todo el personal que laboran en la biblioteca. Entre las necesidades en el personal bibliotecarios para el fortalecimiento de las competencias lectoras.

Que hacen falta en el personal bibliotecarios para el fortalecimiento de las competencias lectoras

Hay personal que no tiene el perfil del bibliotecario y esa es una limitante para brindar una adecuada atención al usuario; por ello, se requiere de capacitaciones permanentes para que los empleados reúnan cualidades específicas que les ayude a tener predisposición al trabajo, ser proactivo, trabajar por resultados, trabajar en equipo y voluntad a aprender mejorar y aplicar sus conocimientos.

Análisis

Analizando los resultados obtenidos de la investigación de campo, se denota la carencia de profesionales en las bibliotecas de la ciudad de Portoviejo, principalmente en las bibliotecas públicas y en las bibliotecas de las instituciones Educativas, que tengan el perfil de bibliotecarios. En las instituciones educativas de nivel superior, en su mayoría ya cuentan con profesionales bibliotecarios, quienes demuestran conocimientos y certeza al momento de responder las preguntas.

A través del conversatorio realizado, se demuestra que la mayoría de las personas que trabajan en las bibliotecas carecen de conocimiento sobre lo que es una competencia lectora, desconocen sobre las metodologías para la atención al cliente y las formas de promover actividades que permitan desarrollar las competencias lectoras en ellos, no hacen uso de los medios que utilizan para realizar difusión a los servicios y novedades con que la biblioteca cuenta, entre otros. Todo esto conlleva a decir que en el personal hay deficiencias de competencias lectoras para orientar la búsqueda de información, por lo que se requiere que las instituciones busquen las estrategias adecuadas para suplir las necesidades en el personal bibliotecarios para el fortalecimiento de las competencias lectoras.

Discusión de los resultados

Dando cumplimiento al objetivo de determinar el impacto que tiene la competencia lectora del bibliotecólogo en la atención del usuario en las bibliotecas de la ciudad de Portoviejo. A través de la investigación de campo, se pudo comprobar las siguientes cuestiones derivadas de cada uno de los indicadores unidimensionales estudiados para dar respuesta al tema investigado:

Se determinó que los tipos de usuarios de las bibliotecas de la ciudad de Portoviejo, en un 70 % son estudiantes. Los usuarios por lo general requieren de una atención personalizada por parte de los bibliotecólogos, esto en un 45 %, tomando en cuenta que el conocimiento técnico y la experiencia brindada por parte del personal de bibliotecólogos es necesaria para facilitar el manejo de los instrumentos de conocimiento a través de los libros y similares. Un 65 % del personal que trabaja en las bibliotecas tiene los conocimientos necesarios para satisfacer las dudas que tienen los usuarios en su campo profesional, esto se verifica con el 95 % de las respuestas de los usuarios, quienes indican que se encuentran satisfechos por la colaboración brindada por parte de los bibliotecólogos.

En lo que respecta a las estrategias establecidas por el personal bibliotecario para la inducción a los servicios existentes, el 55 % de los usuarios a través de sus respuestas dan a conocer que emplean estrategias para motivar a la lectura; sin embargo, si consideran que se debe incrementar las estrategias para lograr eficiencia en el proceso de atención a los usuarios, de esta forma se alcanzará niveles altos de calidad total. Esto se afirma con el 80% que los bibliotecarios orientan de forma adecuada a la búsqueda de información por sus competencias lectoras que poseen; de allí la necesidad de la actualización y reforzamiento de los conocimientos para mantener una eficiencia en las competencias profesionales. Lo expuesto se corrobora con el criterio de Naranjo (2004), "Se necesita entonces que todo sujeto social adquiera y desarrolle habilidades, competencias y conocimientos que le permitan solucionar problemas y desempeñarse en su trasegar diario" (p. Continuando con el análisis de los resultados, se tiene que el 45 % de los profesionales bibliotecarios promueve actividades y un 35 % realizan la difusión a sus servicios y novedades que permiten desarrollar las competencias lectoras en los usuarios. Se reconoce que para ofrecer un adecuado servicio, "La variedad de los servicios y productos deben estar en permanente revisión, de tal modo que permita incorporar respuesta necesidades emergentes, así como nuevos avances en tecnología de la información. En tal sentido, se debe tener en cuenta la existencia de usuarios presenciales y no presenciales" (Merlo Vega, 2005, p. 8).

Se debe incrementar las difusiones para alcanzar mayores respuestas positivas y de esta manera mejorar la calidad de atención a los usuarios. "Un servicio es de calidad si satisface sus necesidades y expectativas,

independientemente de si nosotros desde nuestro punto de vista profesional la consideramos una excelente biblioteca o no", (Lozano, 2.008. p. 1). Un 40 % indica que en las bibliotecas existen los recursos audiovisuales y electrónicos para cubrir las necesidades de información, aunque recomiendan implementar mejores recursos que provoquen en los usuarios reacciones positivas en beneficio de la comunidad.

En lo referente a la comprensión lectora, se realiza un Test a Empleados de las bibliotecas de la ciudad de Portoviejo, detectando que una gran parte de la muestra no capta el mensaje, tienen dificultad para analizar el texto, no realiza una síntesis adecuada, aunque manejan un buen léxico y presentan una adecuada gramática, que presentan deficiencia en la decodificación de los textos; es decir, leer e interpretar de forma correcta lo que lee. Sin embargo, se muestra que tiene un gran inventario de palabras e ideas, usadas para sus intereses y ocupaciones que le competen como entes productivos de la sociedad. Cabe destacar que el léxico es muy importante a la hora de desarrollar las competencias comunicativas de una persona.

Trabajar con calidad en los centros bibliotecarios públicos, significa sobre todo averiguar y entender las necesidades y expectativas que tienen los usuarios, para en base a ello mejorar centrándose principalmente en la formación del personal, capacitaciones, mejoramiento de estructuras, tecnologías que permitan mejorar la calidad de atención a los usuarios.

Conclusiones:

La investigación realizada permitió determinar el impacto que tiene la competencia lectora del bibliotecólogo en la atención del usuario principalmente si estos son estudiantes, mismos que requieren de una atención personalizada por parte de los bibliotecólogos, quienes no siempre poseen las competencias lectoras necesarias para orientarlos de forma adecuada a la búsqueda de información a través del manejo correcto de los instrumentos como libros y similares. Tomando en cuenta que las bibliotecas son lugares donde debe de promover y propiciar la lectura, debido a que son centros de recursos para el aprendizaje y requieren de la máxima cooperación del personal bibliotecario para lograr la mejora de la calidad de la educación

El personal bibliotecario que labora en las bibliotecas de la ciudad de Portoviejo, siempre cumple con la importante misión de crear estrategias y poner en prácticas actividades que orienten a la promoción de la lectura, diseñando actividades orientadas al hábito de lectura a todos los miembros de la comunidad educativa.

En torno a los empleados de las bibliotecas, un gran porcentaje, no tiene muchas habilidades de comprensión lectora, no analizan en buena forma un texto leído, aunque poseen un léxico aceptable para sus labores, lo que conlleva a que sean cumplidores de sus funciones, sin embargo, no tan eficientes en la decodificación de la información, riqueza de vocabulario, conocimientos previos del tema que se lee, esto debido a la poca capacitación que limita fortalecer el desarrollo de hábitos de lectura como medios o herramienta para mejorar su aprendizaje.

La competencia lectora es de suma importancia en los bibliotecólogos, puesto que su impacto es altamente positivo, ya que, en las bibliotecas donde se encontró empleados con buena comprensión lectora, buen léxico, buen análisis de texto, había una excelente fluidez de información, existían recomendaciones de lecturas cuando no había la solicitada, no así en las que ellos no poseían estas competencias, los usuarios se iban con un descontento personal.

Bibliografía

- Borge, J. (24 de febrero de 2015). *El hábito de la lectura y el estilo de vida*. Recuperado el 26 de enero de 2018, de http://www.milenio.com/firmas/universidad_tecnologica_del_valle_del_mezquital/habito-Lectura-Estilo-Vida_18_470533011.html
- Cabero, J. (2005). *Cibersociedad y juventud: la cara oculta (buena) de la Luna*. Netbjblo,.
- Cabral-Vargas, B. (2011). *La bibliotecología y la tecnología educativa*, . México, Distrito Federal: CUIB/FFYL/UNAM. .
- Castillo Anleu, J. (2011). *Proceso lector como instrumento de aprendizaje*. Recuperado el 15 de enero de 2019, de http://www.repositorio.usac.edu.gt/1216/1/07_2115.pdf
- Constitución. (2008). *Constitución del Ecuador en el artículo 27*. Montecristi, República del Ecuador.
- Criollo, F. (23 de abril de 2017). *La lectura es un hábito en construcción en el Ecuador*. Recuperado el 24 de enero de 2018, de <http://www.elcomercio.com/tendencias/lectura-ecuador-libro-habitos-cultura.html>
- CSCE. (2015). Para una mejora en la autogestión escolar: análisis de los programas de la Reforma Educativa y de Escuelas de Tiempo Completo. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*. México, 11-54.
- Dávila, E. (2007). Contexto educativo. *Revista Digital Educación y Nuevas Tecnologías*, 3.
- Dávila, E. (2007). Contexto educativo. *Revista Digital Educación y Nuevas Tecnologías*.
- De-los-Santos, S., & Abréu-Van-Grieken, C. (2013). *La certificación docente: otro eslabón para una carrera docente renovada*. Ciencia y Sociedad, 443-461.
- Durban, G., & García, J. (2008). Contribución de la biblioteca escolar al desarrollo de las competencias lectora e informacional. *Biblioteca Primavera*. N° 13.
- Dzul Escamilla, M. (2014). *Tipos de lectura*. Universidad autónoma del Estado de Hidalgo.
- Este, A. (2005). *Educación para la Dignidad*. Caracas: Fondo Editorial Tropykos.
- Franco, M., & et.al. (2010). *Deslocalizando la apropiación social de la ciencia y la tecnología en Colombia. Aportes desde prácticas diversas*. Bogotá, República de Colombia: Maloka. .
- García, V. A. (2011). *Integración de las TIC en la docencia universitaria*. Salamanca: NETBIBLO.
- González Teruel, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de información: fundament y perspectivas actuales*. España: Ediciones Trea, S.I.
- Graesser, C., Singer, M., & Trabasso, T. (1994). Constructing inferences during narrative test comprehension. *Psychological Review*, 101(3), , 371-395.
- Guevara, G. (2001). *Profesores y mala literatura*. Educación.
- Gutiérrez, A., & Monte, R. (2004). La importancia de la lectura y su problemática en el contexto educativo universitario. El caso de la universidad Juárez autónoma de tabasco. *Revista Iberoamericana de Educación*-<http://www.rieoei.org/deloslectores/632Gutierrez.PDF>, 1.
- Karisiddappa, C. (2005). *Plan de estudios en biblioteconomía y documentación en los países en vías de desarrollo en 70th IFLA General Conference and Council*. Obtenido de www.ifla.org/IV/ifla70/papers/062s_trans-Karisiddappa.pdf
- Kintsch, W. (1998). *Comprehension: A paradigm for cognition*. Nueva York: Cambridge University Press.
- LEY 10. (2007). *LEY 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas*.
- Lozano, R. (2008). Calidad en el servicio de las bibliotecas públicas: Hablamos todos delo mismo? *Anuario ThinkEPI*.
- Mayta-Huatuco, R. (2013). *El uso de las TIC en la enseñanza profesional*. Industrial Data.

- Merlo Vega, J. (2005). *Servicios bibliotecarios apra la comunidad universitaria*. . Recuperado el 22 de enero de 2019, de http://eprints.rclis.org/7892/1/Merlo_ServiciosBU_eprint.pdf
- Miranda, A. (1989). *Dificultades en el aprendizaje de la lectura, escritura y cálculo*. Valencia: Promolibro.
- Morales, E. (1993). *El servicio de consulta*. (2ª ed. corr. y aum.). . México: Serie Manuales (17). .
- Morrissey, L. (1996). *Pensamiento Estratégico: construya los cimientos de su planeación*. México, Distrito Federal: Prentice Hall.
- Múnera-Torres, M. (2009). *Retos de la catalogación en tiempos de Internet, en Memorias del Primer Simposio Nacional de Patrimonio Bibliográfico: vamos a hacer memoria*. . Bogotá, República de Colombia: Biblioteca Nacional de Colombia, pp. 245-246. .
- Naranjo Vélez, E. (3 de mayo de 2004). *Formación de usuarios de la información y procesos formativos: hacia una conceptualización*. Recuperado el 20 de enero de 2019, de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v19n38/v19n38a3.pdf>
- Naranjo, E. (2005). ¿Debe tener bases pedagógicas el biblio tecnólogo dedicado a la promoción de la lectura? *Revista Interamericana de Bibliotecología* , 143.
- OECD. (2006). *Assessing Scientific, Reading and Mathematical Literacy: A Framework for PISA 2006*. París: OECD.
- Paz, S., Márquez, D., Padilla, J., Torrejón, E., & McLean, S. (2014). *Las Tic en la docencia universitaria*. Anfora.
- Quintanal-Díaz, J. (1997). *La lectura: sistematización didáctica de un plan lector*. Madrid, Reino de España: Bruño .
- Rhó, E. (2000). *La lectura eficiente: base de la productividad*. . Guadalajara, Jalisco. México: Agata. .
- Riquelme, R. (2016). *9 datos sobre la lectura en el mundo (incluido México)*. Recuperado el 24 de enero de 2018, de <https://www.economista.com.mx/politica/9-datos-sobre-la-lectura-en-el-mundo-incluido-Mexico-20161126-0022.html>
- Salinas, J., & De-Benito, B. (2008). Los entornos tecnológicos en la universidad. *Revista de Medios y Educación* (32), 83-101.
- Sunkel, G., Trucco, D., & Moller, S. (2011). *Aprender y enseñar con las tecnologías de la información y las comunicaciones TIC, en América Latina: potenciales beneficios*. . Santiago de Chile: Políticas sociales serie.
- Tejada, J. (2006). *El uso de una plataforma virtual como recurso didáctico*. Barcelona, Reino de España: Universidad Autó de Barcelona.
- Tovar Cabañas, R. (2009). Técnicas, tipos y velocidades de lectura tras la investigación documental. *REvista Latinoamericana*. Vol XXXIX., 3-4.
- UNESCO. (1984). *Glossary of Educational Technology Terms*. París: UNESCOpp. 43-44.
- UNESCO. (1996). *La Educación encierra un tesoro*. . Madrid, Reino de España: Santillana, Editores/UNESCO.
- UNESCO. (2000). *Informe sobre la educación en el mundo 2000*. . Madrid : Santillana .
- Universidad-Técnica-de-Manabí. (2017). *Facultad de Ciencias humanísticas y Sociales*. Obtenido de <http://www.utm.edu.ec/facultadcarrera.asp?pidfacultad=6&pidcarrera=603>
- Uribe-Tirado, A. (2007). Los bibliotecólogos colombianos y la adquisición de competencias. *Revista Interamericana de Bibliotecología, Medellín*., vol. 30, no. pp. 142-143. .
- Vallejo, R. (2011). *La formación profesional de bibliotecólogos y archivistas: integrada, con énfasis o independiente* . Bogotá. República de Colombia: Universidad de La Salle .

