

INFORME FINAL  
RECOPILACIÓN BIBLIOGRAFICA  
“EVALUACIÓN DE POLITICAS PUBLICAS PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS, DE  
SERVICIOS, PLANES Y PROGRAMAS DE LECTURA”

Autor (es): MARCELA GONZALEZ PATIÑO

DAIRO ALBERTO HERRERA

PRÁCTICA INVESTIGATIVA

Asesor externo: JAIME BORNACELLY

Asesora interna: NATHALIA QUINTERO

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGIA  
PROGRAMA DE BIBLIOTECOLOGIA  
MEDELLIN

2011

## CONTENIDO

### RESUMEN

	Pág.
1. MARCO CONCEPTUAL	4
2. MARCO TEÓRICO	5 - 6
3. MARCO REFERENCIAL	7
4. MARCO CONTEXTUAL	7 - 8
5. METODOLOGÍA	8 - 14
CONCLUSIONES	15
ANEXOS	16 - 20
BIBLIOGRAFIA	

## **RESUMEN:**

El trabajo de recopilación bibliográfica sobre el tema: “*Evaluación de políticas públicas para bibliotecas públicas, de servicios, planes y programas de lectura*”, es el primer insumo para la posterior realización de un estado del arte.

El orden en el que se desarrolla el trabajo se ilustra mediante el cuerpo del presente trabajo, que mediante los marcos, conceptual, teórico, referencial, contextual y la presentación de la metodología de investigación documental aplicada, dan razón al trabajo desempeñado durante el periodo de práctica.

Por último, se exponen los documentos más significativos y que se espera, sirvan como punto de partida para próximas investigaciones.

Palabras clave:

INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL, EVALUACIÓN, POLITICAS PÚBLICAS, BIBLIOTECAS PÚBLICAS, PLANES DE LECTURA, PROGRAMAS DE LECTURA.

## **MARCO CONCEPTUAL**

**BIBLIOGRAFIA**<sup>1</sup>: Registro ordenado de los elementos descriptivos de un documento.

**BASE DE DATOS BIBLIOGRAFICAS**: conjunto de registros bibliográficos.

**DOCUMENTO**: información registrada en cualquier soporte o formato.

**ESTADO DEL ARTE**: “Es una herramienta que permite, en primer lugar, recolectar, ordenar y analizar de manera sistemática la información existente en torno a un determinado tema de investigación para contextualizarlo y mantenerse actualizado sobre el conocimiento acumulado por una comunidad científica en el tema de investigación”<sup>2</sup>.

**FUENTES**<sup>3</sup>: se habla de fuente de información documental cuando nos referimos a elementos que, sometidos a interpretación o por sí mismos, aportan algún tipo de información.

Es el conjunto de elementos que sirven de documentación para el estudio de un tema o formación de una obra.

**INVENTARIO**: listados de referencias bibliográficas especializadas en el tema u objeto de estudio de la investigación.

---

<sup>1</sup> Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación. José López Yépes. España : Síntesis, 2004. 2 v.. P 149.

<sup>2</sup> Hurtado Galeano, Deicy. Una metodología crítico hermenéutica para la elaboración de estados del arte. Medellín: Instituto de Estudios Políticos.

<sup>3</sup> Diccionario técnico de biblioteconomía : español-ingles. Beatriz Massa de Gil; Ray Trautman; Peter Goy. México : F. Trillas, P 94.

## MARCO TEÓRICO

La temática “Evaluación de políticas públicas, de servicios, planes y programas de lectura para bibliotecas públicas” se ha venido estudiando bajo el modelo de investigación documental, la cuál consiste en “la recolección y revisión cuidadosa y sistemática de estudios, informes de investigación, periódicos, archivos oficiales o privados, esto es, de toda aquella literatura existente sobre un tema específico”<sup>4</sup>. Se trata de hacer lectura e interpretación de la información mediante un conjunto de preguntas planteadas en la investigación que direccionan el estudio de los documentos.

Frente al tema “investigación documental” se hace preciso mencionar que dentro de su tradición sobresalen autores tales como Karl Marx, Max Weber y Emilio Durkheim, todos sociólogos que desarrollaron su trabajo acudiendo a las fuentes documentales<sup>5</sup> es por ello, que la investigación documental representa una metodología de apoyo para los estudios sociales y de carácter cualitativo, pues se ocupa del buen tratamiento y manejo de la información, trabajando no sólo su recolección, si no que desde el mismo diseño de proyectos ofrece estrategias guías que facilitaran el buen desarrollo de los estudios documentales, así que, desde las fases de búsqueda y obtención de información, hasta el análisis e interpretación de la misma, se orienta todo el trabajo bajo los lineamientos dados por este tipo de investigación.

---

<sup>4</sup> Galeano, María Eumelia. Estrategias de investigación social cualitativa. El giro en la mirada. La carreta Editores. Medellín, 2004. P 115.

<sup>5</sup> Ibid. p113.

Cuando se hace referencia al término documentación, se hace a los registros escritos y simbólicos, así como a cualquier material y dato disponibles. “Los documentos incluyen prácticamente cualquier cosa existente previa a y durante la investigación”<sup>6</sup>. El investigador debe mantener ante ello, una mirada objetiva y siempre analítica que no se desvíe de los intereses y objetivos planteados y para ello, la investigación documental le permite dar a su trabajo elementos de confianza y valor, y lo guía en tareas como: el uso del material documental y bibliográfico, su selección, análisis, evaluación de las fuentes y de la información, de su autenticidad, por ejemplo.

Además de ello, este tipo de investigación presenta algunas ventajas<sup>7</sup> como:

- El bajo costo del material informativo: El investigador no necesita producir el material, sólo ubicarlo, recopilarlo y seleccionarlo.
- Exclusividad: La información que proporcionan algunos materiales documentales tienen un carácter único, es diferente de la que puede obtenerse mediante otras fuentes.
- Historicidad

En cuanto a las limitaciones, cabe mencionar que corresponden a las capacidades, conocimientos y habilidades del investigador para darle tratamiento adecuado a la información, pues durante todas las fases que deben llevarse a ejecución, es el investigador quien valida de manera permanente las

---

<sup>6</sup> Ibíd. p 115.

<sup>7</sup>Ibíd. p. 139

características de la información y su pertinencia con el tema a estudiar. Así pues, se trata de cuatro fases<sup>8</sup>:

1. **Diseño:** Se trata de crear las condiciones académicas y operativas para la elaboración del estado del arte, así como de definir los criterios para el rastreo de la información.
2. **Exploración:** se empiezan a realizar balances de la información disponible.
3. **Descripción:** registro detallado del contenido de los documentos más relevantes.
4. **Interpretación:** se trata de develar el significado de los resultados obtenidos.

En todas ellas el investigador debe velar por darle componentes analíticos que le den sentido y valor significativo a los documentos hallados y de ese modo, construir respuestas adecuadas a las preguntas planteadas en el diseño del proyecto, indagaciones y aportes que permitan vislumbrar el fondo y contenido significativo de los documentos y así, poder alcanzar los objetivos de la investigación.

### **MARCO REFERENCIAL:**

El trabajo de la práctica se enmarca en la línea '*Biblioteca, Educación y Ciudadanía*' del Grupo de Investigación Información, Conocimiento y Sociedad de

---

<sup>8</sup> Op.cit.

la Escuela Interamericana de Bibliotecología. Dicha línea tiene como objetivos la identificación y el estudio de las diversas tipologías de bibliotecas, entre ellas, públicas, escolares, académicas, especializadas y, su caracterización como instituciones sociales. Así mismo, se investigan temas referidos a los usuarios de la información y las bibliotecas; la cultura escrita y sus relaciones con los usuarios, la promoción de la lectura, la formación y la construcción de ciudadanía. En este sentido, se vincula entonces con los desarrollos investigativos referidos a las políticas públicas y su evaluación, tema de la práctica académica desarrollada en este semestre 2011 -1.

***MARCO CONTEXTUAL:***

El Grupo de Investigación Información, Conocimiento y Sociedad de la Escuela Interamericana de Bibliotecología, en su línea 'Biblioteca, Educación y Ciudadanía'; requiere identificar la producción bibliográfica sobre el tema: evaluación de políticas públicas, planes y programas de bibliotecas públicas y lectura.

La necesidad hacer un rastreo bibliográfico sobre el tema evaluación de políticas públicas o de la acción estatal en el tema de bibliotecas públicas y lectura, surge de la importancia de elaborar metodologías de investigación cualitativa y cuantitativa que permita comprender los efectos, resultados e incidencias de la acción estatal en materia de biblioteca pública y lectura, a su vez, analizar en términos de impactos sociales, las acciones de la biblioteca pública.

El grupo cuenta con varias investigaciones en el campo de las políticas públicas sobre biblioteca pública. Este primer rastreo bibliográfico hace parte de temas que han sido esbozados en estas investigaciones, y que requieren ser desarrollados debido a su importancia en el plano nacional y local.

## **METODOLOGÍA**

Para el desarrollo del proyecto, se utilizaron una de las estrategias de investigación cualitativa: la investigación documental<sup>9</sup>. Esta propone varios momentos que se describen a continuación, constituyendo así, el diseño metodológico de la investigación:

### **ETAPA UNO: Exploración e identificación**

El desarrollo de esta primera etapa comienza con una serie de asesorías y talleres preparatorios que permitió indagar frente al tema de investigación y plantearnos una serie de hipótesis y preguntas que guiarían nuestra búsqueda de información. Se trataba de definir cuál era el interés real frente al tema y que, a partir de una serie de interrogantes planteados guiáramos nuestra búsqueda, selección e interpretación de información, definir qué era lo que iba a buscarse en cada documento estudiado que nos ayudara a recopilar la información que nos acercaría al logro de los objetivos propuestos.

Las preguntas planteadas son:

---

<sup>9</sup> la investigación documental no sólo es una técnica de recolección y validación de información, sino que constituye una de sus estrategias, la cual cuenta con particularidades propias en el diseño del proyecto, la obtención de la información. Galeano Marín, María Eugenia. Estrategias de investigación cualitativa.....

¿Qué evalúa?, ¿Qué tipo de evaluación realiza?

¿Cómo lo hace?, ¿Qué instrumentos, herramientas, recursos y caminos toma para hacer la evaluación?-

¿Qué enfoque utiliza para la evaluación? (crítico u otro, desde una perspectiva teórica o disciplina en particular)

¿Cuál es la conclusión o conclusiones a las que llega el autor?

- Identificación de las fuentes de búsqueda:

Posterior a ello, se continuó con un proceso de identificación de fuentes de búsqueda bibliográfica (bases de datos, catálogos de bibliotecas, centros de investigación, entre otros). Igualmente, se definieron los criterios de búsqueda y selección de los tipos de publicación (revistas, ponencias, libros, literatura gris) documentos, en donde se tendrá en cuenta el alcance temporal, temático, la calidad y el contenido.

Con la determinación de estos elementos, se crea entonces una ruta que facilitó la recuperación de la información en bibliotecas universitarias que ofrecen programas de bibliotecología o ciencias de la información, bibliotecas Nacionales, especializadas y centros de documentación.

Se realizaron búsquedas en fuentes como:

1. **Argentina:** catálogo SISBI<sup>10</sup> de la Universidad de Buenos Aires y al CCNUL (Catálogo Colectivo Nacional Universitario de Libros).
2. **Chile:** catálogo de la Biblioteca Nacional de Chile

---

<sup>10</sup> Catálogo argentino. <http://www.sisbi.uba.ar/consultas/ccnul.html>

3. **Colombia:** se accedió a los catálogos de las bibliotecas Universitarias de la Universidad de Antioquia, Universidad del Quindío, Universidad de la Salle y Pontificia Universidad Javeriana.
4. **Costa Rica:** Costa Rica, se evaluaron cinco Unidades de Información, entre ellas cinco Bibliotecas universitarias que ofrecen el programa de Bibliotecología y la Biblioteca Nacional.
5. **Cuba:** once universidades seleccionadas
6. **España:** 8 unidades de información, 7 Bibliotecas universitarias y la Biblioteca Nacional de España.
7. **México:** Se revisó en diez unidades de información.
8. **Venezuela:** la universidad Nacional de Venezuela y Universidad central de Venezuela.

Además, de las fuentes mentadas anteriormente, se efectuaron búsquedas en bases de datos como Dialnet, Science Direct, Ebsco y Wilson y en la web.

- **Definir los criterios y estrategias de búsqueda:**

Para efectuar las búsquedas en las fuentes antes nombradas, se usaron los criterios:

1. EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS, PLANES, PROGRAMAS EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS Y LECTURA.

Y se tuvieron en cuenta las palabras claves:

2. EVALUACIÓN, CRITERIOS DE EVALUACIÓN, TIPOLOGÍA DE EVALUACIÓN, IMPACTO, EFECTIVIDAD, ANÁLISIS, MONITOREO, REVISIÓN, MEDIDA, EFECTOS, RENDIMIENTO, PROCESO, PRODUCTIVIDAD, CALIDAD.

No se filtro la información por periodo de tiempo, lo cuál daba un rango más amplio de posibilidad para el hallazgo de información y se trató de recuperar la producción bibliográfica de: Colombia, Chile, Argentina, Brasil, Venezuela, Cuba, Costa Rica, México y España.

### **ETAPA DOS: Búsqueda y ordenación de la información**

La búsqueda se efectuó de manera ordenada, por países y de acuerdo a los criterios ya indicados, se creó una base de datos bibliográfica en herramientas de office para consignar la información recuperada, primero, según el título y los elementos descriptivos de cada ítem se iba evaluando su pertinencia y valor significativo para el estudio, se hizo una primera selección y luego, al intentar hallar el formato completo de cada documento, fue filtrándose más la información y así, se conservó, la aquella que respondía más acertadamente a las preguntas planteadas.

En el proceso de ordenación se dio un primer acercamiento a un software bibliográfico llamado “Mendeley”, es una herramienta que facilita el almacenamiento y tratamiento de los ítems seleccionados.

### **ETAPA TRES: Análisis e informe final**

En esta última etapa, se pretende conformar el repertorio o inventario bibliográfico con todos los documentos que trabajan el tema: Evaluación de políticas públicas, planes y programas de bibliotecas públicas y lectura.

A cada uno de los documentos se le hará lectura para lograr identificar los siguientes aspectos (Ver anexo 2):

- Autores y lugar de procedencia, año de publicación
- Tradición o escuela en la que el autor se inscribe (si lo dicen)
- Perspectiva o enfoque teórico-conceptual.(si lo dicen)
- Metodología utilizada: cuanti o cualitativa, si habla de instrumentos de análisis.

Elementos que se consideran de vital importancia para determinar el resultado cualitativo de esta investigación. Para ello, se elaboró una matriz de modo que se pueda identificarse de forma sencilla los anteriores aspectos.

Resultados de las búsquedas:

**Argentina:** se accedió al catálogo SISBI<sup>11</sup> (Sistema de Bibliotecas y de Información) de la Universidad de Buenos Aires y al CCNUL (Catálogo Colectivo Nacional Universitario de Libros) el cuál, compendia los registros de las colecciones de las universidades Argentinas.

**Chile:** se procedió a buscar la información en el catálogo de la Biblioteca Nacional de Chile, el cuál, presenta también con opciones de búsqueda Multi-Base<sup>12</sup> y permitió obtener resultados mediante catálogos colectivos de universidades como

---

<sup>11</sup> *Ibíd.*

<sup>12</sup> Catálogo Chileno  
[http://www.bncatalogo.cl/F/8VUPGI39VKNPIC68KGEVREPXA97DA24M3Q1MMTK1TUKUXV2UXS-23411?func=find-m&find\\_base=UCNCOQUIMBO&find\\_code=WRD&request=evaluacion+and+bibliotecas&adjacent=N&x=0&y=0](http://www.bncatalogo.cl/F/8VUPGI39VKNPIC68KGEVREPXA97DA24M3Q1MMTK1TUKUXV2UXS-23411?func=find-m&find_base=UCNCOQUIMBO&find_code=WRD&request=evaluacion+and+bibliotecas&adjacent=N&x=0&y=0)

la Universidad Católica de Chile y sus tres sedes, Universidad de Chile y Universidad Alberto Hurtado.

**Colombia:** se accedió a los catálogos de las bibliotecas Universitarias de la Universidad de Antioquia, Universidad del Quindío, Universidad de la Salle y Pontificia Universidad Javeriana. En principio, se obtuvieron alrededor de 18 resultados, pero ninguno trabajaba el tema de políticas públicas y planes y programas de lectura para bibliotecas públicas desde la evaluación.

**Costa Rica:** Costa Rica resultó ser un país Centro Americano con una formación bibliotecaria bastante amplia, más de lo esperado, se evaluaron cinco Unidades de Información, entre ellas cinco Bibliotecas universitarias que ofrecen el programa de Bibliotecología y la Biblioteca Nacional, se encontró que manejan la base de datos OLiB que es bastante cercana a nuestra formación y por eso, se hace más fácil la recuperación de la información.

**Cuba:** Cuba no tiene catálogos, solo dos de las once universidades los tiene y son La universidad de la Habana y la Biblioteca nacional de Cuba José Martí, no se recuperó información en ninguna de ellas, debido a que no son muy potentes sus catálogos y cuando se logra acceder a ellos no se recupera nada.

**España:** En España se recuperó información en 8 unidades de información, 7 Bibliotecas universitarias y la Biblioteca Nacional de España, con la particularidad que en España las universidades no ofrecen Pregrado en Biblioteconomía como es llamada allá, sino Doctorado en Biblioteconomía. La generalidad se mantiene, no se recupera nada sobre evaluación de políticas públicas para Bibliotecas públicas, tampoco sobre evaluación de planes y programas de lectura. De las unidades información revisadas en tres de ellas no se recuperó información.

**México:** Como teníamos previsto México al ser fuerte en Procesos bibliotecarios es igualmente fuerte en producción e investigación bibliotecaria, lo desconcertante es que siendo la UNAM un referente a nivel mundial sólo se encontró un documento que aludiera a nuestros tópicos de búsqueda, se revisó en diez unidades de información y sólo en una no se recuperó, en la Biblioteca de México José Vasconcelos.

**Venezuela:** Este país aunque tiene un avance grande en cuanto a promoción y animación a la lectura, procesos editoriales y de Ilustración de Libros, carece de un sistema Bibliotecario fuerte, el acceso a sus colecciones en línea es casi nulo, la Universidad Nacional de Venezuela dice tener un catalogo público pero esto es sólo en el papel ya que en la práctica se presentó una gran dificultad para acceder a su catalogo “público”. La Universidad central de Venezuela a pesar de tener un programa de Bibliotecología que dura 10 semestres, no cuenta con un catalogo en línea.

**Bases de datos:** las búsquedas se hicieron en inglés y se obtuvieron resultados correspondientes a programas de bibliotecas públicas de países que se salen de la previa selección que se había realizado. Sin embargo, los que se consideran de utilidad para el trabajo se tomaron a consideración.

En cuanto a los resultados de las búsquedas de información alcanzados, cabe aclarar que aunque se plantea por países, necesariamente cada ítem no es de la producción de cada país ni corresponde a su labor bibliotecaria, si no que corresponde a los ítems que se hacen parte de las colecciones bibliográficas de cada país y que, tratan el tema de nuestro interés.

## CONCLUSIONES

El ejercicio que se desarrolló con esta práctica fue un primer acercamiento a la investigación documental y ello, hace más significativo el proceso de aprendizaje, pues no sólo nos dedicamos a las reflexiones en torno al tema objeto de estudio, si no también, a las correspondientes a la “investigación documental” sus conceptos, metodologías y estrategias, por ejemplo.

Por otro lado, con este trabajo y nuestro aporte a la construcción de un estudio del arte sobre el tema “evaluación de políticas públicas para bibliotecas públicas, de planes y programas de lectura” logramos desarrollar nuevas estrategias de búsqueda de información, selección de fuentes y análisis de información. En todo ese proceso, se presenta una barrera idiomática que dificulta un poco el trabajo en países como Brasil, sin embargo, en los demás se hizo un arduo rastreo bibliográfico que nos lleva al logro del objetivo propuesto, el cuál, es identificar y mostrar la producción bibliográfica existente sobre el tema, pero para nuestro caso, nos permitimos mostrar la falta de dicha producción.

La conclusión de este estudio es entonces, que el tema “evaluación de políticas públicas para bibliotecas públicas, de servicios, planes y programas de lectura” es muy poco estudiado por la comunidad profesional en áreas bibliotecológicas y de las ciencias sociales. Las pocas publicaciones recuperadas, dan muestra del incipiente desarrollo investigativo del tema.

En los documentos encontrados puede percibirse también, que el tema de evaluación de bibliotecas se ha trabajado con énfasis en la aplicación de técnicas de investigación cuantitativa y ha sido objeto de estudio de áreas administrativas específicamente, utilizando teorías de indicadores de gestión, notándose así, una marcada ausencia de elementos cualitativos que permitan vislumbrar mejor los resultados y efectos del trabajo bibliotecario en los escenarios sociales.

## ANEXOS

### ANEXO 1. CANTIDAD DE DOCUMENTOS RECUPERADOS.

<b>EVALUACIÓN</b>			
	<b>POLÍTICAS PÚBLICAS</b>	<b>PLANES Y PROGRAMAS DE LECTURA</b>	<b>SERVICIOS Y BIBLIOTECAS</b>
<b>ARGENTINA</b>	2	0	12
<b>CHILE</b>	2	2	1
<b>COLOMBIA</b>	0	0	0
<b>COSTA RICA</b>	0	8	11
<b>CUBA</b>	0	0	0
<b>ESPAÑA</b>	3	3	15
<b>MEXICO</b>	3	1	9
<b>VENEZUELA</b>	0	0	0
<b>BASES DE DATOS</b>			
<b>DIALNET</b>	0	0	0
<b>EBSCO</b>	1	4	2
<b>SCIENCE DIRECT</b>	0	0	1
<b>WILSON</b>	0	0	0
Total de documentos: 52			

ANEXO 2: TABLA MATRIZ CON LOS DOCUMENTOS MÁS REPRESENTATIVOS PARA ESTE ESTUDIO.

**EVALUACIÓN**

	<b>REFERENCIA BIBLIOGRAFICA</b>	<b>PERSPECTIVA O ENFOQUE</b> teórico-conceptual.(si lo dicen)	<b>METODOLIGÍA UTILIZADA:</b> cuantitativa o cualitativa, si habla de instrumentos de análisis.	<b>TRADICIÓN O ESCUELA</b> en la que el autor se inscribe (si lo dicen)
<b>DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS</b>	Vedung, Evert. [199-?]. Evaluación de políticas públicas y programas. Servicios sociales, 3,. 10 p.	EVALUACIÓN RETROSPECTIVA GESTIÓN POR OBJETIVOS GESTIÓN ORIENTADA A LOS RESULTADOS	No se trabaja en el texto	No se trabaja en el texto
	Piñones Rentería, José Ariel. (2008) Políticas bibliotecarias :análisis y diagnósticos de las bibliotecas chilenas. Santiago de Chile : Editorial Universidad Bolivariana.479 p.	No se trabaja en el texto	Investigación exploratoria y descriptiva, investigación documental	No se trabaja en el texto
<b>DE PLANES, PROGRAMAS EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS Y LECTURA</b>	Gallegos Muñoz, Paola Andrea. (2008). Análisis estratégico Programa Biblioredes . Tesis (magíster en gestión y dirección de empresas). Santiago de Chile: Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Departamento de Ingeniería Industrial. 127 p. : il.	Indicadores de gestión	Estudios cuantitativos	No se trabaja en el texto

	Ramos Curd.(2009, Junio) Plan de fomento de la Lectura en Chile: Un proceso de construcción participativa. Serie Bibliotecología y Gestión de Información, (45). 51 p.	Teoría del pensamiento complejo, la teoría de sistemas sociales, la prospectiva y la investigación-acción.  Indicadores de gestión.	No se trabaja en el texto	No se trabaja en el texto
	El público y la biblioteca: metodologías para la difusión de la lectura Asta, Grazia Federighi, Paolo España: TREA, [2000?] 207 p. En: Biblioteconomía y administración cultura	Indicadores de Gestión. Gestión de la calidad Evaluación por procesos	No se trabaja en el texto	No se trabaja en el texto
<b>DE BIBLIOTECAS Y SERVICIOS</b>	Instituto de Economía. Pontificia Universidad Católica de Chile.(2008). Evaluación de impacto bibliotecas escolares CRA. 134 p.	Evaluación social y de impacto..	Indicadores cuantitativos de gestión y estudios cualitativos utilizando instrumentos como la encuesta.	No se trabaja en el texto
<b>DE BIBLIOTECAS Y SERVICIOS</b>	Gómez Hernández, J. A. Gestión de bibliotecas Murcia: DM, 2002	Gestión de calidad e indicadores de gestión: Norma ISO 11.620, "INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN. Indicadores de rendimiento bibliotecario"	No se trabaja en el texto	No se trabaja en el texto
	Gardner, Frank M. (1957). La biblioteca pública de Delhi; un trabajo de evaluación. Manuales de la Unesco para las bibliotecas públicas, 8. 102 p.	No se trabaja en el texto	Estudios cuantitativos y estadísticos sobre indicadores de gestión en la biblioteca sobre, lectores, usuarios inscritos, gastos, etc. Estudios cualitativos	No se trabaja en el texto

			mediante encuestas.	
	Arriola Navarrete, Oscar. (2006). Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. México: Colegio Nacional de Bibliotecarios: Library outsourcing service. Buenos Aires: Alfagrama. 128 p.	Gestión de calidad.	Estudios de indicadores de gestión de calidad.	No se trabaja en el texto
	López Girón, Javier. (1995). Evaluar para mejorar la biblioteca pública. En: Memorias VII Jornadas sobre bibliotecas públicas. Andalucía. P 77- 102	No se trabaja en el texto	Medición con indicadores.	No se trabaja en el texto
	Evaluación de bibliotecas : un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. Óscar Arriola Navarrete México D.F. : Colegio Nacional de Bibliotecarios ; Buenos Aires : Alfagrama, 2006	Gestión de calidad. Evaluación Continua. Evaluación por procesos. Evaluación por indicadores Administrativos de Servicios y de Recursos	Método Mixto: Cuantitativo Cualitativo integrales Matriz foda.	Escuela Anglosajona Lancaster. Charles R McClure. Peter Hernon.
	Guía de evaluación para la selección de un sistema de gestión bibliotecario elaborado por las bibliotecas de las universidades públicas de la Comunidad Autónoma de Madrid y la UNED [Madrid]:Universidad Complutense, Biblioteca, 1999. 36, 3 p. ; 30 cm	Sistema de Gestión	Cuestionario con preguntas Abiertas. Guía de Evaluación	No se trabaja en el texto
	Evaluación del sistema de bibliotecas públicas Evaluación del sistema de bibliotecas públicas. <a href="http://mdp.academia.edu/VeronicaGauchi/Papers/417680/Evaluacion_del_sistema_de_bibliotecas_publicas_especiales_y_especializadas_de_General_Pueyrredon_una_experiencia_practica">http://mdp.academia.edu/VeronicaGauchi/Papers/417680/Evaluacion_del_sistema_de_bibliotecas_publicas_especiales_y_especializadas_de_General_Pueyrredon_una_experiencia_practica</a>	Herramientas de Gestión	Estadísticas. Censos Municipales. Evaluación Global y evaluación de usuarios	No se trabaja en el texto

## BIBLIOGRAFIA

Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación. José López Yépez. España : Síntesis, 2004. 2 v.. P 149.

Diccionario técnico de biblioteconomía : español-ingles. Beatriz Massa de Gil; Ray Trautman; Peter Goy. México : F. Trillas, P 94

Galeano, María Eumelia. Estrategias de investigación social cualitativa. El giro en la mirada. La carreta Editores. Medellín, 2004

Hurtado Galeano, Deicy. Una metodología crítico hermenéutica para la elaboración de estados del arte. Medellín: Instituto de Estudios Políticos. Documento de trabajo. 2004

Hoyos Botero, Consuelo. En Un modelo para la investigación documental. Señal Editora. Medellín, 2000.