

**Universidad Mayor de San Andrés**  
**Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación**  
**CARRERA DE BIBLIOTECOLOGIA Y CIENCIAS DE**  
**LA INFORMACION**

---

**REVISTA DE**  
**BIBLIOTECOLOGIA**  
**Y CIENCIAS DE LA**  
**INFORMACIÓN**

---

**Vol 8 N° 12**  
**La Paz – Bolivia**  
**2003**

**DOCENTES  
DE LA CARRERA**

José Roberto Arze  
**DIRECTOR**

Arzil Aramayo Gómez

Fernando Arteaga-Fernández

José Roberto Arze

Ramiro Barrenechea Zambrana

Armando Blacut

Margot Cavero Contreras

Germán Choque Condori

Armando Gutiérrez Martínez

Fernando Machicado Mendoza

Freddy Luis Maidana Rodríguez

Eliana Martínez de Asbún

Lorena Martínez Quinteros

Hugo Morales Bellido

Oswaldo Moreno Vidal

Rocío Pinto Calderón

Constantino Tancara Quispe

Luis Armando Verástegui Vilela

Teresa Sofia Zelaya Márquez

**PERSONAL  
ADMINISTRATIVO**

María Elena Araóz Andrade  
**SECRETARIA**

Jesusa Quispe M.  
**MENSAJERA**

**DIRECTOR DE CARRERA**

José Roberto Arze

**EDITOR**

Freddy Luis Maidana

**COMITÉ DE REDACCIÓN**

Fernando Arteaga

Exalto Berna

**CONSEJO DE CARRERA**

Prof. Fernando Arteaga

Prof. Arzil Aramayo

Prof. Lorena Martínez

Univ. Exalto Berna

Univ. Richard Fernández

Univ. Malena Paredes

Univ. Amalia Choquehuanca

**DISEÑO Y DIAGRAMACION**

Marcelo Veizaga

F. Camilo Veizaga

Freddy Luis Maidana

**TRANSCRIPCION**

Pamela Quiñones

Vilma Colque

Luz Aguilar

**IMPRESIÓN**

Industrias Gráficas DRUCK S.R.L.

**DEPOSITO LEGAL**

4-3-1403-97

**CANJE Y SUSCRIPCIONES**

Carrera de Bibliotecología

Av. 6 de agosto 2080

(Casa Montes. 1er. Piso)

Cajón Postal : 1386

*El comité editor de la presente publicación no se responsabiliza por las opiniones expresadas en los artículos firmados ni comparte necesariamente las ideas expresadas en los mismos.*

# Contenido

<b>Analfabetos y “analfabetos”: paradoja de la modernidad</b> <i>José Roberto Arze</i> .....	7
---	---

## ESTUDIOS Y ENSAYOS

<b>El laboratorio de idiomas y su rol en La UMSA</b> <i>Oscar Alvarez Chambi</i> .....	11
---	----

<b>Estudio de usuarios: Método importante para medir la calidad de los servicios en bibliotecas</b> <i>Sikorina Bustamante Paco</i> .....	17
--	----

<b>Espacios Bibliotecaria: Una Necesidad imperiosa</b> <i>Margot Cavero C.</i> .....	21
---	----

<b>El Derecho de Autor y la biblioteca en la era electrónica</b> <i>Armando Gutiérrez</i> .....	27
--	----

<b>¿Qué variedad de Castellano enseñar?</b> <i>Mirta Martínez S. / Mario Soto R</i> .....	35
--	----

<b>Imágenes de la conservación del movimiento</b> <i>Javier Saravia Tapia</i> .....	43
--	----

<b>Una historia infausta</b> <i>Pedro Vásquez B</i> .....	47
--	----

<b>La gerencia social aplicada a la administración de Unidades de Información</b> <i>J. Rocío Pinto Calderón</i> .....	49
---	----

<b>Despliegue de la función de calidad (QFD) método de planificación para garantizar la participación del usuario en los servicios de información.</b> <i>Teresa Zelaya de Villegas</i> .....	77
--	----

## AVANCES DE INVESTIGACIÓN

<b>Técnicas de investigación aplicadas a la Bibliotecología y Ciencias de la Información</b> <i>Rocío Pinto C. / Constantino Tancara Q.</i> .....	89
--	----

<b>Cabello y cultura</b>	
<i>María Dolores Medina / Cristina Vargas</i> .....	105

<b>Los hábitos de lectura en los estudiantes de la carrera de bibliotecología</b>	
<i>Patricia Suárez V. / Efraín Valdivia / Willy Mamani</i> .....	113

## BIOGRAFÍAS

<b>Héctor Ormachea Zalles Esbozo biográfico</b>	
<i>Florencia Ballivián</i> .....	119

<b>Esbozo biográfico de Miguel de Cervantes Saavedra</b>	
<i>Lenia Kruskaya Prado Soria</i> .....	123

## LECTURA

<b>La biblioteca del Libertador</b>	
<i>Manuel Perez Vila</i> .....	131

## DOCUMENTOS CPCIB

<b>Discurso de la Lic. Teresa Zelaya de Villegas, presidenta del Colegio de Profesionales en Ciencias de la Información de Bolivia</b> .....	147
--	-----

<b>Inauguración oficial y juramento de miembros del Colegio de Profesionales en Ciencias de la Información de Bolivia C.P.C.I.B</b> .....	153
---	-----

## INFORMACIONES

<b>Resoluciones consejo de carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información</b> .....	159
--	-----

<b>Titulados en la carrera de bibliotecología y ciencias de la información</b>	
<i>Luz Aguilar C.</i> .....	171

# Analfabetos y “analfabetos”: paradoja de la modernidad

La aparición de un nuevo número de la Revista de Bibliotecología y Ciencias de Información es el resultado de un propósito de concentrar y difundir al mismo tiempo las inquietudes de este sector universitario que viene trabajando en la línea relacionada con las bibliotecas, archivos y centros de documentación y su empalme con la llamada sociedad de la información y las actividades de la gerencia o gestión informativa.

Este es, sin duda, un progreso de la profesión bibliotecológica en nuestro país. A futuro tendrá que evaluarse la calidad e importancia de nuestras contribuciones. Por de pronto nos sentimos movidos por algunas reflexiones sobre la actitud que deben asumir nuestro colegas y discípulos en un ambiente paradójico que, por una parte, abunda en información novedosa (tanto teórica como empírica) y que, por otra, empobrece espiritualmente a los profesionales restringiendo su cultura general y su acceso efectivo a los altos valores de la filosofía, las bellas letras, el arte y otros ámbitos similares. De aquí surge un fenómeno que lo llamaremos “analfabetismo letrado”. Damos la explicación.

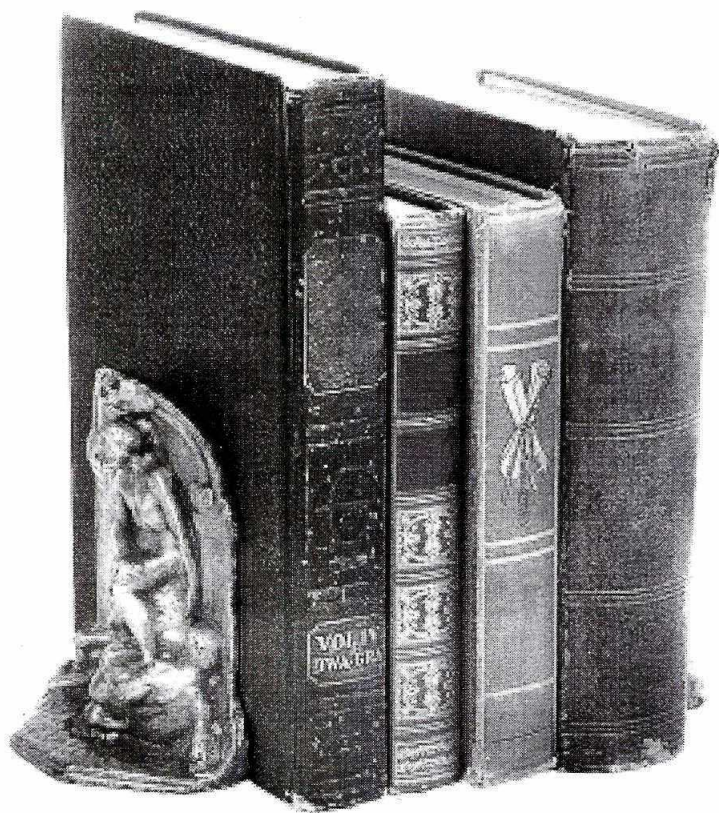
El analfabetismo “absoluto” ya ha sido en gran manera reducido en nuestro país, aunque hay todavía mucha gente que no sabe leer ni escribir. El analfabetismo “funcional”, o sea la falta de información en ciertas actividades técnicas masivas, de alguna manera está siendo enfrentado a través de la proliferación de “institutos”, “cursos”, etc. pero el analfabetismo “letrado”, típico de muchos tecnócratas y especialistas que creen saber mucho porque creen dominar los aspectos de detalle de su profesión, pero que al mismo tiempo carecen de fundamentos firmes en su concepción del mundo, la sociedad y la vida, es algo difícil de enfrentar. De este analfabetismo proceden, entre otras cosas, las improvisaciones políticas, los sesgos tecnocráticos, las extrapolaciones irracionales y otras cosas perjudiciales para el desarrollo humano de la sociedad.

Los bibliotecarios de antes eran habitualmente reclutados entre la gente culta, aunque no tuviesen formación técnica. Ahora abundan los técnicos que tienen una feble cultura general. Ambos extremos son peligrosos y lo ideal sería combinar los componentes culturales y técnicos en una simbiosis espiritual. De alguna manera, en esta revista, queremos dar contribuciones para lograr este “imposible”.

Agradezco a los autores y lectores de esta revista y les deseo éxito en su actividad profesional y humana

*José Roberto Arze*  
*Director de la Carrera*

# Estudios y ensayos



# El laboratorio de idiomas y su rol en La UMSA

*Oscar Alvarez Chambi\**

## Historia

En 1964 empieza a funcionar el Departamento de Idiomas en el entonces Instituto Tecnológico, ahora Facultad de Ingeniería. A fines de 1972 se reestructura la Facultad de Filosofía y Letras, convirtiéndose en la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación; se crea la carrera de Lingüística e Idiomas, aunque en los hechos era primordialmente solo de Idiomas, en la que se enseñaba: Los Idiomas de inglés, francés y alemán.

Asimismo se establece un ciclo básico común en todas las áreas que comprende del primero al cuarto semestre y del quinto semestre, se toman las materias de especialidad según las áreas de especialización escogidas.

Algunos ajustes de forma fueron posteriormente aprobados en el III Congreso Interno de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de 1995 y ratificado en el Consejo Facultativo en la gestión de 1997. Las últimas modificaciones en los planes de estudio, la incorporación de las nuevas modalidades de titulación y otras modificaciones, fueron aprobados en las jornadas académicas de la Carrera de lingüística e Idiomas, realizado del 22 a 23 de noviembre de 1999, en la ciudad de La Paz.

La estructura orgánica de la Carrera esta constituida por el:

- a) Honorable Consejo de Carrera de Lingüística e Idiomas
- b) Menciones Académicas
- c) Áreas Académicas.

Las unidades de servicio esta constituido por los siguientes:

1. Centro de Enseñanza y Traducción de Idiomas y esta a su vez se divide en dos sub-unidades que son:
  - a) Centro de Enseñanza de lenguas a Carreras de servicio b) Unidad de Traducción.
2. Archivo Lingüístico unidad de información que necesita ser ampliada en sus contenidos mínimos en el supuesto caso de ser un archivo permanente o histórico.
3. Laboratorio de Idiomas

Esta Unidad de servicio ofrecerá el material bibliográfico especializado para todas las menciones y cuenta con alrededor de 2.000 ejemplares, entre textos relacionados con la metodo-

---

\* *Es Licenciado, Magíster y Cientista de la Información*



logía de enseñanza de lenguas, gramáticas, diccionarios especializados, enciclopedias, short stories, y otros material bibliográfico que debe ser Catalogado, clasificado, codificado y su debida automatización. Asimismo cuenta con algunos equipos grabadoras, proyectora, televisor y otros equipos necesarios para los estudios relacionados con la ciencia lingüística equipo que debe tener un espacio físico para un buen uso.

### **Problemas del Laboratorio**

El laboratorio de Idiomas, contiene material bibliográfico educativo, en todas las menciones para respaldar los propósitos académicos y culturales.

El material obtenido es por el Proyecto Británico que se tiene un acopio de libros, folletos, publicaciones periódicas, periódicos, revistas, videos y otros. También tenemos la obtención de material bibliográfico en el área de Francés. Las actividades culturales y académicas que se realizó en la gestión 2001- 2002 en el Laboratorio de Lenguas permitió la compra de libros necesarios para el área de Ingles, área de Nativas, Aymará y Quechua, área de Castellano, sin embargo debido a diferentes factores, tanto en el aspecto económico y profesional del área de documentación, no se efectuó una organización sistemática, procediéndose solamente a un ordenamiento parcial, una parte del material esta concentrado en un ambiente y la otra cantidad disperso en diferentes reparticiones.

El material bibliográfico especializado y otros documentos, no se diseminan ni alcanzan un ámbito mayor por la infraestructura que carece el Laboratorio de Idiomas y por ende la necesidad de la misma.

Por la tanto, el problema se plantea en la necesidad imperiosa de desarrollar una unidad de información especializada en las diferentes áreas que este al alcance de la UMSA., para cumplir los objetivos y a su vez crear un ámbito de intercambio de información más amplio y participativo, para cumplir con los fines académicos y del desarrollo social.

Otro de los problemas es la infraestructura que urgentemente necesita el Laboratorio las exigencias de tener una sala de lectura amplia con capacidad mínima de 60 usuarios, un ambiente para Internet, audiovisual, un ambiente para procesos técnicos y automatización.

Sin embargo por lo supradicho se ha logrado obtener todos estos servicios pero no la infraestructura.

### **Objetivos generales**

Los objetivos son los siguientes:

- a) Coadyuvar en la competencia comunicativa a través del asesoramiento en el manejo bibliográfico de material de auto enseñanza, de modo que el alumno logre autonomía e independencia en su aprendizaje.
- b) Organizar la unidad de información en el Laboratorio de Idiomas, para coadyuvar los objetivos de la Carrera de Lingüística e Idiomas a través de diferentes servicios, integrándose al área de educación.

## Objetivos específicos

- a) Proveer de material de consulta a Docentes y estudiantes de la Carrera de Lingüística e Idiomas y estudiantes de la Universidad Mayor de San Andrés interesadas en el aprendizaje de una lengua y estudios lingüísticos.
- b) Proveer a los usuarios de material bibliográfico especializado en el aprendizaje de idiomas tanto en los niveles básicos y en los niveles superiores de las distintas lenguas que se imparten en la Carrera de Lingüística e idiomas.
- c) Contar con servicios de calidad para el usuario investigador, con el uso de tecnología como ser información en discos compactos, disponible y acceso continuo a Internet.
- d) Cuantificar las medidas más pertinentes, para incentivar el uso de los servicios del Laboratorio de Idiomas.
- e) Contar con presupuesto para adquirir material bibliográfico especializado en las diferentes áreas.
- f) Disponer urgente de una sala de lectura amplia, ya que el servicio que se presta esta también para otras Carreras de la Universidad Mayor de San Andrés, disponer de cabinas individuales para escuchar un Idioma, contar con una oficina para Procesos Técnicos
- g) Desarrollar actividades de entrenamiento, capacitación y actualización para Docentes de la Carrera de Lingüística e Idiomas en materia técnica e información científica.
- h) Contar con un tríptico del Laboratorio para que conozcan el horario de atención, los servicios que presta el LAB. A los usuarios y la presentación de nuestra pagina WEB.
- i) Sistematizar el material bibliográfico utilizando normas para el procesamiento técnico de la información.
- j) Enriquecer el acervo bibliográfico del Laboratorio de Lenguas y ampliar el ámbito de la información, accediendo a redes locales e internacionales.

## Organización

– Comprende la Instalación física del Centro, su ubicación será permanente para garantizar un servicio de consulta y lecturas estables y desarrollar las diferentes actividades, que promoverá esta Unidad de Información.

Este espacio estará compuesta por tres áreas de mayor importancia del centro que es:

- a) Colección documental servicio técnico y usuarios. Para las actividades culturales y de capacitación se utilizara la sala de lectura.
- b) Recursos de Información. Conforman el material bibliográfico del centro, tesis, hemeroteca, material audiovisual (videos, audio, cassettes, proyector etc.)
- c) Recursos Tecnológicos. El cambio cualitativo y cuantitativo en las demandas de la información actual, exige la necesidad de contar con tecnología, documentación automatizada desarrollada en técnicas como Micro isis, win isis, cataloga, lilacs y otros como:
  - Toma de datos
  - Almacenamiento
  - Recuperación de la información
  - Reproducción de documentos

## Funciones

Las funciones son las siguientes:

Cumplir y hacer cumplir el reglamento del Laboratorio

- a) Elaborar actividades académicas, culturales e interacción social
- b) Representar al Centro, en actividades de extensión bibliotecaria
- c) Aplicar los sistemas modernos de diseminación y actualización de toda la información que fluye en la Carrera y el Laboratorio.
- d) Controlar los inventarios, registros, procedimientos y otros
- e) Resguardar por la preservación y mantenimiento del patrimonio, mobiliario, equipos e instalaciones del Centro.
- f) Supervisar y evaluar el trabajo de los Docentes Auxiliares en el Laboratorio Bajo la Coordinación de un Cientista de la Información.
- g) Desarrollar políticas de selección y adquisición del material bibliográfico actualizado.
- h) Organizar y Coordinar cursos de capacitación en el manejo de la información, paralelamente con las nuevas tecnologías para el personal de apoyo.
- i) Informes periódicos al Director de la Carrera de Lingüística e Idiomas.

## Material bibliográfico

1. El laboratorio de Idiomas contiene el siguiente
2. En el Laboratorio de Idiomas existe aun material bibliográfico por Clasificar, Catalogar y por ende Automatizar.

### Área de Ingles

N°	MATERIAL BIBLIOGRAFICO	NUMERO DE LIBROS	CASSETTE	CD.	VIDEOS
1	Course Books Libros de Curso	92 ejemplares	12		
2	2 Diccionarios	60 ejemplares			
3	E.S.P. Ingles para propósitos específicos	201 ejemplares	17		
4	Grammar - gramática	30 ejemplares			
5	Lingüística	34 ejemplares			
6	Listening	26 ejemplares	24		
7	Literatura	36 ejemplares			
8	Metodología	229 ejemplares	2		
9	Reading - Lectura	30 ejemplares			
10	Speaking	28 ejemplares	5		
11	Tesis de Grado	78 ejemplares			
12	Testing	20 ejemplares			
13	Vocabulario	27 ejemplares	4	6	
14	Writing - Escritura	32 ejemplares			
15	Magazín - revistas	40 ejemplares			
16	Videos				32

**Short stories - Cuentos**

N°	MATERIAL BIBLIOGRAFICO	NUMERO DE LIBROS	CASSETTES	COLOR
1	Beginners - nivel basico	188 ejemplares	60	Yellow - Amarillo
2	Intermediate - nivel intermedio	300 ejemplares	70	Orange - Naranja
3	Upper intermediate - nivel intermedio superior	260 ejemplares	35	Green - Verde
4	Advanced - nivel avanzado	191 ejemplares	5	Blue - Azul

**Área de Francés**

N°	MATERIAL BIBLIOGRAFICO	NUMERO DE LIBROS	CASSETTE	CD	VIDEOS
1	Lingüística - Linguistique	39 ejemplares			
2	Literatura	105 ejemplares			
3	Diccionarios - Dictionnaire	19 ejemplares			
4	Gramática - Grammaire	56 ejemplares			
5	Metodología	50 ejemplares			
6	Lingüística Aplicada - Linguistique Appliquee	22 ejemplares			
7	Le Francais Dans Le Monde	41 ejemplares			
8	Expresión Escrita - L'Expression Écriture	15 ejemplares			
9	Vocabulario - Vocabulaire	9 ejemplares			
10	Didáctica - Didactique	20 ejemplares			
11	Ortografía - Orthographe	9 ejemplares			
12	En las diferentes áreas temáticas por clasificar		35		
13	Relacionadas con la enseñanza del idioma			5	
14	Videos en el área de Francés				50

**Area de nativos - Quechua - Aymara**

N°	MATERIAL BIBLIOGRAFICO	NUMERO DE LIBROS	CASSETTES	CD.	VIDEOS
1	Cuentos	5 ejemplares			
2	Lectura	5 ejemplares			
3	Historias	5 ejemplares			
4	Otro material bibliográfico	5 ejemplares			
5	Diccionario Kallawaya	1 ejemplar	1		
6	Gramática Aymará	1 ejemplar			
7	Material bibliográfico por clasificar	50 ejemplares			

## Area de Castellano

N°	MATERIAL BIBLIOGRAFICO	NUMERO DE LIBROS	CASSETTES	CD.	VIDEOS
1	Diferentes áreas temáticas	58			
2	Revistas Lengua Carrera Lingüística	10			

# Estudio de usuarios: Método importante para medir la calidad de los servicios en bibliotecas

Sikorina Bustamante Paco\*

## Introducción

El presente artículo pretende mostrar la importancia de la aplicación de los estudios de usuarios en las Unidades de Información, sobre todo en las Bibliotecas, las cuales deberían medir su eficacia y calidad en los servicios que brindan al usuario.

Por lo general las estadísticas de consulta y préstamos de material bibliográfico y hemerográfico sean estos en sala, a domicilio, etc. que realizan las bibliotecas nos muestran resultados más de cantidad de usuarios que de calidad de los servicios; por ejemplo se dice comúnmente que X Biblioteca presta servicios a cien o mil usuarios por día, sin embargo esto no significa que el servicio sea de calidad. de estos lectores no sabemos cuantos han encontrado la información precisa y cuantos han satisfecho plenamente sus necesidades de información.

Los estudios de usuarios nos ayudan bastante a conocer el grado de satisfacción del usuario, el comportamiento y las necesidades de información, las dificultades en la búsqueda documental, y de esta manera poder planear y proyectar servicios que respondan a requerimientos de información.

## Estudio de usuarios

Para Martha Valencia, “Los estudios de usuarios son considerados como un método sistemático de recolectar información concerniente con la biblioteca, sus actividades, operaciones, personal, uso y usuarios, en un tiempo dado. Sirven para dar una visión más que un plan detallado y pueden ser motivados por la necesidad de incrementar y proveer información o satisfacer una curiosidad”.<sup>1</sup>

“Un estudio de usuarios se define como el medio eficaz para conocer las necesidades de los usuarios y establecer los mecanismos para satisfacerlos apropiadamente, permitiendo una evaluación continua del sistema”.<sup>2</sup>

\* Es Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información.  
Bibliotecaria Referencista de la Biblioteca “Casto Rojas” del Banco Central de Bolivia.  
Sikorina@hotmail.com

1 VALENCIA de Veizaga, Martha. 1982. *Estudios de Usuarios en las bibliotecas universitarias*. OEA, p. 2

2 ALPIZAR Moya, Sandra. *El usuario y los servicios de información*; ILANUD, 1993

Emilia Curras define que “Los estudios de usuarios son una constante preocupación para los trabajadores en información, son importantes para saber que tanto por ciento usan los servicios los usuarios, para poder decir qué tipo de profesionales rechazan más frecuentemente las bases de datos o para saber si la biblioteca satisface o no las demandas de información”<sup>3</sup>

“Un estudio de usuarios puede entenderse como un conjunto de estudios relacionados con las necesidades de información de individuos o grupos y su comportamiento en la búsqueda y uso de información. El aplicar dicha técnica de investigación nos lleva a enfrentar los problemas que usualmente tenemos los bibliotecarios en relación con los servicios de información”<sup>4</sup>.

Por lo señalado el estudio de usuarios no es un concepto nuevo, pero sí es un concepto que contribuye a incrementar la importancia de las bibliotecas. Sus resultados facilitan el proceso de decisión y son beneficiosos en la identificación de las necesidades de los usuarios. El estudio de usuario es un elemento importante porque es el eje fundamental en el servicio de información, se la puede definir también como un estudio que tiene relación con la utilización de la biblioteca en uno o todos sus aspectos y tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios.

### Antecedentes de los estudios de usuarios

Según Sandra Alpízar<sup>5</sup> existen antecedentes de la aplicación de esta técnica, los cuales recogen las diferentes etapas y enfoques que se le ha dado a partir de la década de los cuarenta de este siglo:

#### 1ª Fase: Década del 40

Ocasionan un cambio de actitud y actividad en la biblioteca por parte del bibliotecario. Se intenta agilizar y perfeccionar los servicios para satisfacer y atender las necesidades del usuario.

#### 2ª Fase: Década del 50

Aparecen una mayor cantidad de estudios sobre el uso de la información, dirigidos a científicos o grupos específicos de usuarios. Una crítica en esta fase, es el uso de metodologías no apropiadas y sin rigor científico. Al finalizar la década los estudios empiezan a hablar de las “redes de comunicación inter-personal”.

#### 3ª Fase: Década del 60

Enfatizan el comportamiento del usuario: Debido al desarrollo de los grandes sistemas de información se perfeccionan y utilizan nuevas técnicas. El crecimiento (en cantidad) de los estudios de usuario aparece ligado al surgimiento y desarrollo de la ciencia de la información y a la aplicación de la teoría de sistemas.

#### 4ª Fase: Década del 70

Estudios de usuario que atienden a otras áreas del conocimiento, además de la ciencia y tecnología, en humanidades, ciencias sociales y administrativas. Se dirigen también a

3 CURRAS, Emilia. *La información en sus nuevos aspectos: Madrid, Paraninfo 1988* p. 287

4 ALPIZAR Moya, Sandra Op. Cite. p. 23

5 *Ibid* p.24-25

bibliotecas públicas. Preocupación con los no usuarios. Se crea el primer Centro para investigar al usuario en Inglaterra. Preocupación en la formación del usuario.

### **5ª Fase: Década del 80**

Estudios para el planeamiento de servicios capaces de satisfacer la necesidad de información del usuario, con la posibilidad de ser modificadas en el transcurrir del tiempo.

En la actualidad han mejorado bastante los estudios de usuarios, puesto que se los puede aplicar en muchas de las tareas vinculadas al mundo de la información y la documentación como: Conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios, así como detectar los cambios que se van produciendo; evaluar los recursos de las unidades de información; medir la eficacia de las bibliotecas y centros de información, medir la calidad de los servicios, adecuar el espacio, evaluar el sistema nacional de información; conocer la estructura y dinámica de los colectivos de investigación; facilitar la realización de cursos de formación de usuarios, educación de usuarios, etc.

### **Conclusiones**

Por la experiencia que tengo al haber aplicado el estudio de usuarios, a manera de conclusión puedo decir que este método nos ayuda bastante a los profesionales de la información para medir la eficacia de los Servicios de la Biblioteca. La eficacia se mide en el contexto de los objetivos de la Unidad de Información, es decir, primero establecer qué trata de conseguir la Biblioteca y si el usuario percibe que se están resolviendo adecuadamente sus necesidades de información.

Por lo general, la atención de los bibliotecarios se concentra más en el análisis documental y la organización de los materiales bibliográficos para su recuperación, sin apuntar que antes de realizar este trabajo es necesario profundizar en ese eje principal que le da movimiento a la Unidad de Información que es el usuario, por lo que es importante conocer el comportamiento, dificultades y las necesidades de información del usuario, para planear y proyectar servicios que respondan necesidades y requerimientos de información.

### **Recomendaciones**

Se recomienda la aplicación constante o periódicamente de los estudios de usuarios en las Unidades de Información, puesto que estos determinan el grado de satisfacción de los usuarios, la calidad de los productos ofrecidos y si los objetivos de la biblioteca se cumplen o no, y lo más importante que contribuyen al fortalecimiento y la búsqueda de optimización de los servicios.



## *Bibliografía*

1. **ALPIZAR** Moya, Sandra; Cáceres Ramos, Hugo; Flores de Izquierdo, Ma. Lourdes/ El usuario y los servicios de información: Un reto de hoy: s.l., ILANUD, 1993
2. **BUSTAMANTE** Paco, Sikorina/ Tesis: "Estudio de Usuarios: Sección Especializada de la Biblioteca "Casto Rojas" del Banco Central de Bolivia, 2000
3. **CURRAS**, Emilia. La información en sus nuevos aspectos. Madrid, Paraninfo. 1988.
4. **GIETZ**, Ricardo A. La formación y el adiestramiento del investigador como usuario de la información. México, 1972
5. **GUEVARA**, Neysa/ Tendencias actuales de la Bibliotecología, la Archivología y la Documentación en el contexto del surgimiento de la Ciencia de la Información: Jornadas de Reflexión sobre los Estudios de la Ciencia de la Información en la UCV. Caracas-Venezuela. 1994 En: INFOLAC vol. 8 No. 4 oct-dic, 1995
6. **LICEA DE ARENAS**, Judith. Problemas de los usuarios: Una encuesta, México, 1972
7. **SANZ** Casado, Elías. Manual de estudios de usuarios. Madrid, Pirámide, 1994
8. **SETIEN**, Emilio. Formación especial para educación de usuarios en la bibliotecas públicas. 1994 Dponible En: [http://www.ifla.org/IV.ifla60/60](http://www.ifla.org/IV/ifla60/60)
9. **VALENCIA** de Veizaga, Martha. Estudios de Usuarios en las Bibliotecas Universitarias. OEA, 1982

# Espacios Bibliotecarios: Una necesidad imperiosa

*Margot Cavero C.*

Las bibliotecas son unidades técnico administrativas que se determinan también como un espacio social y educativo de encuentro, formación de ciudadanos, lugar donde se ofrece información y cuya función principal es satisfacer las necesidades del lector con intereses, capacidades y temperamentos diversos; en ese sentido creemos que la meta principal, es satisfacer una cierta sed de conocimientos.

La medida de la efectiva influencia de la biblioteca sobre su público residen en buena parte en los medios que se estudian como ideas cada vez más renovadas, para asegurar que el usuario obtenga el máximo de información administrativa con características de planificación plena en la distribución de espacios para cada tarea interna y externa, se hace imprescindible el conocimiento y la habilidad del conjunto de trabajadores (profesionales y técnicos) dentro de la misma; sin embargo ningún diseño es fijo e inmutable como "cosa sagrada", pues debe y deberá cambiar conforme surjan las necesidades más puntuales y específicas.

Uno de los aspectos y quizá el más soslayado por algunas bibliotecas en nuestro medio, es el referido al tipo de arquitectura espacio-estructural en que están inmersos y organizados, surgiendo entonces la interrogante acerca del tipo y planificación de arquitectura que sería el mejor para poder cumplir plenamente todas sus funciones. Esta preliminar planificación arquitectónica sigue siendo casi obviada, pues no existe el conocimiento técnico, el interés necesario en cuanto a realizar un aprovechamiento máximo de espacios o la distribución racional de los mismos que correlacionados entre sí, podrían facilitar cada unas de las tareas respectivamente asignadas.

## **Qué entendemos por arquitectura**

Entendemos como tal, al arte y ciencia de proyectar y construir (mediante volúmenes y espacios) edificios y ambientes que cumplan funciones sociales y culturales.

Una ojeada histórica de la Arquitectura nos muestra que el instinto constructor, que indudablemente precedió a este arte, no se halla limitado solamente a los seres humanos, sino que se encuentra desarrollado en muchas otras especies de seres vivos. Desde los moluscos hasta las arañas, desde los insectos hasta las aves, en todas estas especies hay seres que se esfuerzan en la "construcción" de refugios y almacenes para provecho propio y para los suyos.

Sin embargo no es solamente el instinto constructor de defensa y abrigo contra los elementos naturales como la lluvia, el viento, el frío o el calor, etc., sino que existe además otro elemento importante que busca satisfacer necesidades como el de hacer agradable y cómodo el refugio, es decir lograr el confort necesario para subsistir en mejores condiciones. Es así que

con mayor razón y entendimiento, el ser humano por su capacidad e inteligencia, ha evolucionado a través del tiempo en el aspecto constructivo, utilizando materiales y técnicas de su medio e identificándose con su propio estilo de vida como parte aun de su cultura e identidad.

Pues como dice Javier Frías, la historia de la construcción es anterior, en muchos miles de años a la relacionada con la Arquitectura. “La Historia de la Construcción corre paralela con la historia de la humanidad, pero la Historia de la Arquitectura supone un grado de cultura posterior en muchos miles de años al conocimiento histórico”. Es así que a través del tiempo cada pueblo y en cada ciclo histórico ha tenido y tiene una verdadera historia en la variedad de los estilos, los cuales son muestra del progreso de la técnica constructiva y del gusto estético del momento.

### **Tipos de Arquitectura:**

Indudablemente existen diversos tipos de arquitectura, los cuales están basados en algunos casos con una relación “Morfología-Función” o “Función-Morfología”, entendiéndose como morfología (tratado o estudio de la forma). En este sentido la arquitectura obedece a una morfología que le da carácter, motivando determinada función, por ejemplo podemos citar entre las principales tipologías: Arquitecturas doméstica, religiosa, funeraria, militar, industrial, civil e institucional. Esta última nos interesa, pues es, en la que precisamente estarían ubicadas las bibliotecas, considerando simplemente las funciones que cumplen, pues no existe específicamente un modelo arquitectónico prototipo para las bibliotecas, pese a intentos clásicos planteados aún desde la vieja Alejandría.

### **Antecedentes históricos y arquitectónicos de las Bibliotecas**

Entrando precisamente a la significación e importancia de la arquitectura, para aplicar los conceptos a las bibliotecas sean estas generales o especializadas, podemos hacer una secuencia de relatos desde sus inicios hasta nuestros días y cómo la Biblioteconomía y la Bibliotecología actuales rescatan algunos aspectos desde la antigua biblioteca compacta y cerrada (cuyo primer modelo posiblemente fue la Biblioteca del Monasterio de El Escorial en España) casi siempre rica en recursos patrimoniales e establecida en uno o varios pisos, Le sucedió en el siglo XIX, e tipo de Biblioteca Cerrada o “Tripartita” (Biblioteca de depósitos), donde libros, bibliotecarios y lectores tenían sus propios lugares bien delimitados y diferenciados; estos espacios propios pero distintos, habían sido motivados en su organización por algunos aspectos puntuales como son, por el incremento de la producción editorial, la llegada del papel continuo y la presencia de las rotativas, así como la presencia de la llamada arquitectura del hierro; es decir que las estanterías de madera ubicadas en grandes crujías las que permitían exhibir los libros, debido al crecimiento constante del número de volúmenes y especímenes, fueron reemplazadas por la arquitectura del hierro es decir que estanterías de este tipo de material metálico que hizo posible la existencia de grandes depósitos unitarios en muchas plantas, claro está que la arquitectura que alberga a las antiguas bibliotecas eran grandes y elegantes edificios, los mismos que fueron adaptados para estos fines.

Pese a tener cada fenómeno socio-cultural y técnico, el lugar preciso del hecho, era imposible la convivencia de libros y lectores en las mismas salas, entonces por necesidad de un mejor servicio para un público que cada vez exigía y demandaba más, surgieron las bibliotecas “abiertas”, así lo señala Manuel Carrión Gutiérrez, cuando a la letra dice, refiriéndose a

las bibliotecas que “ ..éstas ante todo buscaban y buscan la comunicación, y se basan en la flexibilidad y en los espacios bien comunicados” considerando entonces a la biblioteca como un centro de interés para el usuario y no para la colección.

### **Principios fundamentales que deben aplicarse en las bibliotecas**

Una biblioteca siempre está relacionada con la idea de espacio, tanto interiormente como de manera exterior, suponiendo ello, la correcta distribución de espacios que buscan la mayor comodidad tanto para el usuario como para los mismos trabajadores, sin descuidar el fondo bibliotecario donde debe ser valedera la correlación entre ellos, con las actividades y servicios asignados para atender cómoda y fluidamente todas las diferentes tareas.

Los principios relacionados a la distribución de espacios que deben tomar en cuenta las bibliotecas tanto de orden general como las especializadas y que se alojan en edificios antiguos (declarados como Patrimonio Arquitectónico) o en edificios modernos del tipo ex-profeso, deben ser consideradas:

**La correlación.-** Que supone la adecuada distribución relativa a los espacios.

**La flexibilidad.-** Que mira hacia el futuro y supone la posibilidad de crecimiento más o menos ilimitadamente.

**La flexibilidad.-** Que implica que todo edificio es igualmente posible de servicio como: biblioteca; ... todos los espacios valen para servir en distintas funciones, distintos usos y hasta, distintas instalaciones, Esto supone una neta distinción entre elementos constructivos, de instalaciones fijas o móviles y de división de espacios: en resumen, la posibilidad de acomodarse a futuros procesos de renovación o de ampliación.

Para una mejor comprensión, debemos por fuerza preguntarnos, qué entendemos por espacio? Por espacio se entiende a la capacidad de sitio o lugar determinado, también a aquello que esta contenido en algo (ámbito) que no podemos ver, pero si sentir y vivenciar (delimitación conceptual) en cada una de las actividades diarias.

La asignación de espacios concretos en una biblioteca no quiere decir practicar la separación de los mismos, por el contrario, se debe conseguir el máximo grado de convivencia entre usuarios, fondo bibliotecario, profesionales, material de apoyo, etc. Esta asignación supone una clasificación de espacios considerándolos como más concretos y más unificados como se señalo anteriormente.

Clemencia Montalvo, al referirse a los espacios manifiesta que “... los seres humanos nos movemos en espacios determinados y en ellos experimentamos sensaciones dadas por diferentes elementos que pueden ser luminosos, sonoros, olfativos e infinidad de propuestas visuales pueden aparecer en el espacio que nos circunda...”.

### **Tipos de espacios**

Los servicios prestados por una biblioteca obligan a tener espacios para los trabajos técnicos bibliotecarios y los trabajos técnicos de apoyo, como los llamados:

**Espacios exteriores:** Son las áreas abiertas o espacios de circulación peatonal, jardines, áreas de parqueo, áreas de depósito de materiales de desecho y otros.

**Espacios interiores:** Son los ámbitos insertos dentro del edificio central y que pueden considerarse de tres clases:

**Espacios públicos:** Áreas de acceso, salones de exposiciones, auditorio, etc.

**Espacios reservados:** Áreas de servicios de aseo y sanitarios

**Espacios de interconexión:** Áreas de circulación

**Espacios controlados:** Zona de ficheros, mostrador de circulación y préstamo, salas de lectura, salas infantiles, hemerotecas, áreas de consulta de medios audiovisuales, áreas de accesos y utilización de nuevas tecnologías, salones de exposiciones, publicidad, información bibliográfica y referencia, áreas de extensión cultural y talleres (de conservación y restauración).

**Espacios privados:** Depósito de libros, oficinas administrativas, proceso técnicos, áreas de sanitarios del personal, áreas de cocina e implementos de aseo y depósitos de materiales utilizados en diferentes labores.

## El bibliotecario, el usuario y los espacios

Las investigaciones han mostrado que cuando el usuario acude a una biblioteca lo que desea es experimentar en el servicio, una sensación de confort, una atención eficaz, la existencia de variedad de colecciones, una información actualizada y el poder entrar en contacto con el profesional bibliotecario. Es necesario entonces poder ofrecer un producto y servicio de calidad, quizás muchos lectores acuden por primera vez a las bibliotecas, esto sugiere que la gente intenta esta preliminar experiencia, pero la encuentra realmente difícil de acceder por no encontrar un servicio cómodo, rápido y sobretodo eficaz.

Por tanto esa es una oportunidad desperdiciada tanto por el funcionario que está prestando el servicio, como por la persona usuaria que desea hacer uso de la biblioteca, entonces es importante atraer al público logrando además que éste se convierta en constante y asiduo visitante al centro.

### Sala de Orientación

Según nuestra visión es necesario que tanto en una biblioteca como en una unidad de información o en un Archivo, etc, exista asimismo una Sala de Orientación (Lobby) aparte de las que normalmente se deben tener como las principales (sala de lectura, sala de procesos técnicos, espacios de dirección y administración, etc., mencionadas anteriormente). La Sala de Orientación como una primera área o espacio interior en una biblioteca sirve para introducir al lector en el mundo de la información, proporcionando orientación y guía acerca de las características normativas, servicios y contenido de la biblioteca, mostrando además las nuevas adquisiciones (nuevas obras). Esta sala da el tono de vista hacia la biblioteca estimulando la emoción del descubrimiento de las actividades posibles, los textos y presentaciones de

interacción social, es decir todo aquello que permite orientar al lector y por eso su objetivo primordial es informar al público.

Pueden existir dos tipos de Salas de Orientación, aquellas que ofrecen un panorama completo de las colecciones y recursos de la Biblioteca y las otras relacionadas con una información específica sobre obras específicas o de literatura especializada. El público debe recibir también catálogos que sirvan de guía, asimismo algún plano que indique la distribución de las distintas áreas, ya sean estas de servicios, de orden administrativo o de aquellos sectores técnicos, señalando la localización y los nombres de cada área o unidad, además de contener las posibles ilustraciones pertinentes. Implica por tanto todo ello una forma de mostrar la imagen de organización y alcance bibliotecarios; solo entonces los espacios bibliotecarios cumplirán su misión de servir a plenitud como una necesidad imperiosa de existir ordenadamente.

### **Bibliografía**

1. **Carrión G.**, Manuel. Manual de bibliotecas. Madrid.
2. **Farías**, Javier. Historia de la arquitectura. Buenos Aires, Atlántida.
3. **Moltalvo**, Clemencia. Espacios en las bibliotecas públicas-Colombia. CERLAC, 1999

# El Derecho de Autor y la biblioteca en la era electrónica

Armando Gutiérrez

“La información que se produce en formato digital, es cada vez más creciente; las nuevas tecnologías de información brindan mayores oportunidades para mejorar el acceso a la información y a la comunicación entre los pueblos. Sin embargo, también estas tecnologías pueden profundizar la brecha existente entre quienes disponen de estos medios y quienes no; es decir, entre los ‘info-ricos y los info-pobres’. Esto nos induce a pensar que si no se tiene un acceso razonable a las obras protegidas por el Derecho de Autor, en el entorno digital, podría levantarse un barrera infranqueable que impediría el acceso a estos recursos informáticos a quienes no dispongan de los medios económicos para pagarlos”<sup>1</sup>.

“Las bibliotecas deben mantener su papel preponderante, de asegurar el acceso libre e irrestricto de la sociedad a la información, el funcionamiento de las redes locales y nacionales de información, así como el de proporcionar información con los nuevos medios tecnológicos que se nos brinda en este nuevo milenio que recién se inicia”<sup>2</sup>.

Tradicionalmente las bibliotecas vienen proporcionando acceso a las obras protegidas por el Derecho de Autor, en virtud al *“Fair Use”* (uso libre y gratuito), estipulado en el Convenio de Berna, así como en diversas legislaciones autorales del mundo; sin embargo, “... si en el futuro todo acceso y uso de la información en soporte digital, se le impone un pago, la capacidad de las bibliotecas en proporcionar acceso libre a los usuarios, se vería seriamente restringida, caso contrario, la violación al Derecho de Autor podría generar un caos total, provocando el desánimo entre los autores, para seguir produciendo...”<sup>3</sup>.

En el presente artículo analizaremos el Derecho de Autor y la Biblioteca en la era electrónica, haciendo un especial énfasis en la legislación boliviana. A la conclusión del mismo, se incluye un resumen del manifiesto sobre la “Posición de la IFLA entorno a los soportes electrónicos”, documento que fuera aprobado en la ciudad de Jerusalen en agosto del año 2000.

## El derecho de autor y la protección de las obras

En gran parte de las legislaciones nacionales en materia de Derecho de Autor, la protección de una obra, sea ésta de índole literaria, artística o científica, es automática; algunos

1 IFLA. “La postura de la IFLA sobre los Derechos de Autor en el entorno digital”. En: *Correo bibliotecario*, no. 48, mar. 2001. Madrid, Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, 2001. P. 6

2 *Ibidem*.

3 *Ibidem*.

autores reconocen incluso que, ya no sería necesario colocar el símbolo universal de protección del copyright o la consabida leyenda: “Todos los derechos reservados; ninguna parte de esta publicación podrá ser fotocopiada, grabada, reproducida o memorizada por cualquier tipo de procedimiento...”, porque la obra ya se halla protegida desde el momento mismo de su creación. Dentro de la legislación boliviana o Ley 1322 de Derecho de Autor, se establece:

**Art. 2.-** El derecho de autor nace con la creación de la obra, sin que sea necesario registro, depósito, ni ninguna otra formalidad para obtener protección reconocida por la presente Ley.

Dentro el Derecho de Autor, existen dos figuras claramente establecidas como lo son: “Los Derechos Morales y los Derechos Patrimoniales”. Los primeros (derechos morales), son inherentes al autor y se caracterizan porque éstos son: imprescriptibles, irrenunciables e inalienables; es un derecho “ad perpetuum”, que le permite al autor oponerse a toda deformación, mutilación u otro tipo de modificación que pudiese efectuarse por otras personas en la obra de su creación; derecho de reivindicar en todo tiempo y lugar la paternidad de su obra.

Por su parte los Derechos Patrimoniales le otorgan al autor y a sus herederos (causahabientes), así como a terceras personas, sean estas naturales o jurídicas, el derecho de explotar económicamente la obra, por medio de la reproducción (edición, reproducción sonora o audiovisual, reproducción gráfica, reproducción reprográfica, en sistemas de computación, etc.); por medio de la comunicación al público (ejecución, radiodifusión, etc.) o por medio de la transformación (traducción, adaptación, etc.).<sup>4</sup>

Los Derechos Morales a diferencia de los Derechos Patrimoniales, se extinguen con el transcurso del tiempo; es decir, que terminan luego de transcurrido un tiempo después de la muerte del autor, en el caso de las obras de autor individual. En la Ley de Derecho de Autor boliviana, el periodo de protección de los Derechos Patrimoniales, concluye después de los 50 años de la muerte del autor. En otras legislaciones como en la Uruguayua o la Argentina por ejemplo, este periodo de protección se prolonga hasta los 70 años.

En el caso de las obras en colaboración y obras colectivas, este periodo de protección que establece los Derechos Morales, sufren algunas variantes, por la naturaleza misma de este tipo de obras. En el caso de las “Obras en colaboración” (obras producidas en común por dos o más personas), el plazo de protección se contabiliza a partir del fallecimiento del último de los coautores de la obra. En el caso de las “Obras colectivas” (obras creadas por un grupo de autores a iniciativa y bajo la dirección de una persona natural o jurídica), el periodo de protección se extiende a partir de su publicación, la fijación en un soporte o la exhibición en público de la obra, tal es el caso de las películas, programas de computación, etc.<sup>5</sup>

### **El autor y la titularidad de los derechos.**

De acuerdo a nuestra legislación autoral, al igual que cualquier otra del mundo, el autor de una obra, sea ésta de índole literaria, artística o científica, es necesariamente una personal

4 TORREZ, Mónica. “La reproducción ilegal y la copia privada”. En: *Seminario Regional de la OMPI sobre Derecho de Autor, para Editores de América Latina*. La Paz, OMPI-CERLAC-SNC, 1996. P. 6

5 DIRECCION NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR. “Ordenamiento jurídico que regula la protección del Derecho de Autor. Ley de Derecho de Autor. Reglamento de la Ley de Derecho de Autor. Reglamento de requisitos y procedimientos para el registro en la Dirección Nacional de Derecho de Autor”. La Paz, SNC, 1966. P5.



natural o física; porque, el acto de creación es única y exclusivamente inherente al género humano. En cambio, la titularidad de los derechos que se refiere a la parte patrimonial, puede recaer en el mismo autor (por lo general), en sus herederos o causahabientes, o en personas naturales o jurídicas, como Sociedades de Gestión (Sociedades de Autores), instituciones públicas, privadas, etc.

El titular de los derechos, sea esta una persona natural o jurídica como ya se indicó, es la destinada a usufructuar y explotar económicamente la obra creada, que en la mayoría de los casos viene a ser el mismo autor y sus causahabientes, después de su muerte, mientras perdure el periodo de protección establecido por Ley y posteriormente por el Estado, cuando ingresa a Dominio Público.

La titularidad de los Derechos de Autor, pueden pasar a una tercera persona, por un “contrato de cesión” entre el autor y la persona o la institución, que se beneficiará por la explotación económica. Así por ejemplo, cuando un periodista o un fotógrafo de un medio de comunicación escrito o televisivo, entrega la obra de su creación reflejada en un artículo periodístico o una fotografía al medio donde trabaja, son los dueños del periódico o canal televisivo los destinados a explotar económicamente la obra, entregando a cambio al periodista o fotógrafo un salario o una remuneración económica. Sin embargo, el periodista o fotógrafo están haciendo la cesión solo de sus derechos patrimoniales mas no así de sus derechos morales, ya que estos se encuentran expresados en la firma del articulista o en el de la persona que ha tomado la fotografía, y aparecen así, porque los derechos morales no son negociables.

### El derecho de reproducción

El Derecho de Reproducción consagrado dentro de los Derechos Patrimoniales, consiste en la multiplicación y fijación material de la obra en un soporte (impreso, sonoro, visual o audiovisual), por cualquier procedimiento, de tal manera que permita hacerla conocer al público, por medio de la imprenta, la fotografía, el grabado, la litografía, cinematografía, fonografía, cinta magnética con sonido, imagen o ambos a la vez, o cualquier otro medio de reproducción <sup>6</sup>.

Esto significa que no necesariamente una obra deba estar impresa en soporte papel para estar protegida, ya que son objeto de protección, las obras de carácter artístico como ser fotografías, pinturas, dibujos, diseños gráficos, marcas de fabrica, etiquetas, cuadros, etc. De igual manera, los programas de computación, bases de datos, páginas, Web, etc., por ser obras de carácter científico en unos casos y artístico en otros. Por lo que, si se cortan, mutilan o modifican, por cualquier procedimiento, se esta atentando contra los Derechos Morales, establecidos dentro del Derecho de Autor<sup>7</sup>.

El escanear un texto y modificarla para su comercialización vía Internet al mundo, constituye una adaptación de la obra; por lo tanto, “si no existe una autorización expresa” del o los autores, o titular de los derechos, esta modificación se constituye en una violación al Derecho de Autor<sup>8</sup>.

### El Derecho de Autor y las nuevas tecnologías de información

En la Ley 1322 o Ley de Derecho de Autor en Bolivia, se deja abierta la posibilidad de utilización de nuevos soportes de información para fijar una determinada obra; es así que se establece:

6 *Ibid.* ... p. 11

7 OPPENHEIM, Charles. “El derecho de autor en la era electrónica”. *l.s.p.i.*/ p. 377 (fotocopia)

8 *Ibid.*... p. 376

**Art. 6.-** Es objeto de protección de ésta Ley, toda creación literaria, artística o científica, cualesquiera sea la forma de expresión, el medio o soporte, tangible e intangible actualmente conocido o que se conozca en el futuro”.

En este sentido, se hallan protegidas las bases de datos, los programas de computación, las obras multimedia y todo tipo de obras contenidas en el Internet.

Una base de datos está considerada como una obra de compilación colectiva, creada por un grupo de personas con producciones individuales, donde el autor ha realizado un trabajo intelectual de recolección, selección y arreglo de la información para presentarlo como una obra original, en un soporte magnético, independientemente este o no impresa<sup>9</sup>.

Un programa de computación se conceptúa como: “conjunto de instrucciones para ser usadas, directa o indirectamente en una computadora, a fin de obtener un resultado determinado. Se protege el Derecho de Autor sobre el soporte lógico y los bancos de datos que con características de individualidad y originalidad surgen y se exteriorizan en una forma de expresión susceptible de ser reproducida e incorporada en un soporte informático; sin extenderse a las ideas, al procedimiento, al lenguaje de programación usado o incluido en dicha obra”<sup>10</sup>.

Las Direcciones Universales de Servicios (en inglés URL), las direcciones electrónicas que se ofrecen en el Internet, están diseñadas para ser reproducidas, mas no las compilaciones y programas, así como los índices que aparecen el Internet, como las creadas en Yahoo, Altavista, etc., y las recopilaciones de “Preguntas Planteadas Frecuentemente” (en inglés FAQ). La transmisión de un documento por una red de telecomunicaciones, incluso si es prácticamente instantánea, constituye la utilización de una obra protegida por el Derecho de Autor, por lo tanto, está sometida a la autorización previa del autor, lo mismo que, la impresión de copias en la terminal de una computadora situada a gran distancia<sup>11</sup>.

En el caso del Internet, este permite recibir o enviar cualquier tipo de archivo mediante el protocolo FTP (Protocolo de Transferencia de Ficheros), conversar con una multitud de usuarios por medio del IRC (Internet Relay Charlat) o utilizar los servicios tradicionales de telefonía y realizar teleconferencias. El WWW (World Wide Web) permite ver, buscar o publicar información, realizar compras, descargar programas y archivos, etc. El formato MP3 (Music Play) es un formato que ofrece calidad comparable a la del disco compacto CD, pero con mayor capacidad. Es así que en un CD puede caber hasta 30 pistas de música; en cambio en MP3 se capacidad de almacenamiento puede llegar hasta más 200 pistas.

En el Internet existen numerosas páginas desde los que se puede descargar canciones en dicho formato, en la mayoría de los casos de forma gratuita, como es el caso de Napster, al extremo de que gran parte de las compañías discográficas, han dejado de luchar contra el MP3 y distribuyen canciones en forma directa por la Red en éste formato.

En todos los casos anteriores, el Derecho de Autor debería ser aplicado como en cualquier otro soporte. Sin embargo, en el caso del Internet y en el comercio electrónico en general, es muy poco lo que aún se ha realizado.

9 DIRECCION NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR... Ob. Cit. Pp. 66-67.

10 OPPENHEIM, Ch. ... Ob. Cit. P. 376

11 “INTERNET: todas las claves para navegar”. La Paz, La Razón, 2001. Pp. 1-24

## Sanciones a la violación del Derecho de Autor

Las sanciones establecidas por la violación al Derecho de Autor, así como la disposición de otras medidas cautelares, se hallan establecidas en cualquier legislación autoral del mundo. En cuanto a la legislación boliviana, estas sanciones se hallan contempladas dentro de la Ley 1322 o Ley de Derecho de Autor, en aplicación al Código Penal y al Código de Procedimiento Penal. En el nuevo Código de Procedimiento Penal, los delitos en contra del Derecho de Autor, se hallan tipificados como delitos de “acción pública”, por lo que, cualquier persona “de oficio”, puede denunciar estos delitos y a los infractores, incluso sin la participación ni conocimiento del autor, titulares de los derechos o cualesquiera de los afectados, tan solo pidiendo la participación del Estado a través de sus órganos competentes como ser la Dirección de Derecho de Autor, la Fiscalía y la Policía Nacional<sup>12</sup>.

### *Dentro del Código Penal, se establece:*

#### **Art. 362.-** (Delitos contra la Propiedad Intelectual)

“Quién con el ánimo de lucro, en perjuicio ajeno, reproduzca, plagie, distribuya, publique en pantalla o televisión, en todo o en parte, una obra literaria, artística, musical, científica, televisiva o su transformación, interpretación, ejecución artística a través de cualquier medio, ~~sin la autorización de los titulares de los derechos de Propiedad Intelectual o de sus concesionarios o importe, exporte o almacene ejemplares de dichas obras,~~ sin la referida autorización, será sancionado con la pena de reclusión de 3 meses a 2 años y multa de sesenta días.”

#### **Art. 363 bis.-** (Manipulación informática)

“El que con la intención de obtener un beneficio indebido para sí o un tercero, manipula un procesamiento o transferencia de datos informáticos que conduzca a un resultado incorrecto o evite un proceso tal cuyo resultado habría sido correcto, ocasionando de esta manera una transferencia patrimonial en perjuicio de un tercero, será sancionado con reclusión de 1 a 5 años y una multa de sesenta a doscientos días”.

#### **Art. 363 ter.-** (Alteración, acceso y uso indebido de datos informáticos)

“El que sin estar autorizado se apodere, acceda, utilice, modifique, suprima o inutilice, datos almacenados en una computadora o en cualquier soporte informático, ocasionando perjuicio al titular de la información, será sancionado con prestación de trabajo hasta 1 año o multa hasta de doscientos días”.

### **Vías de solución por el uso de medios electrónicos.**

Al respecto Charles Oppenheim, de la Universidad de Monfort en Gran Bretaña, propone como vías de solución al comercio electrónico y al uso de la información que circula en el Internet, la concesión de licencias “in situ”, basado en el número de usuarios ó, por el contrario, la concesión de una “licencia global”. En el primer caso, el abonado debe declarar cada año, el número de terminales conectadas que tiene. Sin embargo, es poco fiable porque el autor no dispone de un medio para realizar la verificación de su declaración, aunque éste resulte ser la vía de solución más adecuada. En una licencia global para el acceso a medio electrónico de información, las Asociaciones de Editores se oponen a este tipo de licencias, porque consideran que sería otorgar una total libertad, lo que daría lugar a fusionar, modificar y reproducir los documentos vía electrónica, sin ningún tipo de control<sup>13</sup>.

<sup>12</sup> GACETA OFICIAL DE BOLIVIA. “Ley 1970. Código de Procedimiento Penal”. La Paz, Juventud, 2000. Pp. 13-14.

<sup>13</sup> OPPEMHEIM, Ch. ... Ob. Cit. P. 377

La gran mayoría de los usuarios, según Oppenheim, desean cumplir con las normas de protección al Derecho de Autor; sin embargo, requieren de acuerdos más sencillos que les ahorre largas negociaciones individuales, a menos que se constituya un organismo mundial que les conceda licencias generales, para así obtener copias electrónicas. Este mismo autor finaliza diciendo: “Si estas dificultades de la copia electrónica llegaran a superarse satisfactoriamente, dentro de muy poco tiempo se haría realidad la creación de verdades bibliotecas electrónicas o bibliotecas virtuales; pero si no se llegase a un acuerdo, se correrá el riesgo de que se ahonde aún más la brecha entre bibliotecas, usuarios, autores y editores.” Esto significaría que las bibliotecas ignoren las leyes en materia autoral y que, los usuarios obtengan la información requerida de forma directa de los mismos autores, por medio de los servicios telemáticos y esto podría ocasionar la falta de un mayor control bibliográfico en la generación de la información, la calidad y validez de las investigaciones que se realizan”<sup>14</sup>.

En la actualidad, las redes informáticas como el Internet, permiten a los usuarios acceder a todo tipo de documentos; algunos de los cuales, sin estar incluso publicados, ya están disponibles para su consulta, teledescarga y redifusión. Esto deriva en el actual conflicto entre la necesidad de los “titulares de los derechos” a conservar el control y percibir los ingresos económicos y el derecho de los usuarios a utilizar la información que circula en la Red<sup>15</sup>.

## Conclusiones

La legislación en materia de Derecho de Autor, tanto en nuestro país como en el resto del mundo, no ha logrado una evolución acorde con el avance científico y tecnológico que vive la sociedad actual, aunque los esfuerzos durante los últimos años para lograr un convenio internacional sobre el comercio electrónico y el Internet, lo vienen tratando organismos internacionales como la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), la Organización Mundial del Comercio (OMC), a través de los ADPIC’S (Acuerdos de Protección a la Propiedad Intelectual Relacionados con el Comercio) que muy pronto entrará en vigencia.

Para que las bibliotecas, los usuarios, los autores y editores puedan seguir coexistiendo de manera armónica, es necesario encontrar soluciones prácticas y equitativas. Los editores desean una remuneración mas razonable para que esta forma de reproducción, pero también mantener un grado de control sobre los trabajos bajados del Internet. Los usuarios pagar por el uso de la información requerida, pero también que les permita cierta libertad para teledescargar e incorporar esta información para satisfacer sus necesidades, siempre en el ámbito de la justicia y equidad.

## POSICION DE LA IFLA\* CON RESPECTO AL DERECHO DE AUTOR Y LOS SOPORTES ELECTRONICOS.

El Comité de Derechos de Autor y Asuntos Legales de la IFLA, presentó a la Conferencia de Jerusalem, en el mes de Agosto del 2000, el siguiente documento, que luego de su consideración, fue aprobado para su recomendación e inclusión a las legislaciones nacionales. El resumen del citado documento es el siguiente:

<sup>14</sup> *Ibidem.*

<sup>15</sup> *Ibidem*

(\*) IFLA Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias.

- 1º. En la legislación nacional sobre los Derechos de Autor, deberían revisarse si fuera necesario, las excepciones al Derecho de Propiedad Intelectual y derechos relacionados, admitidas por el Convenio de Berna y refrendadas en los tratados de la OMPI, para garantizar que los usos permitidos se aplican por igual a la información en soporte electrónico y a la información impresa.
- 2º. Deberían establecerse mecanismos de pago administrativamente sencillos para reproducciones que estén al margen de estas disposiciones.
- 3º. Las reproducciones temporales o técnicas que conlleva el uso del material protegido por el Derecho de Propiedad Intelectual deberían excluirse del campo de aplicación de los derechos de reproducción.
- 4º. En cuanto a las obras en formato digital, todos los usuarios de una biblioteca, gratuitamente y sin necesidad de autorización, deberían poder:
  - Consultar el material protegido por el Derecho de Propiedad Intelectual disponible públicamente.
  - Leer, escuchar o ver la forma local o remota, el material protegido por el Derecho de Propiedad Intelectual comercializando al público de forma privada; y
  - Reproducir u obtener una reproducción de una parte razonable de una obra digital protegida por el Derecho de Propiedad Intelectual para uso personal, educativo o de investigación, por medio de la biblioteca y del personal de información.
- 5º. La legislación sobre la Propiedad Intelectual debería permitir a los usuarios el acceso al formato digital de una obra protegida para un propósito legítimo como la investigación o el estudio.
- 6º. El préstamo por parte de las bibliotecas de materiales publicados en soporte físico digital (por ejemplo CD Rom's) no deberían estar restringidos por la legislación.
- 7º. Medidas contractuales, por ejemplo las licencias, no deberían ignorar el préstamo de recursos electrónicos por parte de la biblioteca.
- 8º. La legislación debería permitir a bibliotecas y archivos convertir los materiales protegidos por el Derecho de Propiedad Intelectual a formato digital para fines relacionados con la preservación y la conservación.
- 9º. La legislación también debería incluir el depósito legal de los soportes electrónicos.
- 10º. La legislación nacional sobre Derechos de Autor, debería invalidar cualquier 'termino de una licencia que restrinja o anule las excepciones o limitaciones incorporadas en la Ley de Propiedad Intelectual cuando la licencia es establecida unilateralmente por el titular de los derechos, sin dar oportunidad de negociación de los términos de la licencia al usuario.
- 11º. Las leyes nacionales sobre Derechos de Autor, deberían aspirar a un equilibrio entre los Derechos de los titulares de la Propiedad Intelectual a proteger sus intereses por medios

técnicos y los derechos de los usuarios a eludir estas medidas para propósitos justificados y que no contravengan la legislación.

- 12°. La legislación sobre Derechos de Autor debería enunciar limitaciones claras de la responsabilidad de terceros en circunstancias en que la conformidad con la Ley no puede hacerse respetar prácticamente o razonablemente<sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup> *Ibidem*

# ¿Qué variedad de Castellano enseñar?

*Mirta Martínez S. / Mario Soto R.\**

Además de la transmisión social, el uso de la lengua, en lo que respecta a los aspectos gramaticales, nos es legado por el sistema educativo; esta enseñanza además viene generalmente plasmada en textos escolares de Lenguaje, fundamentalmente, y apoyada en algunos otros sobre gramática.

Pero ¿cuál es la modalidad del castellano que propone el sistema educativo nacional para los educandos? O, en otras palabras, ¿cuál es el castellano que se espera que los alumnos o estudiantes bolivianos manejen como consecuencia de lo aprendido en el sistema educativo escolar? Así, muy a la ligera, nos animaríamos a decir, a modo de respuesta, que tanto padres de familia como profesores esperan de sus alumnos un castellano pulido, culto, más bien inclinándose al literario.

Este asunto de apariencia tan sencilla, sin embargo, en la actualidad presenta muchos y más complejos problemas de los que a primera vista muestran, y que muy bien vale la pena tomarlos en cuenta y discutirlos.

Por un lado tenemos una institución académica que aparentemente norma el uso del castellano: la Real Academia de la Lengua Española (R.A.E.). Esta Institución, creada hace casi cuatro siglos precisamente con el propósito de mantener la lengua castellana limpia y pura, apunta, aún hoy, hacia un castellano unitario, académico; de ahí que casi siempre propuso, en las diferentes gramáticas que edita periódicamente, ejemplos provenientes de escritores literarios destacados de la lengua castellana que se adoptó, tal vez inconscientemente, en la enseñanza Lenguaje en Bolivia, a juzgar por los textos escolares en los que claramente se propone un castellano que coincide con el estándar, normativo y literario. Eso se puede verificar fácilmente con una rápida revisión de los aspectos gramaticales que contienen los diferentes textos educativos propuestos por los colegios de nuestro medio.

Pero, por otro lado, a cualquier se le hace evidente que el castellano que hacemos uso en la zona andina, especialmente en la variedad hablada, difiere notablemente en varios aspectos con el de variedad lingüística del castellano propuesto por la norma académica. Esto se ha evidenciado a lo largo de varias e interesantes investigaciones que se realizaron sobre el castellano andino, entre cuyas investigaciones pioneras se cuenta con las realizadas por Kanny, allá por 1969.

Estas diferencias son de diversa índole y a todo nivel. Para mostrar la importancia de ellas, y a manera de ejemplo, nos limitamos a los aspectos de enseñanza-aprendizaje relativos al sistema verbal.

---

\* Universidad Mayor de San Andrés

En lo que a este aspecto se refiere, ya se cuenta con varios y valiosos estudios lingüísticos sobre el castellano boliviano que, tomando como base los usos que propone la Academia, han llegado a confirmar que entre el castellano académico de la R.A.E. y el castellano andino, hay considerables diferencias, muchas más de lo que se creería. De hecho se llegó a llamar divergencias a éstas y algunas otras diferencias lingüísticas encontradas en nuestra región (Mendoza, 1992). Muchos de estos usos diferentes tienen su explicación en factores de tipo socio-histórico de diversa índole, muy propios de nuestra región y que merece la pena tratarse con profundidad.

Respecto a las particularidades del sistema verbal, y siempre de acuerdo a investigaciones realizadas últimamente con relación al castellano andino, se encontró, por ejemplo, que de los 16 tiempos verbales que observa el Esbozo de una Nueva Gramática Española (1973), de acuerdo a los estudios de Mendoza (1992), en total son cuatro los tiempos verbales que no hacemos uso en la región andina.

Los tiempos que observa el *esbozo* de la RAE son:

<b>Modo Indicativo</b>	
Futuro:	<i>pensaré</i>
Futuro perfecto:	<i>habré</i>
Presente:	<i>pienso</i>
Pretérito perfecto:	<i>he pensado</i>
Pretérito simple:	<i>pensé</i>
Pretérito imperfecto:	<i>pensaba</i>
Pretérito pluscuamperfecto:	<i>había pensado</i>
Pretérito anterior:	<i>hube pensado</i>
Condicional:	<i>pensaría</i>
Condicional perfecto:	<i>habría pensado</i>

<b>Modo Subjuntivo</b>	
Futuro simple:	<i>pensare</i>
Futuro perfecto:	<i>hubiere pensado</i>
Presente:	<i>piense</i>
Pretérito perfecto:	<i>haya pensado</i>
Pretérito imperfecto:	<i>pensara/pensase</i>
Pretérito pluscuamperfecto:	<i>hubiere/se pensado</i>

Los tiempos que no hacemos uso en la región andina son.

<b>Modo Indicativo</b>	
Pretérito anterior:	<i>hube pensado</i>
Futuro perfecto:	<i>habré pensado</i>
Condicional perfecto:	<i>habría pensado</i>



Subjuntivo	
Futuro simple:	<i>pensare</i>
Futuro perfecto:	<i>hubiere pensado</i>
Preterito pluscuamperfecto:	<i>hubiera/se pensado</i>

A esto hay que añadir -y vale la pena destacarlo-, la muy baja frecuencia de aparición de algunos de estos tiempos en el castellano andino hablado<sup>1</sup> (por ejemplo el futuro pensaré tiene una frecuencia del 0.54% -casi nada- del total de los verbos usados; el pretérito perfecto de subjuntivo haya pensado con un 0.12 %; el pluscuamperfecto con un 0.84 %; el pretérito simple con un 0.87 %).

También hay que considerar el uso de algunos tiempos verbales en lugar de otros. Por ejemplo muchas de las funciones que en teoría deberían estar desempeñadas por tiempos verbales del subjuntivo son asumidas por los del indicativo, en las que la alternancia modal indicativo/subjuntivo puede ser significativa. Por ejemplo Moya (1996) nos permite sustentar lo aseverado:

- Como es posible que va ha haber tanta injusticia<sup>2</sup> (haya)
- Esta bien p's que ha venido (haya)

O también podemos mencionar casos en los cuales, el pretérito simple es sustituido por el pretérito perfecto compuesto asumiendo éste todas sus funciones. Así Martínez (1999), nos presenta los siguientes ejemplo:

- Cuando tenía ocho años **he descubierto** que no había, papá noel. (descubrí) (Martínez, 1999: 160)

De hecho, en el castellano andino el pretérito simple inclusive asume el papel de pretérito imperfecto

- Antes siempre antiguo hasta el '56. la gente **ha comido** esas comidas, después del '56, como **habido** cambio, **ha habido** movilidades, **han venido** a la ciudad... (Martínez, 1999: 160).

En estos dos ejemplos se hace referencia a un tiempo anterior, el valor del pretérito simple es reemplazado con mucha frecuencia por el pretérito compuesto, como podemos simple es reemplazado con mucha frecuencia por el pretérito compuesto, como podemos ver en el segundo ejemplo, a pesar del uso de las frases adverbiales, que ya marcan un tiempo absoluto en el que fue realizada la acción. En realidad, los trabajos sobre el sistema verbal revisados dan cuenta de un uso muy predominante del pretérito perfecto compuesto en nuestra región. De hecho se puede observar el desplazamiento que sufre el pretérito perfecto simple por parte del pretérito perfecto compuesto, este desplazamiento ya lo confirma Mendoza, 1991, también analizado por Lope Blanch, 1991. El pretérito simple hace referencia a hechos pasados absolutos y el pretérito compuesto hace referencia por las formas compuestas aun-

<sup>1</sup> Para un estudio más detallado al respecto ver los trabajos de Mendoza (1992, 1991).

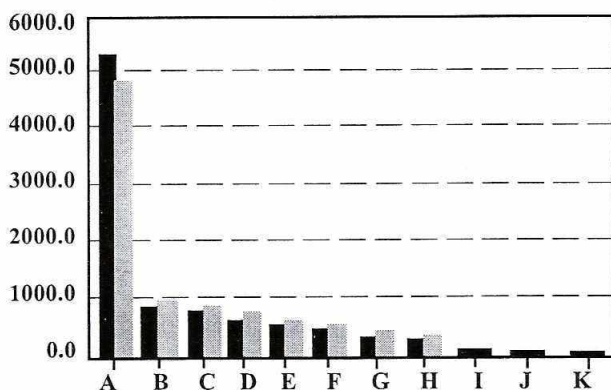
<sup>2</sup> Los ejemplos corresponden a Moya (1992, 122); Martínez (1999.160)

que se trate de hechos pasados absolutos y la forma de pretérito simple sólo es empleada para habla formal y narrativa. La “preeminencia de la forma del pretérito perfecto compuesto en los hablantes paceños, ha demostrado que ésta no siempre va de acuerdo a la norma del estándar del español.” (Martínez: 1999, 159).

A esto hay que añadir los casos en los cuales algunos usos verbales no se dan de acuerdo a la norma académica. Por ejemplo, aunque este aspecto ya es demasiado conocido entre los lingüistas. Por ejemplo, aunque este aspecto ya es demasiado conocido entre los lingüistas, el uso del pluscuamperfecto (había jugado) con otras funciones ( con un cambio de acento: había). Esta forma hace referencia a acciones pasadas de las que el hablante recién se entera de lo ocurrido, a acciones de las cuales no se está consciente, o a hechos que resultan una sorpresa para el hablante)<sup>3</sup>.

Entre los motivos fundamentales que creemos ocasiona este fenómeno se cuenta con los rasgos multilingües y pluriculturales de que goza nuestro país. Según el censo de 1992, el 58% de la población boliviana sabe alguna lengua originaria y un 46.5 sabe además el castellano (Albó: 1999, 15). En el castellano de este grueso poblacional quedará configurado por numerosos elementos que proviene de su lengua originaria, esto es evidente en las diferencias lingüísticas que se observan entre grupos socioeconómicas que se observan especialmente en las urbes. En el siguiente cuadro tomado de Mendoza (1992, 53) podemos observar las diferencias en el uso de los tiempos verbales existentes en Bolivia por parte de dos grupos socioculturales establecidos:

**Frecuencia De Tiempo Verbal Según Variedad:  
culto (2) popular (1)**



A:	presente	F:	pretérito perfecto simple
B:	pret. perfecto compuesto	G:	pretérito pluscuamperfecto
C:	presente subjuntivo	I:	imperativo
D:	pretérito imperfecto	J:	pretérito imperfecto subjuntivo
E:	condicional	K:	pretérito perfecto compuesto

<sup>3</sup> Para estos y otros aspectos divergentes pueden consultarse los trabajos de Mendoza (1992) y para los referentes al sistema verbal los interesantes trabajos de Moya (1999), Martínez (1999), Sejas (1996).

Es decir, y para resumir esta parte, el sistema verbal lingüístico del castellano andino es considerablemente diferente al propuesto por las gramáticas. Socialmente hablando, esto se traduce en la existencia de un importante grupo humano con una variedad lingüística que sólo en algunos aspectos coincide con el sistema verbal que propone la Academia a través de los textos de lenguaje usados en la escuela o colegio, aunque estas “divergencias” se dan en grado diferentes en los grupos socioculturales de nuestro medio.

En consecuencia, tenemos a la vista dos sistemas verbales, que en el fondo implican dos variedades del castellano, al menos en su aspecto oral, pero no por ello menos importante: uno que se corresponde con la realidad de nuestro contexto social actual y significativamente diferente al otro académico, ideal, propuesto por los textos de Lenguaje poco adecuados con nuestro medio en sus aspectos gramaticales.

Aquí la discordancia con el aprendizaje-enseñanza del sistema verbal, y de varios otros aspectos gramaticales, en el actual sistema educativo vigente en Bolivia. El sistema educativo boliviano actual, a través de la Reforma Educativa, y acomodándose a las corrientes educativa contemporáneas, ha adoptado entre sus principios, al menos en teoría, varios aspectos muy valiosos que, para el presente caso, destacamos:<sup>4</sup>

- Aprendizaje situado, el aprendizaje del lenguaje está directamente vinculado con situaciones reales en las que los niños necesitan comunicarse. Cuando los conceptos no están relacionados con el entorno, carecen de significado y son para niños meras palabras. El aprendizaje requiere de una situación real de un contexto cultural y social, pues el aprendizaje y la cognición son fenómenos que se producen en situaciones sociales reales que sirven de base para la construcción del conocimiento. Por esta razón el aprendizaje debe partir de los que es conocido y familiar para el niño, éste aprende mejor mientras más próximo a su experiencia se encuentre el objeto a conocer.
- Aprendizaje activo, en la vida cotidiana, la práctica y el aprendizaje están íntimamente relacionado. Las actividades de la gente, las laborales del hogar, el trabajo comunitario, los juegos de los niños, constituyen espacios de participación social de gran efectividad en el aprendizaje.
- Aprendizaje intercultural, en el contacto de la diversidad cultural de la sociedad boliviana, el aprendizaje no debería tener la orientación monocultural y monolingüe de la práctica pedagógica tradicional. El aprendizaje debe orientarse hacia la creación de experiencias que permitan a los niños usar, disfrutar, valorar con sentido crítico, conocer y desarrollar sus propias lenguas y culturas; al mismo tiempo, reconocer aceptar y valorar la existencia de otras.
- Clima de tolerancia cultural y lingüística.

A la luz de estos principios, respecto al aspecto lingüístico a aplicarse en el proceso de enseñanza-aprendizaje, la Reforma Educativa, con todo sus presupuestos manda y pide, casi a gritos, que, en lo referente al sistema verbal, debe enseñarse la variedad del castellano andino, con todas sus particularidades que implica su uso. Aquí no se trata de reivindicacio-

4 MINISTERIO DE DESARROLLO HUMANO (1996): “Organización pedagógica”.

nes subjetivas ni de fomentar actitudes hacia formas de hablar populares, nada más nos atenemos a las mismas reglas de juego propuestos por la Reforma, esto según las propuestas teóricas que propone, en busca de un mejor desarrollo cognitivo en el niño.

¿Por qué insistir entonces con un sistema verbal que tiene muy poco que ver con nuestra realidad? Al hacerlo se está ignorando a ese importante grupo humano que hace uso del castellano popular andino que mencionamos.

Tal como están las cosas, no debiera extrañarnos que una buena masa de estudiantes tengan problemas en el manejo de los tiempos verbales, que incurran en confusiones, que desconozcan el significado de algunos de ellos o, incluso, que desconozcan muchos tiempos verbales. En el peor de los casos nos topamos con situaciones en las que la misma comunicación se hace casi imposible.

Podría argüirse a esto quizás que la variedad escrita del castellano andino mantiene un estándar coincidente con el de la academia, y que es eso lo que con el actual sistema se busca en los niños. Pero una cosa es la variedad escrita y otra la hablada, creemos que con la signatura de Lenguaje también se busca desarrollar la expresión y producción oral, y si no es así, debería serlo, pues la expresión oral constituye parte importante de la comunicación humana.

## Conclusión

Una vez más, no nos proponemos reivindicar las formas coloquiales del castellano andino, tampoco pretendemos dar palo a la reforma educativa, tan de moda en estos días. Pero creemos que sí hay aspectos importantes que vale la pena tenerlos en cuenta ya sea a la hora de diseñar los textos de Lenguaje, durante la enseñanza misma de esta asignatura, o a la hora de evaluar a los estudiantes en esta asignatura.

Tal vez muchos de estos aspectos hayan sido desconocidos antes, pero a estas alturas afortunadamente ya se cuenta con importantes investigaciones que aportan datos valiosos respecto a la variedad hablada del castellano de nuestro medio. Datos que tomados en cuenta ayudarían mucho en un mejor desarrollo del lenguaje de los estudiantes, por ende en un mejor desarrollo comunicativo y cognitivo.

## Bibliografía

1. **ALBÓ, Xavier** (1999): "Iguales aunque diferentes. Hacia unas políticas interculturales y lingüísticas para Bolivia". Ministerio de Educación, UNICEP y CIPCA. Cuadernos de Investigación 52, La Paz.
2. **LOPE BLANCH, Mirta** (1991): "Estudios sobre el español de México". Editorial Universidad Nacional Autónoma de México.
3. **MARTÍNEZ, Mirta** (1999): "Análisis del uso de pretéritos perfectivos en dos sociolectos paceños". Tesis de Grado. Carrera Lingüística e Idiomas, Facultad Humanidades y Ciencias de Educación. UMSA, La Paz.
4. **MENDOZA, José** (1992): "Análisis del uso de pretéritos perfectivos en dos sociolectos paceños": Tesis de Grado. Carrera Lingüística e Idiomas, Facultad Humanidades y Ciencias de la Educación,. UMSA, La Paz.
5. **MINISTERIO DE DESARROLLO HUMANO (1996)**: "Organización pedagógica". Secretaria Nacional de Educación. Unidad de Servicios Técnico-pedagógicos. Serie El libro que ayuda. Reforma Educativa.
6. **MOYA, Ofelia** (1996): "Tendencias en el modo del castellano en la región andina". Revista Lengua 6. Carrera Lingüística e Idiomas, Facultad Humanidades y Ciencias de la Educación. UMSA, La Paz.
7. **SEJAS Ralde, Ma. Eugenia** (1996): "La divergencia verbal en los medios de comunicación oral y escrito": Tesis de Grado. Carrera Lingüística e Idiomas, Facultad Humanidades y Ciencias de la Educación. UMSA, La Paz.

# Imágenes de la conservación del movimiento

*Javier Saravia Tapia*

Tratamos sobre la conservación de películas, sobre la conservación del movimiento. El cine guarda historias de la humanidad desde hace ya más de cien años. Es imprescindible saber cómo conservar esas historias, y aquí pretendemos dar algunas pautas.

La historia de los soportes fílmicos empieza con el descubrimiento del nitrato de celulosa en el año de 1869, este plástico sintético va a ser el soporte de la imagen, luego J. Carbutt inventa la binder layer, que es la emulsión fotográfica. Luego G. Eastman Kodak desarrolla la película cinematográfica en 1889 uniendo los anteriores elementos. La película esta lista para que vengan los hermanos Lumiere.

La película como se la fabrica, consta de tres partes: primero el soporte que al principio era de nitrato de celulosa, y luego de acetato de celulosa; luego viene el invento de Carbutt, la binder layer, que esta compuesta principalmente por gelatina, esta capa soporta la imagen o las sustancias que forman la imagen; por último tenemos la tercera capa, que es el material de la imagen final, plata, tintas colorantes suspendidas en la emulsión.

El soporte es esencial. El nitrato de celulosa tiene una gran tendencia a rizarse y es extraordinariamente inflamable. La temperatura de ignición es de 148.89 °C, aunque un nitrato deteriorado puede incendiarse a 41 °C. Se dieron incendios gravísimos en archivos y repositorios por esta causa. El proceso de degradación del nitrato empieza con una decoloración, la imagen se desvanece y toma un color ámbar, luego la película se vuelve quebradiza y pegajosa, y se empieza a adherir a otros negativos o al papel, luego se forman burbujas y emite un olor desagradable, a partir de aquí la película es totalmente inutilizable, luego el film se desintegra en un polvo castaño. Todo este proceso resulta en sustancias tóxicas (ácido nítrico, óxido nítrico, dióxido de nitrógeno) que promueven el deterioro de otras películas y afectan la salud del personal. El nitrato de celulosa ceso de fabricarse en 1951.

Los soportes de acetato de celulosa tienen variedad, pueden ser de acetato de celulosa, de diacetato, de triacetato, de propionato de acetato y de butirato de acetato. El acetato de celulosa aparece en 1923 con la película de seguridad, y en 1937 aparece el diacetato de celulosa, la temperatura de ignición de estos era de 426 °C y de 537 °C respectivamente. El diacetato todavía tenía problemas como la contracción del soporte, perdida de color y tendencia al quebramiento. En 1947 se introdujo el triacetato de celulosa que todavía permanece en uso. El principal problema que se presenta con los acetatos de celulosa es el «síndrome vinagre», que al igual que en los nitratos es un proceso autocatalítico; este proceso tiene por resultado la producción de ácido acético con su olor característico de vinagre. Así los acetatos se vuelven quebradizos, formándose burbujas y cristales. Cuando el soporte se contrae se forma un característico efecto channelling, pequeñas ondas.

La gelatina, que es el principal componente del binder layer es extraordinariamente sensible al agua, y como es material orgánico es apto para la reproducción de hongos y bacterias. La binder layer además tiene un diferente coeficiente de expansión que la base de celulosa, por tanto el desprendimiento de ambas capas es posible.

Las condiciones de un ambiente propicio para la conservación. Se debe tomar estos parámetros: humedad relativa, temperatura, luz y polución atmosférica. Si hay mucha humedad la gelatina se reblandece y se hace vulnerable a daños mecánicos y en último término destrucción de la emulsión y de la imagen por hidrólisis. Si en cambio hay muy poca humedad puede haber deformaciones y roturas en la película y un desprendimiento en la capa de emulsión. La temperatura, la mucha cantidad de grados centígrados, acelera las reacciones químicas. Procesos de degradación como el síndrome del vinagre, y el dye fading que es el ensombrecimiento de la imagen, se catalizan con una temperatura elevada. Volviendo a la binder layer y a los hongos, cuando se presentan una humedad elevada y una temperatura elevada, la probabilidad de proliferación de estos aumenta. Se presentan en forma de manchas circulares. Una vez declarada la infección no se puede detener.

Los daños que causa la luz son acumulables y dependen de la intensidad y el tiempo de exposición.

La polución atmosférica, gases oxidantes productos de degradación del combustible (el óxido de nitrógeno y el dióxido de nitrógeno) atacan a los compuestos químicos con base de plata; las partículas en suspensión cenizas y hollines; los gases ácidos y sulfúricos que se producen por combustión de carbón y de petróleo, o subproductos de la degradación de las películas de acetato.

Otro factor que si bien no es intrínseco a las películas, tiene una presencia casi infalible en estas, y causan deterioros, y son las cintas autoadhesivas que se usan para realizar empalmes, o para reparar las tiras perforadas.

Las cintas autoadhesivas constan de dos partes: de un soporte que puede ser de celofán, de acetato de celulosa o de poliéster, y de la masa adhesiva que puede ser de elastómeros viscosos como el caucho natural o el sintético, o los polímeros acrílicos (poliacrilatos).

Las cintas autoadhesivas tienen varias desventajas, es inevitable la formación de burbujas, si no son bien colocadas pueden afectar a la imagen misma o a la banda sonora, una vez colocada tiene una velocidad de contracción diferente de la película, y por la gran electricidad estática que tiene acumula polvo. Las cintas pueden producir lesiones durante el uso de el film, como cuando se sale la cinta y se pega el adhesivo a otras partes de la película; o pueden producir lesiones en el almacenaje cuando la degradación química de la masa adhesiva afecta la emulsión y acelera su degradación.

Las fases de degradación de una cinta con adhesivo a base de caucho son : la de inducción donde hay un reblandecimiento de la masa adhesiva; la de oxidación/despolimerización aumento de la pegajosidad; y por último la fase de reticulación donde aparecen manchas cobrizas o ámbar. Todo este proceso se cataliza por factores de temperatura y de luz, además de por el espesor de la masa adhesiva.

Después de la degradación de estas cintas las lesiones que se producen en las películas pueden ser desgarros y manchas.

Ante este panorama podemos dar algunas recomendaciones, en cuanto a la ventilación debería de tener el deposito una muy buena ventilación, dispositivos de evacuación y filtración del aire, y además las cajas donde se guardan las películas deberían ser abiertas cada cierto tiempo para mejorar su ventilación. En cuanto a la luz se debería usar filtros contra radiación ultravioleta que no deben exceder a los 75 uw/lm. En general debería haber una iluminación de 30 a 100 lux. En cuanto a la temperatura y la humedad relativa que debería haber hay una gran variedad en cuanto a lo que aconseja la UNESCO y otros estudios. Las casas comerciales como la Fuji, Kodak e Ilford tienen recomendaciones que no se aplican a un almacenaje permanente de tipo histórico, si no a un almacenaje temporal de tipo comercial. La Ilford de 10-20 °C, y la Kodak de 13°C y 40 a 50 % de humedad relativa.

#### Parámetros de conservación de películas según la UNESCO

	T. °C	V. 24h	V.año	H.R.%	V. 24h	V. año
Película color	0	1	2	30	2	5
Película de seguridad b/n	<16	1	2	35	2	5
Película de nitrato b/n	4	1	2	30	2	5

#### Parámetros de conservación según Bareijo/Fuentes

Película color	-5 a 0		2	20-30		5
Película de seguridad b/n	<16		2	20-30		5
Película de nitrato b/n	2		2	30		5

Damos dos cuadros para comparar diferentes valores de temperatura y de humedad relativa con sus respectivas variaciones diarias y anuales. Hemos consultado varias fuentes y los valores que se dan son diferentes en muchos casos. La Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos, la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y el Instituto Nacional Americano de Standards, además de otros autores, han dado sus propios parámetros. Aquí reproduzco la tabla de la UNESCO, y una tabla dada por dos investigadores españoles, que pretende ser unificadora de las anteriormente mencionadas fuentes.

Las cintas adhesivas no deberían utilizarse para empalmar o restaurar copias de archivo, en cambio se debería de usar empalmes de acetona aunque esto signifique perder dos fotogramas. Sólo se debería utilizar cintas adhesivas para las copias para reproducción en forma momentánea, y luego de haber reproducido la película se debería quitar la cinta autoadhesiva, con mucho cuidado (no usar ni acetona ni alcohol) y procurar no dejar residuos. Las mejores cintas para usar en este caso son las cintas autoadhesivas especiales para cinematografía con base de poliéster y masa adhesiva de poliacrilato.

Otro punto importante es la medición periódica de la acidez, debe medirse además la acidez en todas las películas que llegan al repositorio, ya que esta acidez puede ser fácilmente contagiada al resto de las películas. Para esto se utilizan cintas A-D strips fabricadas por el



Image Institute Rochester de New York, estas cintas son sensibles al bromocresol y tienen cuatro niveles del 0 al 4, desde el color azul al amarillo.

En nuestro medio la Cinemateca boliviana es el Archivo Nacional de Cine y de Imágenes en Movimiento, es el Repositorio Nacional de Imágenes en Movimiento; tiene 12 946 rollos de películas, con un 70% de material nacional. Tiene una vida de 26 años. No tenemos mucha información sobre los protocolos de conservación que se siguen en la Cinemateca, pero al parecer la gran aliada de la conservación vendría a ser el clima de la ciudad, no muy húmedo y de temperaturas bajas, al parecer los problemas de deterioro no se habrían presentado, debido a estos factores. Sin embargo si vemos la temperatura promedio de La Paz y su humedad relativa nos encontramos con que estas vendrían a ser de 11.2 °C y de 41% de humedad relativa. Estos datos son sacados en el mes de Junio del 2002, haciendo un promedio; si bien las condiciones de la temperatura y más que todo de la humedad varían dependiendo la hora del día y de la temperatura, estos datos deberían de tomarse en cuenta. La temperatura estaría alta para las películas a color y para las películas de nitrato de plata y la humedad relativa también sería alta para todos los tipos de película. Además factores como la polución (la cinemateca esta ubicada en el centro de la ciudad) pueden estar causando problemas. Si bien estas condiciones no son peligrosas a un corto plazo, si disminuyen la vida de las películas. La construcción de un edificio nuevo especialmente dedicado a la conservación de material fílmico con todas las normas de conservación de la FIAF (Federación Internacional de archivos Fílmicos) podría solucionar los problemas y darnos un mayor margen de vida de las películas.

## Bibliografía

1. **BEREJO MARTINEZ, ANTONIO; FUENTES ROMERO, JUAN JOSE.** «Los soportes fílmicos, magnéticos y ópticos desde la perspectiva de la conservación de materiales», en *Anales de Documentación*, Universidad de Murcia, Murcia, 2001, N°4, p. 7-37. [www.um.es/fccd/anales/](http://www.um.es/fccd/anales/)
2. **GALLEGO CHRISTENSEN, JENNIFER.** «Degradación de las cintas autoadhesivas utilizadas en las películas cinematográficas», en *Journal of Film Preservation, FIAF*, Octubre 1999, N° 58/59. [www.fiaf.org/pdf/uk/fiaf59.pdf](http://www.fiaf.org/pdf/uk/fiaf59.pdf)
3. **DIAZ, CECILIA.** «Diagnóstico de acidez en acetato de celulosa en la cineteca nacional México», en *Journal of Film Preservation, FIAF*, Octubre 1999, N° 58/59. [www.fiaf.org/pdf/uk/fiaf59.pdf](http://www.fiaf.org/pdf/uk/fiaf59.pdf)

**FUNDACIÓN CINEMATECA BOLIVIANA.**

[www.bolivian.com/cinemateca/index.html](http://www.bolivian.com/cinemateca/index.html)

**SERVICIO NACIONAL DE METEOROLOGÍA E HIDROLOGÍA.**

[www.senamhi.gov.bo](http://www.senamhi.gov.bo)

**ILFORD YOUR PARTNERS IN IMAGING.**

[www.ilford.com/html/us\\_english/homeng.html](http://www.ilford.com/html/us_english/homeng.html)

**KODAK.**

[www.kodak.com/go/motion](http://www.kodak.com/go/motion)

# Una historia infausta\*

*Pedro Vásquez B.*

En la escena está un irakí con la túnica blanca y su poblada barba, que busca desesperado por los rincones del gran lugar. Mira hacia su alrededor y trastorna sus ojos por todo lo que alcanza a rozar con la vista, deseando tener en sus manos aquellos invaluable objetos que yacen regados por el piso.

Nunca alcanzaría a llevarse todo lo que existe a su alrededor, lo más que podrá tomar, es sólo un objeto y será suficiente para huir. Muy pronto los saqueadores que se multiplican en cada segundo, arrasarán con el lugar. Él se conforma con una caricia lejana en su pasado, mientras otros agarran lo que pueden, para llevarse alguna reliquia de aquél lugar que arde en llamas como una expresión de dolor, por tan funesto destino.

Todo el entorno es la historia de sus padres y sus abuelos, la narración del progreso de su nación y el de la humanidad, es la historia de su propio existir, es su identidad formando parte de los despojos de la guerra. Este robo es más valuable que cualquier hazaña de las historias de Alí Baba en la cueva de las maravillas.

El hombre toma una vara de oro y la sujeta fuertemente en sus brazos, pero al salir tropieza con un libro incunable, y no duda en tomarlo para sí, es ahí cuando logra ser captado por la cámara de algún periodista enviado al lugar. Pero eso a ninguno de los saqueadores les importa. Para los soldados del norte, también les parece indiferente la destrucción y el saqueo de la cultura. Obviamente para ellos es más importante cercar con la máxima seguridad el ministerio de petróleo.

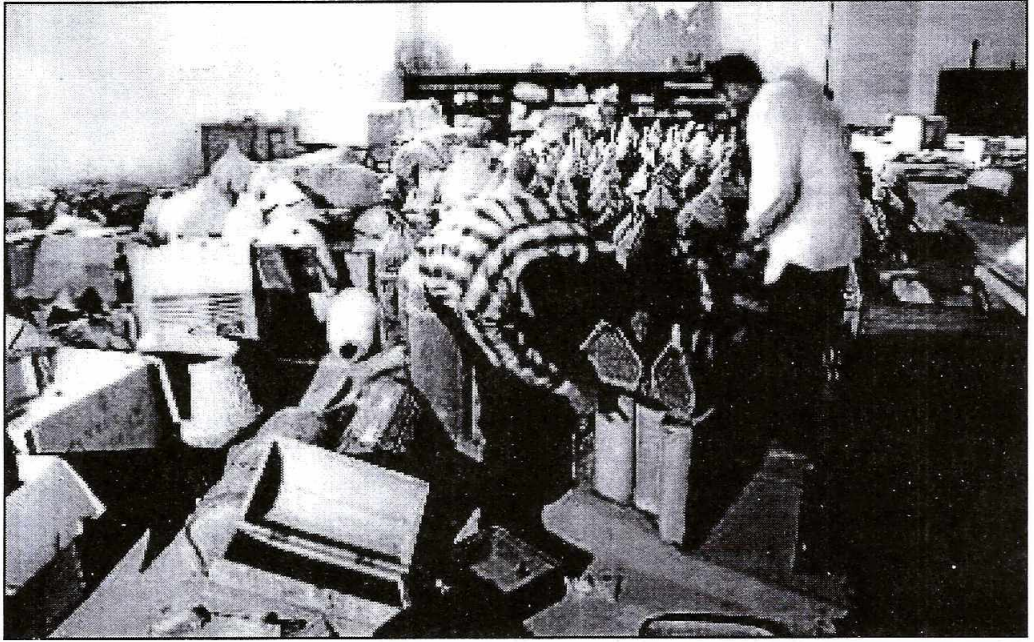
La elegía a colmado a quienes aman el patrimonio cultural de los pueblos. Sin duda, saber que manifestaciones tan antiguas han sido devastadas del museo Arqueológico de Irak, no podría causar más que dolor y la pregunta forzosa ¿por qué?.

Ese día catorce en un mes de abril del siglo veintiuno, el hombre cegado por el hambre, la desesperación y su necia ambición, logró olvidar su pasado, para alimentar a su familia en este penoso presente. Sólo queda la muda resignación, mientras algunas organizaciones ya se han manifestado por la recuperación de tales piezas museales.

Tu lector, puedes pensar en lo más valioso que poseas, y luego sentir que lo pierdes será sin dudar lo más horroroso que podría pasar, así también el pasado de la humanidad, clama en los sentidos de la tierra para recordarse a sí misma. Escucha su voz y compadécete de la cultura.

---

\* *Alusivo al 14 de Abril del 2003.*



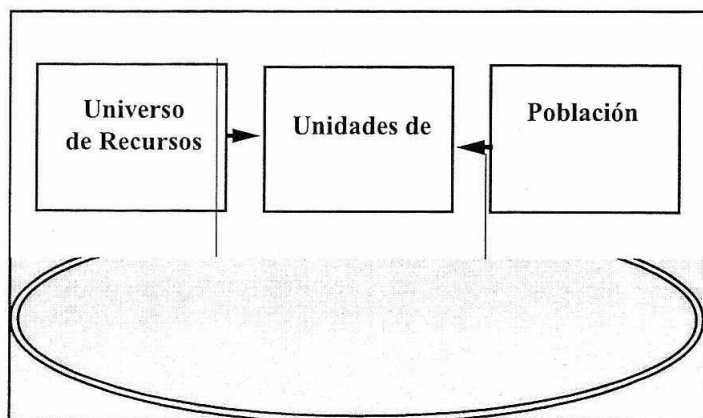
**Recuento de daños en la biblioteca de Bagdad**

# La gerencia social aplicada a la administración de Unidades de Información

J. Rocío Pinto Calderón\*

Este artículo pretende demostrar que la teoría y práctica de la Gerencia Social es uno de los paradigmas contemporáneos para la administración de las organizaciones sociales y, por ende, de una Unidad de Información (UDI), que es la organización social por excelencia.

*En este contexto, se entiende por Unidad de Información el espacio, real o virtual, donde se interrelacionan o intermedian, por un lado, el universo de recursos bibliográficos y, por*



otro, la población o universo de usuarios con el objeto de obtener un equilibrio entre la oferta y demanda de información (para una mejor comprensión de esta definición puede observarse la figura 1. De tal suerte, una Unidad de Información, a través de sus políticas de adquisición y almacenamiento, constituye un archivo permanente de los logros de la cultura local y universal y una fuente garantizada de acceso a estos registros (por medio de bases o banco de datos propios o de otras UDI's), además, organiza, controla y difunde la información general y especializada contenida en distintos soportes documentales por medio de la catalogación, clasificación, indización, elaboración de resúmenes e índices, publicación y distribución de publicaciones secundarias, y otros procedimientos relacionados. De tal modo, se constituye en el centro vital del ciclo de transferencia de información<sup>1</sup>.

\* Docente de la materia Gerencia de Recursos de Información, Elaboración y Evaluación de Proyectos, Mercadeo de Recursos de Información, Metodología de Investigación I, y Coordinadora del Post Grado Diplomado en Gestión de Información y Documentación en las Organizaciones de la Carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Licenciada en Administración de Empresas, Magister en Ciencias del Desarrollo, Diplomado en Educación Superior.

<sup>1</sup> Cfr: LANCASTER, F. W. 1978. Pautas para la evaluación de sistemas y servicios de información. París, UNESCO. Pp. 1 y ss.

Ahora bien, es este ciclo de transferencia de la información y el espacio donde concurren recursos y usuarios el que precisa ser administrado de acuerdo al paradigma de la Gerencia Social.

### Características de la gerencia social de una UDI

La gerencia social presenta dos ámbitos. El ámbito externo, en el que se desarrollan las funciones gerenciales de una UDI, constituye un entorno complejo, esto es, en su dimensión sociocultural, político, económico, ideológico, legal y tecnológico; y, a su vez, un espacio donde confluyen un conjunto de actores -autores, trabajadores y profesionales de la información, usuarios, etc.- que poseen intereses específicos, los que son necesarios develarlos para poder penetrar en sus «concepciones» o sus «imaginarios colectivos»; de esa forma ingresar en los problemas sustantivos y darles soluciones.

En el ámbito interno las funciones están orientadas hacia la obtención de metas y logros; para ello se deben definir las estrategias, establecer costos de oportunidad en sus acciones, utilizar estrategias de movilización y comunicación social, así como instrumentos de evaluación, de monitoreo, y, por supuesto, el análisis del impacto social de las acciones.

Ambas dimensiones se encuentran totalmente intercomunicadas y son interdependientes, por tanto, plantean un nuevo rol gerencial en un contexto cambiante que requiere de una nueva actitud y de habilidades para acciones como:

- \* Conducir procesos
- \* Desarrollar y actualizar capacidades gerenciales para lograr una gestión eficiente y eficaz.
- \* Enfrentar nuevos desafíos gerenciales que demanda un nuevo perfil profesional.
- \* Coordinar las acciones de todas las unidades que componen la UDI o sistema de información.
- \* Implementar sistemas integrales capaces de ofrecer un amplio rango de servicios.
- \* Aumentar gradualmente las actividades existentes, a partir de una mejor comprensión del contexto social, cultural y conductual.
- \* Conducir una gestión participativa que involucre a los beneficiarios en la planificación, implementación y evaluación de los productos y servicios de la UDI o sistema de información.

Por tanto, como condición esencial es necesario la capacidad gerencial para concretar el diseño e implementación de una gerencia social que contempla nuevas habilidades, para esta función gerencial.

Al respecto, KLIKSBERG<sup>2</sup> dice que la gerencia social se fundamenta en una concepción que trasciende la simple aplicación de tecnologías administrativas a los programas sociales, o la replicación, tanto a nivel macro organizacional como en la gestión micro organizacional, de modelos organizativos, criterios técnicos y procedimientos característicos del «management privado».

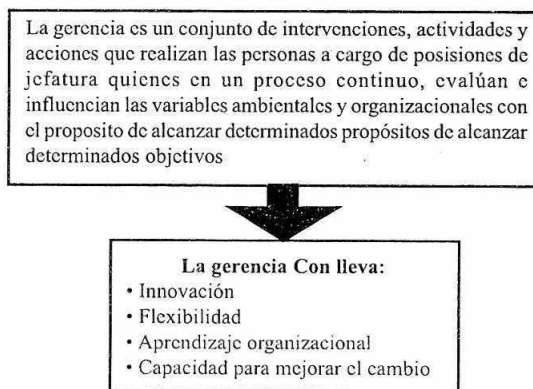
De esta suerte, la gerencia social se entiende como una gerencia comprometida, concebida como un instrumento de acción política, al servicio de un proyecto nacional.

2 Cfr: KLIKSBERG, BERNARDO. 1995. *Pobreza, el drama cotidiano. Claves para una nueva gerencia social eficiente*. In: FNUAP. 1997. *Salud Reproductiva: Políticas y Gerencia Social. Serie: Materiales de Capacitación*. Washington D.C. OPS / OMS / FNUAP. p. 101.

En el caso concreto que nos ocupa, es decir, la gerencia de una UDI, se toma este enfoque porque se considera que no se trata de una Gerencia Social de la misma manera que una Gerencia Pública; por el contrario se trata de un nivel de análisis que desarrolla en la gerencia social nuevos instrumentos de trabajo, nuevos compromisos, nuevas oportunidades y habilidades para lograr los objetivos metas, propuestas, planes, etc., a través de una gestión planificada y participativa. En ese sentido, se rescatan los nuevos conceptos de gerencia social porque son los que más de adecuan a las habilidades que deberán poseer los “gerentes” o administradores de las UDI’s. Estos son:

- Enfrenar nuevas tareas y responsabilidades.
- Conocer y operar en su contexto.
- Encarar la crisis y contribuir a su superación.
- Asumir compromiso en sus tareas y en función a sus beneficiarios
- Ofrecer soluciones bajo la premisa de que “los gerentes son hombres y mujeres de acción” no solo pensadores o administradores.
- Orientar su función esencialmente hacia la decisión.

Para aclarar estas tareas tomamos la afirmación de MOTTA<sup>3</sup> quién dice que la gerencia es el arte de pensar, de decidir y de actuar; el arte de hacer que las cosas se realicen, de obtener resultados; los cuales deben ser definidos, previstos, analizados y evaluados, y deben obtenerse a través de personas en una interacción humana constante. La gerencia no puede tomarse sólo como algo “científico y racional” debe aceptarse también la existencia de un aspecto de imprevisibilidad y de interacción humana que le confiere la dimensión de lo ilógico, de lo intuitivo, de lo emocional, de lo espontáneo y de lo irracional. Los gerentes deben entender la gestión moderna en ambos sentidos. A manera de síntesis se tiene el siguiente esquema:



### El nuevo paradigma del enfoque gerencial

El momento actual impone la construcción de un nuevo paradigma gerencial que se alimente de la complejidad social, que considere el acelerado desarrollo tecnológico y se comprometa con el desarrollo de los recursos humanos como agentes dinámicos del cambios.

Para ello, el “gerente social” de una UDI debe considerar la dinámica externa en constante cambio, la necesidad de agendas flexibles con proyección en el largo plazo, la operaciona-

3 Véase: MOTTA, PAULO ROBERT. 1993. *Arte y aprendizaje de la gerencia*. In: FNUAP. Ob.Cit. p. 104.

lización de las decisiones apoyándose en técnicas de consenso y el manejo del conflicto, aspectos todos, que le permitirán un nuevo estilo gerencial resultado de enfrentar una realidad donde el cambio y la incertidumbre son predominantes.

Por tanto, este enfoque gerencial, tiene como tareas prioritarias<sup>4</sup>:

- ☞ La formulación.
- ☞ La gerencia de recursos humanos.
- ☞ La negociación y solución de conflictos. y
- ☞ La rendición del papel de los usuarios.

A dichas tareas se pueden sumar algunas especificidades que contempla la multiplicidad de actores involucrados en el proceso, el compromiso con la participación y la generación de una cultura de la evaluación, así como la evaluación del impacto social de los productos y servicios de las UDI's en la comunidad.

Por tanto, la gerencia social se orienta a la solución de problemas en el contexto en el que se desenvuelve, aplicando técnicas, esfuerzos y recursos apropiados, bajo un enfoque integral que aborde en forma inteligente todos los aspectos concernientes a la misión y visión de las UDI's. Para ello, la gerencia social selecciona los fines correctos, aplica los medios adecuados y controla los proceso y los resultados para garantizar que se cumplan los objetivos previstos.

### Componentes de la gerencia social

Los componentes más importantes de la gerencia social son:

- 1 **La Administración.** Entendida como la capacidad de administrar, es el componente de la gerencia que facilita la conversión de las decisiones en acciones a través del Sistema administrativo, el Marco legal, los Recursos humanos, financiero y materiales y el Sistema de seguimiento y control.
- 2 **La conducción.** Aporta la dirección integradora para aumentar la capacidad de resolución de cada uno y del conjunto de los componentes de los servicios y de la atención a los problemas prioritarios.

En un contexto complejo e incierto, es necesario promover la mayor participación posible de los actores sociales involucrados en el proceso de negociación y concertación que generará la viabilidad de la influencia gerencial, garantizando un funcionamiento coordinado y brindando mayor capacidad de resolución de problemas.

- √ Adoptar decisiones oportunas basadas en el análisis de la Información.
- √ Mantener comunicaciones tanto dentro como fuera de la UDI
- √ Hacer uso apropiado de los controles y mediciones del desempeño y de instrumentos analíticos

<sup>4</sup> Cfr: FNUAP. Ob.Cit. p.107.

La conducción de procesos demanda habilidades para:

En términos generales, la práctica de la gerencia social se sintetiza en un proceso de *información-decisión-acción*; por la cual se identifican problemas que demandan soluciones, se establecen las orientaciones de actuación y se aplican las medidas para lograr resultados satisfactorios.

### Roles básicos de los “gerentes sociales” o administradores de las UDI’s

Para considerar los roles de los “gerentes sociales”, es necesario destacar que la gerencia social debe saber moverse en un contexto de alta turbulencia, coordinar esfuerzos, desarrollar estilos gerenciales modernos y participativos, negociar y concretar, monitorear y evaluar permanentemente los procesos de permitan resolver problemas encontrando soluciones exitosas. En este sentido, la gerencia social debe tener una percepción afinada y precisa del contexto y su posible evolución, así como de las características y tendencias de los actores claves involucrados. Por tanto, los “gerentes” son mujeres y hombres de acción capaces de asumir roles técnicos y políticos, son personas de servicio, con capacidad para “gerenciar” la complejidad, para actuar a favor de la articulación, para concertar y para diseñar e implementar modelos organizacionales avanzados.

A estas capacidades agregamos las habilidades ya mencionadas para administrar y conducir. De este modo realizamos una síntesis de las funciones del gerente social. Estas pueden resumirse en tres categorías: interpersonales, informativas y decisorias<sup>5</sup>, como ilustra el siguiente cuadro:

INTER PERSONALES	INFORMATIVAS	DECISORIAS
Líder del grupo Enlace Innovador Manejar conflictos	Buscar información Compartir información Vocero	Delegante Evaluador del desempeño Instructor

Es conveniente que los “gerentes” examinen periódicamente las labores que su trabajo comprende con el fin de determinar:

- Lo que realmente hacen y lo que deberían estar haciendo.
- Hasta qué punto sus funciones son cambiantes.
- La necesidad de capacitación y desarrollo adicional que les permita desempeñar eficientemente sus funciones actuales y futuras.

En ese sentido, se redefine el rol en el que el “gerente” debe contribuir a la participación de los actores en la toma de decisiones.

Por otra parte, no se puede olvidar que los “gerentes” deben enfrentar el desafío de la eficiencia y eficacia, ello significa:

- Garantizar el acceso real de los beneficiarios-usuarios.
- Potenciar la participación.
- Hacer viables los procesos de descentralización.

<sup>5</sup> Véase: FNUAP. Ob.Cit. pp.110-111.



- Recuperar y adoptar tecnologías para el desarrollo de los servicios.
- Realizar esfuerzos para ampliar los servicios y mejorar su calidad.
- Construir la articulación.

En ese sentido el Perfil del “Gerente” de las UDI’s, podría considerar los siguientes aspectos:

- √ Manejar instrumentos que le permitan conocer el contexto
- √ Identificar y priorizar necesidades y demandas de información de los usuarios reales y potenciales en función de los recursos y las demandas sociales.
- √ Diseñar planes estratégicos
- √ Sistematizar e interpretar la información para la toma de decisiones
- √ Implementar políticas y programas.
- √ Definir estrategias
- √ Negociar con los distintos grupos de actores.
- √ Gestionar los recursos financieros.
- √ Dar seguimiento y evaluar permanentemente.
- √ Desarrollar una gestión participativa
- √ Promover su capacitación y la del personal a su cargo.

A los aspectos señalados, como un rasgo del “gerente social” se debe añadir el liderazgo y el desarrollo de la inteligencia emocional.

### El “gerente” o administrador de las UDI’s como líder

El líder<sup>6</sup>, en cualquiera de los ámbitos, es el que crea una cultura o un sistema de valores centrados en principios; que tiene la visión, la valentía y la humildad de aprender y crecer constantemente, porque está en condiciones de escuchar, ver las tendencias que surgen, percibir y prever las necesidades y demandas de los usuarios y otros actores, evaluar los éxitos y equivocaciones del pasado y absorber las lecciones que la conciencia y los principios nos enseñan. Estos líderes no se oponen al cambio: lo adoptan. Por tanto, el “gerente” de una UDI, también, posee estas características. Para entender mejor estas características se tiene el modelo que explica el liderazgo.

#### El líder centrado en principios

Este modelo caracteriza al líder como centrado en principios tales como la delegación de facultades, la confianza y la honradez, que se constituye en la base de la imparcialidad; el servicio, la equidad, la justicia, y la integridad son los que señalan el camino proporcionando una verdadera orientación a nuestras vidas y a la UDI en la cual se desempeña un papel específico (gerente o administrador).

En este caso concreto, el “gerente” puede asumir el modelo de liderazgo centrado en los principios, puesto que este modelo es una combinación de carácter (quién es uno como persona) y competencia profesional (lo que uno puede hacer). Por tanto, se definen tres papeles, funciones y/o actividades básicas que desempeña un líder.

6 Cfr: DRUCKER, PETER. 1997. *El líder del Futuro. Nuevas perspectivas, Estrategias y Prácticas para la Próxima Era*. Argentina, DEUSTO. Pp.175-265.

1. **Explorar posibilidades.** Es decir, construir una visión y misión convenientes. La exploración se refiere al sentido de futuro con relación a la satisfacción de las necesidades de los clientes internos y externos. Esta exploración sumada a nuestro sistema de valores y visión de las necesidades de los clientes se materializan a través de un plan estratégico.
2. **Alinear.** Consiste en asegurar que la estructura organizacional, los sistemas y procesos operativos contribuyan a llevar a cabo la visión, misión y estrategia.
3. **Delegar facultades.** La premisa que subyace en la delegación significa asumir que las personas tienen un enorme talento, ingenio, inteligencia y creatividad; además, están comprometidas con la visión, misión y estrategia. Por tanto “se crea sinergia”. En otras palabras, se enciende un fuego interior en las personas y se actúa guiado conforme a él.

Este nuevo modelo que caracteriza al líder, a su vez, se asienta en un nuevo paradigma sobre el líder.

### **Nuevo paradigma de liderazgo**

El nuevo paradigma de liderazgo considera, fundamentalmente, que el liderazgo centra la atención en hacer las cosas apropiadas, encontrar la sinergia, crear mejores soluciones, etc. Para ello, se requiere una nueva manera de pensar, crear un nuevo conjunto de destrezas, una nueva interdependencia; entonces, se dispone del medio perfecto para lograr ventajas competitivas.

En ese sentido, ¿quién es el líder del futuro? Será la misma persona pero con un cambio interno, que puede ser producido por varios factores, entre ellos, los conocimientos. Hoy en día una fuente importante de cambios internos constituye el sufrimiento personal, puesto que es un sentimiento que obliga a estar más abierto a un nuevo modelo de vida, aprendiendo la humildad. La humildad, como principio, impulsa hacia la búsqueda de la calidad, el aprendizaje, el rediseño de los procesos y otras iniciativas que develan que el entorno avanza vertiginosamente y no podemos quedarnos a la zaga.

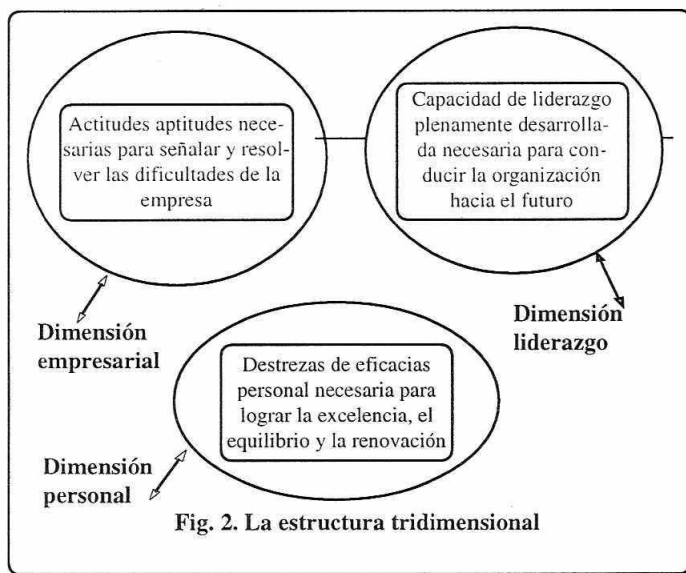
Se entiende la humildad en el sentido de que “no soy quien manda, en definitiva, los principios son los que rigen y controlan”. Por otro lado, permite comprender la clave del éxito a largo plazo. Esta crea el valor para buscar nuevos paradigmas y no experimentar temor de arrancar un viejo hábito y sustituirlo por algo nuevo con una fuerte dosis de espíritu de servicio.

En pleno siglo XXI, se presencia un grave déficit de líderes en todos los ámbitos equipados para hacer frente a las complejidades, la volatilidad y las nuevas reglas del mercado mundial. Esto se refleja en una crisis de creación de liderazgo debido a dos factores: Primero, los métodos habituales de formación de ejecutivos no avanza al mismo ritmo que los cambios que tienen lugar en el mundo; y, segundo, las experiencias y el perfeccionamiento en el puesto de trabajo no producen el liderazgo que necesitan las UDI's.

Por ello la primera prioridad, en la formación de los gerentes, es el liderazgo; pero se deberá pensar en nuevas formas de capacitación y desarrollo. Por ejemplo, ingresar a programas de capacitación continuos y de largo plazo, donde se privilegie el desarrollo de “cualidades personales” para tener la oportunidad de aprender a liderar y no confundir con aprender a gestionar.

La diferencia entre ambos conceptos, según WARREN BENNIS, es la siguiente: los gestores están más implicados en el modo de hacer en el corto plazo y en el resultado final del balance; mientras que los líderes tienen la visión, misión, propósito estratégico y saber soñar.

Por tanto, se propone una estructura tridimensional, holística del desarrollo del liderazgo, que comprende las dimensiones: empresarial, personal y de liderazgo. La figura 2 que se presenta es más explicativa al respecto.



No se puede olvidar que el liderazgo es una combinación de competencia profesional y de carácter, por lo que los gerentes deben aprender las destrezas necesarias para lograr la excelencia y la renovación continua. Para ello, la estructura tridimensional, mostrada en la ilustración (fig. 2), es una combinación de la manera de pensar con conocimientos y destrezas; cuyo total es mayor que la suma de sus partes (sinergia) insertado con un ingrediente que es la valentía.

La valentía es necesaria para crear una visión, para evitar el statu quo y para asumir riesgos. El valor para hacer y decir lo que uno cree que es correcto, el valor de actuar con arreglo a la visión que se tiene de la empresa. Valentía es, también, la aptitud para admitir las propias deficiencias y reconocer la necesidad de un aprendizaje y un perfeccionamiento continuo. En suma, el liderazgo es el factor que determina nuestro éxito o fracaso.

En este sentido, la pregunta que viene a continuación es crucial. ¿Cuál es el papel del líder en este nuevo proyecto? Será modificar la forma de dirigir e instruir por facilitar y actuar. Para ello, es necesario destacar los cinco papeles del líder. Estos son:

### *1. Facilitador*

- \* Ayuda a las personas a determinar cuáles son sus valores profesionales, sus intereses laborales y sus destrezas vendibles.
- \* Ayuda a las personas a reconocer la importancia de la planificación a largo plazo con relación a su carrera profesional.
- \* Crea un clima abierto y de aceptación en el que los individuos pueden discutir sus inquietudes sobre su carrera profesional.
- \* Ayuda a las personas a comprender y expresar lo que necesitan en el desarrollo de su carrera profesional.

## 2. *Evaluador*

- \* Proporciona una retroinformación sincera a los miembros del equipo en lo que se refiere a su actuación y reputación.
- \* Aclara las normas y expectativas por las cuales será evaluada la actuación de las personas.
- \* Escucha a las personas para enterarse de lo que es importante para ellas acerca de su actual puesto de trabajo y de sus esperanzas de mejorarlo.
- \* Señala la relación entre la actuación, la reputación y los objetivos de su carrera profesional con la de las personas
- \* Indica las acciones específicas que los individuos pueden emprender para mejorar su actuación y reputación.

## 3. *Pronosticador.*

- \* Proporciona información acerca de la organización, la profesión y el "sector de la información".
- \* Ayuda a las personas a localizar y a acceder a fuentes adicionales de información.
- \* Señala las tendencias emergentes y los nuevos acontecimientos que pueden afectar a las perspectivas de las carreras de las personas.
- \* Ayuda a las personas a comprender las realidades culturales y políticas de la organización.
- \* Comunica al equipo la orientación estratégica de la organización.

## 4. *Asesor.*

- \* Ayuda a las personas a determinar diversos objetivos de la carrera potencialmente deseables.
- \* Ayuda a los individuos en la selección de objetivos realistas de la carrera profesional.
- \* Relaciona los objetivos potenciales de la carrera con las necesidades profesionales y con el intento estratégico de la organización.
- \* Señala las posibles fuentes de apoyo y los obstáculos para alcanzar los objetivos de la carrera.

## 5. *Activador.*

- \* Ayuda a los individuos a desarrollar planes detallados de acción para alcanzar objetivos para su carrera.
- \* Ayuda a las personas a alcanzar sus objetivos disponiendo de contactos útiles con las personas de otros campos del sector industrial, académico y otras organizaciones relacionadas.
- \* Analiza las aptitudes de los miembros del equipo y los objetivos de su carrera con otras personas que pueden proporcionarles oportunidades futuras.
- \* Conecta a las personas con los recursos que necesitan para poner en marcha sus planes de acción con los de su carrera.

Fuente: DRUCKER, PETER. 1997. Pp.207-208.

El papel que más nos interesa destacar es el del *Pronosticador*, puesto que debe liderar desde el futuro. La aportación decisiva al liderazgo del pronosticador es ayudar a los demás a lograr este mayor conocimiento. Esto se logra practicando asiduamente dos destrezas orientadas al futuro. a) Primero, la observación de las tendencias, como un modo de pensar acerca de cómo se conforma el futuro y lo que esto significará para la UDI y para los miembros del equipo de trabajo en cinco niveles (sectores industriales, el sector profesional y académico, las organizaciones, los puestos de trabajo y los propios individuos). b) Segundo, el líder deberá contar con una buena dosis de imaginación para hacer conjeturas. En ese sentido los pronosticadores necesitan, también, otra destreza de liderazgo orientada al futuro; deben ser capaces de imaginar lo que parece imposible en las presentes circunstancias y reclutar a otros para hacer que sea una realidad.

El papel de líder, como pronosticador, consiste en expresar un futuro tan lleno de interesantes posibilidades que nadie sea capaz de descansar hasta lograrlas. Ninguna tendencia actual conduce inevitablemente a este futuro imaginado, exige un acto de fe y una cantidad atroz de intenso trabajo. Sin embargo, examinar el futuro con mucha antelación nos hará unos líderes más eficaces hoy y nos llevará a través de nuestros tiempos inseguros al futuro que nos atrevamos a crear.

El líder, con las características anotadas, por tanto, debe desarrollar su inteligencia emocional.

## Inteligencia emocional

Es necesario iniciar este acápite tratando de entender el “cerebro” para comprender el sustento de la Inteligencia Emocional<sup>7</sup>. En ese sentido, FULLAT<sup>8</sup> dice que el cerebro es el elemento más interesante de todo el sistema nervioso y que es el resultado de la evolución filogenética (especie). Presenta múltiples pliegues que le permiten aumentar considerablemente su superficie sin aumentar el volumen del cráneo. Cuenta con dos hemisferios que desempeñan funciones distintas. Otorga mayor importancia a las capacidades cognitivas que a las sensoriales y motoras. Tanto la anatomía y fisiología del sistema nervioso condicionan las funciones psíquicas del hombre.

El funcionamiento de la red nerviosa descansa en la transmisión de señales entre las células de los órganos receptores y las neuronas, entre las propias neuronas y entre éstas y los órganos que responden o efectores, tales señales tienen naturaleza eléctrica y también química. Los neuroconductores excitan o bien inhiben la memoria. El esquema que sigue ayuda a entender la evolución de los cerebros funcionales y sus funciones<sup>9</sup>:

7 En la literatura especializada se mencionan diversos significados que asume la IE. Estos son:

- La IE como el manejo y/o control de los sentimientos, emociones de modo tal de expresarlos adecuadamente y con efectividad, permitiendo que las personas trabajen juntas sin roces en busca de una meta común.
- La IE como el manejo adecuado de los enfrentamientos y el privilegio del trabajo en equipo. Sin embargo, a su vez, son más las empresas que están convenciéndose que la IE es un componente vital para la filosofía de gerenciamiento “ya no sólo se compete con productos, sino con el buen uso de la gente”. En este sentido, la IE es la premisa subyacente en toda preparación gerencial.
- Las facultades de la IE son sinérgicas con las cognitivas de ahí la premisa de que los trabajadores excelentes poseen las dos inteligencias.
- Para un desempeño superior pesan más las aptitudes de la IE que el Cociente Intelectual de la Inteligencia Intelectual (I.I.).

8 Cfr: FULLAT, OCTAVI. 1997. *Antropología filosófica de la educación*. España. Editorial Ariel, S.a. PP.37-39, 46-48 y 89-90.

9 Cfr., también, SAGAN, CARL. 1995. *Los dragones del edén*. Barcelona, Crítica. Pp. 26 - 86.

	Denominaciones	Funciones
Cerebros funcionales	<b>Paleocórtex</b> (200 millones de años)	Lugar donde se instalan las estructuras instintivas o heredadas.
	<b>Mesocórtex</b> (100 millones de años)	Lugar donde se instalan los comportamientos adquiridos.
	<b>Neocórtex</b> (100.000 años)	Lugar donde se instalan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conciencia</li> <li>• Imaginación creadora</li> <li>• Libertad</li> </ul>

En el ser humano funcionan los tres, y sus funciones son:

- el “**paleocórtex**” ata al presente mediante sensaciones, percepciones y respuestas.
- el “**mesocórtex**” vincula al pretérito, a la cultura en el caso antropológico, a través de la memoria. Y, por último,
- el “**neocórtex**” lanza hacia el futuro valiéndose de la imaginación, de la voluntad.

Es decir, en la actuación del ser humano, el cerebro, como observa Zubiri, no entiende, no tiene sentimientos, ni decide, sino que coloca al hombre en la situación de tener que hacerlo y lo hace, lo interesante es ¿cómo lo hace?.

La respuesta a esta pregunta destaca la confluencia de varias herencias, como ser:

- La herencia genética que consiste en la transmisión de los caracteres de los padres en el momento de la fecundación mediante los  *cromosomas*  que encierran unidades genéticas llamadas genes. Los genes llevan  *información genética* . Este programa genético se ejecuta bioquímicamente, produciendo un individuo desarrollado. La herencia genética se objetiva en el cerebro y puede explicar en gran parte la conducta del individuo. Esta herencia  *programa al cerebro* , y éste pone en funcionamiento a las glándulas endocrinas que segregan hormonas o sustancias químicas que cumplen diversas funciones como estimular órganos, excitar ritmos funcionales, conmover la vida instintiva, y también, modular los procesos psíquicos. De tal suerte, a través de la neuroendocrinología se pueden explicar fenómenos psicósomáticos tales como; afectos y emociones, memoria, agresividad, sexualidad, sed, hambre, etc.
- Los códigos genéticos representan la programación inicial del ser humano que se va modificando en contacto con la naturaleza (aire, agua, alimentación, presión atmosférica); aspecto que constituye un conjunto de transacciones que tienen lugar entre un código genético humano y el mundo natural (procesos madurativos), el que, por supuesto, modifica la programación inicial. De ese modo, poco a poco, queda alterado el código genético. Es decir, se ha modificado por el medio ambiente natural, por el mundo civilizado, por el mundo social. Esto se produce porque el ser humano es un organismo biológico y psíquico de una sola pieza. En otras palabras, es una estructura y una función psicoorgánica. De tal suerte, cualquier modificación del cerebro implica la modificación del pensamiento. Es preciso referirse, a su vez, a la actividad psicocerebral. Los neuropéptidos, las hormonas, los neurotransmisores, a

medida que reciben impactos del exterior conforman la actividad psíquica. El desarrollo que va desde la célula germinal humana hasta el adulto constituyen un crecimiento indivisiblemente fisiológico. Por ello, **inteligir y querer** son actividades del sistema reticular del cerebro.

- A estos procesos se suman los procesos educativos, procesos de aprendizajes, procesos de liberación y de compromiso. En otras palabras, la herencia biológica no nos dicta del todo lo que tenemos que hacer, se necesita, además, la herencia social. Únicamente ingresando en la civilización, en la sociedad humana, se penetra en la historia. Esto genera programaciones sucesivas en el individuo, es decir, programación social a través del lenguaje, símbolos, cultura, instituciones, etc. El ser humano en su proceso evolutivo transmite de generación en generación la herencia biológica y también el proceso histórico. El aprender una civilización, la cultura, las técnicas e instituciones, constituyen la herencia social.

De este modo, las partes del cerebro que nos internan para entender la herencia social son:

- el “**paleocórtex**” (mecanismos heredados). Es el soporte de la educación o socialización.
- el “**mesocórtex**” (mecanismos adquiridos). Acumula cultura, tecnología e instituciones.
- el “**neocórtex**” (actividades como entender, apereibirse y decidir). Juega el papel de creador dentro de la actividad educante.

Lo descrito hasta aquí constituye una referencia para comprender las funciones del cerebro y explorar diversos estudios sobre la inteligencia emocional.

De esta suerte, **la Inteligencia Emocional (I.E.)**<sup>10</sup> encuentra sus bases en la neurociencia cerebral, que es la base para el modelo de la IE, localizando los centros cerebrales de la emoción; además, entender la forma de aprender de manera diferente a la del cerebro racional, lógico matemático. Los centros cerebrales de la emoción constituyen el centro para el desarrollo de “habilidades para manejarnos efectivamente con relación a otras personas”, esto es, la destreza social; aunque, también, en ello interviene la herencia evolutiva. Estas habilidades fueron factores que determinaron la supervivencia y la adaptación del ser humano en el contexto que se desenvolvía.

La facultad para percibir las corrientes subjetivas tiene raíces en la evolución de la especie. Un estudio desde el punto de vista neurofisiológico muestra que las zonas cerebrales involucradas, por ejemplo, en un palpito, una corazonada, etc., son mucho más antiguas que las finas capas de la neocorteza, los centros del pensamiento racional que envuelven la parte superior del cerebro.

Los palpitos parten de una zona cerebral mucho más profunda. Son una función de los centros emocionales que rodean al tronco cerebral en lo alto de la médula espinal; especialmente, de una estructura con forma de almendra denominada amígdala, y su circuito neural conexo. Esta telaraña de conectividad, a veces llamada amígdala extendida, se extiende hasta el centro ejecutivo del cerebro, situado en los lóbulos prefrontales, justo detrás de la frente.

<sup>10</sup> Véase: GOLEMAN, DANIEL. 1999. *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Argentina, Javier Vergara Editor Grupo Z. Pp. 18-204. Los datos revelados en su libro se refieren a estudios hechos sobre millares de personas que trabajan en diversas actividades. Además, el autor ha trabajado como copresidente del Consorcio para la investigación de la Inteligencia emocional en las organizaciones.

El cerebro almacena los distintos aspectos de una experiencia en zonas diferentes. El origen de un recuerdo está codificado en una zona; las imágenes, sonidos y olores, en otras, etc. La amígdala es el punto donde se almacenan las emociones que evoca una experiencia. Cada experiencia que nos provoca una reacción emotiva, por muy sutil que sea, parece estar codificada en la amígdala.

Como recipiente de todo lo que sentimos sobre lo que experimentamos, la amígdala hace llegar constantemente esta información. Cuando tenemos algún tipo de preferencias, sensaciones, etc, ése es un mensaje de la amígdala, que por medio del circuito relacionado con la amígdala, especialmente por las vías nerviosas que van a las vísceras, podemos percibir una reacción somática (literalmente, una “corazonada”) ante las opciones a las que nos enfrentamos. Esta facultad, como otros elementos de la IE, puede tornarse más fuerte con la acumulación de experiencias que nos brinda la vida. Al respecto un exitoso empresario, en cierto estudio, decía: “Es una reacción cinestésica que tienen ciertas personas. Creo que las intuiciones se expresan, por ejemplo, como si las tripas te dijeran cosas, como si en el cuerpo se produjera una reacción química provocada por la mente, que te aprieta los músculos del estómago y el pecho, haciendo que el corazón te diga: <<Esto no me gusta, o me gusta.....>>”.

Lo que se pretende lograr con la I.E. es escuchar nuestros sentimientos, sensaciones, emociones; para ello, necesitamos tomarnos tiempo para realizar una introspección en nosotros mismos, porque todas ellas existen, nos acompañan siempre, sólo que hemos perdido el “ritmo” para escucharlas; no hemos desarrollado el oído emocional a través del cual podemos escuchar mensajes. En otras palabras, se habla de que si no prestamos atención a este tipo de mensajes nos volveremos analfabetos emocionales.

Existen diversos caminos para escuchar nuestro “timón interior” si queremos desarrollar el mismo; por ejemplo, darnos tiempo para nosotros mismos, tener confianza en uno mismo, poseer valentía y esa convicción esencial para asumir desafíos. Todos ellos nos brindan fuerzas para tomar una decisión difícil o actuar según nuestras convicciones, o hacerse oír. A modo de ejemplo, se puede mencionar que cuando tenemos que alterar las reglas y procedimientos debemos tener la valentía de hacerlo si tenemos la convicción de que así debe ser. Ello, también, constituye en una marca de la confianza en uno mismo.

Estos fenómenos se explican en el comportamiento del “**sistema límbico**” estudiado por el neuroanatomista PAPEZ (1937), quien sugirió que el conjunto de estructuras cerebrales interconectadas forman un circuito, cuya función primaria es la motivación y la emoción. Posteriormente, McLean (1949) realizó estudios en las estructuras que rodean la corteza del cerebro anterior, ampliando el sistema e incluyendo otras estructuras. El fue quien acuñó el término “sistema límbico”. Las partes de este sistema son la amígdala, que tiene la forma de almendra, y el Hipocampo, que se sitúa junto al ventrículo lateral en el lóbulo temporal.

Parece que la evolución de este sistema contempla dos sistemas. Un sistema que coincide con el aprendizaje y la memoria. Y el otro con las emociones, en sus aspectos conductuales y endocrinos. Estos se relacionan con las funciones de los hemisferios del cerebro. Es decir, el hemisferio derecho (no dominante), trata la información más global e intuitiva, el que parece relacionado con las melodías y la visualización, por lo que es sensible al tono de voz, volumen y dirección del sonido. Esto constituye lo INCONSCIENTE. Por su parte, el hemisferio izquierdo (dominante), procesa el lenguaje, la información de manera analítica y racional. Esto constituye lo CONSCIENTE.



En esta misma dirección, ya aplicando en la administración y gerencia de las organizaciones, existen autores<sup>11</sup> que están convencidos de la existencia de otros factores, además del coeficiente intelectual, que determinan el éxito en las tareas principales de la vida. Pero, además, en el mundo en el cual nos desenvolvemos hoy en día, y a consecuencia de los cambios en el entorno, las reglas del trabajo están cambiando, por ejemplo, ahora se nos juzga por cómo nos manejamos con nosotros mismos y con los demás, y ello tiene mucho que ver con la I.E. Dicho en otras palabras, se ha ingresado en la nueva norma. Ésta se hace explícita al privilegiar ciertas cualidades personales y/o talentos tales como ser: iniciativa, empatía, adaptabilidad, persuasión, flexibilidad, optimismo; aspectos que constituyen ingredientes para la excelencia laboral (entendida como el desempeño estelar en un puesto dado) y, especialmente, el Liderazgo. Otrora, los elementos que prevalecían tenían relación sólo con la sagacidad, la preparación (estudios académicos) y la experiencia (pericia técnica).

Respecto a este último elemento, la pericia técnica, en combinación con la experiencia, permite desarrollar la inteligencia práctica. Esta inteligencia, sumado a un constante impulso por mantenerse actualizado, es mucho más importante que los puntajes obtenidos en un examen de conocimiento, por ejemplo. En este caso concreto la pericia, que es una combinación del sentido común con el conocimiento especializado y la habilidad que adquirimos con la práctica de cualquier trabajo, se constituye en ese auténtico saber hacer algo que sólo se logra en la experiencia. Sin embargo, con relación al desarrollo de la I.E. en las personas, tampoco la pericia diferencia a los trabajadores estelares de los mediocres, a no ser, por algo que se destaque. En este sentido, vale más la relación y el manejo de la gente. Por tanto, la I.I. y la pericia son importantes hasta cierto punto, pero no cuando se habla de "excelencia".

Las facultades prácticas han sido estudiadas por Robert Sternberg (psicólogo) quien descubrió que la inteligencia práctica parecía valer tanto como la I.I., sobre todo en el ámbito del éxito laboral. Esto quiere decir que, además de la I.I., son nuestras facultades prácticas, junto con las habilidades técnicas que desarrollamos, las que determinan la calidad de nuestro desempeño en la vida cotidiana.

Sin embargo, la NUEVA NORMA, de la que ya hablamos, sostiene que en el mundo de las organizaciones la inteligencia emocional nos conduce a un desempeño laboral sobresaliente. Puesto que los empleadores demandan que sus empleados posean, además de las aptitudes técnicas específicas, las siguientes aptitudes:

- Saber escuchar y comunicarse oralmente.
- Adaptabilidad y respuestas creativas ante los obstáculos y reveses.
- Dominio personal, confianza en uno mismo, motivación para trabajar en pos de un objetivo, deseo de desarrollar la carrera y enorgullecerse de lo alcanzado.
- Efectividad grupal e interpersonal, espíritu de colaboración y de equipo, habilidad para negociar desacuerdos.
- Efectividad en la organización, deseo de contribuir, potencial para el liderazgo.

Del conjunto de las aptitudes señaladas las que más se destacan son la habilidad para la comunicación, la habilidad para las relaciones interpersonales, la iniciativa y

<sup>11</sup> SIMONS, STEVE Y SIMMONS JOHN C. 1998. *EQ. Cómo medir la Inteligencia Emocional. Primera guía que enseña a aplicar sus principios en la empresa y en su vida privada.* Tr. Alejandro Pareja Rodríguez. España, EDAF. pp.17-19. *Ellos trabajan en su organización Simmons Management Systems, más de 30 años estudiando y midiendo estos "otros" factores del éxito.*

la empatía. Al respecto, en el estudio de Mc. Clelland (1973), se propuso una serie de aptitudes específicas entre ellas la empatía, autodisciplina y la iniciativa, como aptitudes que distinguen a los trabajadores más exitosos de aquellos que apenas se bastan para conservar el empleo. Sugería que para descubrir las aptitudes que caracterizan el desempeño estelar en un puesto se debía estudiar a las estrellas y determinar qué aptitudes presentaban. Y así fue. Los diversos estudios privilegiaron la nueva norma.

Esto quiere decir que se privilegia el trabajo en equipos multidisciplinarios creando un ambiente de trabajo de energía creativa. Por otra parte, es necesario que el gerente analice si en la organización -en este caso, en la UDI- se fomenta esas aptitudes. Cultivar las mismas permite afirmar que la organización será más eficiente y productiva, debido a que maximizará la inteligencia del grupo, la interacción sinérgica de los mejores talentos de cada uno.

Para aclarar aún más los conceptos. Se puede afirmar, sin temor a equivocarnos, que las características de la personalidad o el conjunto de hábitos o habilidades que agrega valor son las que llevan al desempeño laboral superior o más efectivo. Dicho de otro modo, las "aptitudes emocionales", esto es, la combinación del pensamiento y el sentimiento, son los que conducen a un desempeño laboral de excelencia.

La gran división de las aptitudes reside entre la mente y el corazón; o más técnicamente hablando entre la cognición y la emoción. Algunas aptitudes son puramente cognitivas, tales como el razonamiento analítico o la pericia técnica. Otras, combinan el pensamiento y el sentimiento, esas son las aptitudes emocionales.

Los argumentos más poderosos y convincentes que se esgrimen para convencer sobre algo a alguien no hablan sólo a la mente, sino, también, al corazón. Por tanto, las aptitudes emocionales se constituyen en una capacidad aprendida basada en la I.E. que origina un desempeño laboral y/o personal sobresaliente.

En el fondo de esta aptitud existen dos facultades: la empatía, que incluye la captación de los sentimientos ajenos, y la habilidad social, que permite manejar con habilidad estos sentimientos. Por tanto, la IE determina nuestro potencial para aprender las habilidades prácticas que se basan en cinco elementos: conocimiento de uno mismo, motivación, autorregulación, empatía y destreza para las relaciones.

La aptitud emocional muestra qué proporción de ese potencial hemos traducido a las facultades que aplicamos en el trabajo. Al respecto, existen dos tipos de aptitudes que se presentan en el siguiente cuadro.

### MARCO DE TRABAJO DE LA APTITUD EMOCIONAL

APTITUD SOCIAL	APTITUD PERSONAL
<b>Determinan el dominio de uno mismo.</b>	<b>Determinan el manejo de las relaciones.</b>
<b>Autoconocimiento</b> Conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones. Conciencia emocional. Reconocer las propias emociones y sus efectos.	<b>Empatía</b> Captación de sentimiento, necesidades e intereses ajenos. Comprender a los demás. Percibir los sentimientos y perspectivas ajenos e interesarse activamente en

<p>Autoevaluación precisa. Conocer las propias fuerzas y sus límites. Confianza en uno mismo. Certeza sobre el propio valor y facultades.</p>	<p>sus preocupaciones. Ayudar a los demás a desarrollarse. Percibir las necesidades de desarrollo ajenas y fomentar sus aptitudes. Orientación hacia el servicio. Prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente. Aprovechar la diversidad. Cultivar oportunidades a través de diferentes tipos de personas. Conciencia política. Interpretar las corrientes emocionales de un grupo y sus relaciones de poder.</p>
<p><b>Autorregulación</b> Manejar los propios estados interno, impulsos y recursos. Autocontrol. Manejar las emociones y los impulsos perjudiciales. Confiabilidad. Mantener normas de honestidad e integridad. Escrupulosidad. Aceptar la responsabilidad del desempeño personal. Adaptabilidad. Flexibilidad para manejar el cambio. Innovación. Estar abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos y la nueva información.</p>	<p><b>Habilidades sociales</b> Habilidad para inducir en los otros las respuestas deseables. Influencia. Aplicar tácticas efectivas para la persuasión. Comunicación. Ser capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes. Manejo de Conflictos. Negociar y resolver los desacuerdos. Liderazgo. Inspirar y guiar a grupos e individuos. Catalizador de cambio. Iniciar o manejar el cambio. Establecer círculos. Alimentar las relaciones instrumentales.</p>
<p><b>Motivación</b> Tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de las metas. Afán de triunfo. Esforzarse por mejorar o cumplir una norma de excelencia. Compromiso. Aliarse a las metas del grupo u organización. Iniciativa. Disposición para aprovechar las oportunidades. Optimismo. Tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y los reveses.</p>	<p><b>Colaboración y cooperación.</b> Trabajar con otros para alcanzar metas compartidas. Habilidades de equipo. Crear sinergia grupal para alcanzar la metas colectivas.</p>

Las aptitudes que se requieren o se necesitan para alcanzar el éxito pueden cambiar a medida que uno asciende de rango en las organizaciones. Más aun, si las aptitudes claves se ajustan a la realidad de una organización dada.

En suma, en el nuevo lugar de trabajo, donde se acentúan la flexibilidad, los equipos y una fuerte orientación hacia el cliente, esta crucial serie de aptitudes emocionales se va tornando cada vez más esencial para la excelencia en todos los trabajos y en todo el mundo.

Finalmente, otro componente fundamental para una gerencia social es la teoría de la garantía de calidad.

## Garantía de calidad

A modo de introducirnos en el tema, debemos conceptualizar: ¿Qué es calidad? Diremos que existen innumerables definiciones. Una de ellas, conceptualizada como la más integral y quizás la más simple, fue formulada por W. Edwards Deming, quien dice: “Calidad significa: Hacer lo correcto en la forma correcta, de inmediato”. Bajo esta premisa, se dice que el ciclo de calidad consiste en planear, hacer, verificar y actuar.

Para Kaoru Ishikawa<sup>12</sup>, *es el control total de calidad conseguido a través de la participación total de toda la empresa, donde se organizan los grupos con el fin de estudiar y se estudia para no repetir errores*. Significa una revolución conceptual de la gerencia, en la que la orientación es hacia el consumidor. La premisa básica es que el control de calidad empieza con educación y termina con educación. Puesto que impartir educación, en combinación con planes a largo plazo, planes de colocación de personal y planes de organización, devienen en el control de calidad. Además de ello, para crecer una empresa necesita romper las barreras del statu quo y la clave del éxito está en diseñar el futuro.

Para Jablonsky<sup>13</sup>. La calidad es una forma cooperativa de operar las empresas, que se basa en los talentos y capacidades tanto del obrero como de la dirección para mejorar continuamente la calidad y la productividad, utilizando equipos de trabajo. Menciona, además, estos principios: 1. Punto de vista del usuario. 2. Atención en el proceso, así como en los resultados. 3. Prevención versus inspección. 4. Movilizar los conocimientos de la fuerza de trabajo. 5. Toma de decisiones basada en hechos. 6. Retroalimentación.

Se destaca que lo importante en la aplicación de la calidad es la meta misma, expresada con la siguiente frase: “hacerlo bien desde la primera vez”, refiriéndose, específicamente, a una dirección participativa; al continuo mejoramiento de los procesos; al trabajo en equipo; a generar interdependencia utilizando el potencial humano almacenado en cada uno de los participantes de la organización; a mejorar la mayor parte de los procesos de trabajo, considerando que un solo proceso no funciona solo, por el contrario, se interconecta con muchos otros procesos para lograr el servicio excelente al cliente.

Para finalizar esta revisión rápida sobre la conceptualización de calidad comentamos la de Philip B. Crosby<sup>14</sup>. Este autor sostiene que la calidad no cuesta, el costo de la calidad es el gasto ocasionado por hacer mal las cosas. Esta premisa surgió de la siguiente cuestionante ¿Por qué perder tanto tiempo buscando o componiendo y batallando después del incidente pudiéndose prevenir el incidente desde un principio? Todo lo que se tiene que hacer es tomarse el tiempo necesario para entender los conceptos de calidad que se pretende alcanzar, enseñárselos a otros y mantener el énfasis en la prevención. En ese sentido, la calidad es una entidad alcanzable, medible y rentable que puede ser incorporada -una vez que se desee hacerlo, se entienda y se esté preparado para un arduo trabajo que implique generar el hábito de hacer las cosas bien desde la primera vez-, como una filosofía de vida de la organización.

12 Cfr: ISHIKAWA, KAORU. 1986. *¿Qué es el Control Total de Calidad?. La modalidad japonesa*. Editorial Norma S.A. Tr. David J. Lu. Pp.22-130.

13 Cfr: JABLONSKY, JOSEPH R. 1995. *TQM: Como implantarlo. Aprenda a administrar la calidad total*. México. CECSA. Pp.22-42.

14 Cfr: CROSBY, PHILIP B. 1987. *La Calidad no cuesta. El Arte de Cerciorarse de la Calidad*. México. CECSA. Pp.11-27.

En este artículo la calidad se considera desde la perspectiva del Modelo de Mejora de la Calidad de la Prestación de Servicios que integra aspectos positivos de varios modelos en un proceso lógico y sencillo para la planificación y ejecución de las actividades de Garantía de Calidad (G.C.). Para entender mejor lo que es la Garantía de calidad se han tomado las siguientes definiciones de la G.C.

- Conjunto de arreglos y actividades que tienen por fin salvaguardar, mantener y promover la calidad de atención.
- Proceso sistemático para cubrir la brecha entre el desempeño real y los resultados ideales de acuerdo con un conjunto de límites tecnológicos en cualquier sistema en particular.
- Proceso para determinar la calidad a través del análisis de las deficiencias encontradas y la adopción de medidas a fin de mejorar el desempeño, seguidos de una nueva medición de la calidad para determinar si se ha logrado una mejora. Se trata de una actividad cíclica y sistemática que utiliza normas de medición.
- Programa independiente de supervisión destinado a asegurar que existan todas las actividades de calidad necesarias y que sean de una eficacia óptima; que los resultados de las actividades de calidad constante sean positivos y que se comuniquen, entiendan y faciliten en forma positiva.

Todas estas definiciones de garantía de calidad comparten los siguientes principios:

- La garantía de calidad se orienta hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente - usuario y la comunidad a la que sirve.
- La garantía de calidad se concentra en los sistemas y procesos de prestación de servicios.
- La garantía de calidad utiliza información para analizar los procesos de prestación de servicios.
- La garantía de calidad alienta un enfoque de trabajo en equipo para la solución de problemas y mejora de la calidad
- La garantía de calidad es un proceso sistemático para cubrir la brecha entre el desempeño real y los resultados esperados.
- La garantía de calidad es el conjunto de actividades que se llevan a cabo para fijar normas, vigilar y mejorar el desempeño de tal manera que la atención prestada sea lo más eficaz y segura posible.<sup>15</sup>

Es importante, al iniciar el proceso de calidad, determinar en qué dimensiones de la calidad tendrá lugar el esfuerzo de Garantía de Calidad; nos referimos a las siguientes dimensiones:

- a) **Competencia profesional.** Se refiere a la capacidad y al desempeño de las funciones de los grupos de la organización, es decir, si las personas tienen la capacidad y los conocimientos necesarios para realizar las tareas, -involucra al personal administrativo, técnico y de apoyo-. La competencia profesional exige idoneidad en el hacer, supervisión, capacitación y solución de problemas. También, se considera la experiencia que estará determinada por la descripción del puesto.

<sup>15</sup> Véase, LORI DIPRETE BROWN. *Et. Al. Garantía de Calidad de la Atención de Salud en los Países en Desarrollo. Snt. pp. 1-10.*

- b) Acceso a los servicios.** Implica la eliminación de las barreras que obstaculizan el uso eficaz de los servicios de atención al cliente externo (usuario). Comprende eliminar barreras, como el acceso geográfico, el económico, el social o cultural, el organizacional y el acceso lingüístico.
- c) Eficacia.** Depende de la eficacia de las normas de prestación de servicios. Debe determinarse qué normas deben aplicarse, cuáles son los riesgos a superar, cuáles los procedimientos técnicos involucrados.
- d) Satisfacción del cliente (usuario).** Se refiere a la relación entre proveedores y clientes. Dichas relaciones son las que producen confianza, credibilidad, y se demuestran por medio del respeto, la confidencialidad, la cortesía, la comprensión. También, es importante la manera de escuchar y comunicarse.
- e) Eficiencia.** Cuando los servicios son eficientes se dice que suministran atención más óptima al usuario y a la comunidad; es decir, suministran el mayor beneficio dentro de los recursos con los que se cuenta. Se presentan dos maneras de mejorar la calidad en esta dimensión; esto es eliminar el derroche y evitar los errores al mismo tiempo que se reducen los costos.
- f) Continuidad.** Los servicios deben ofrecerse en forma constante y con la misma calidad.
- g) Seguridad.** Implica reducir los riesgos a través de la fijación de procesos seguros.
- h) Comodidades.** Acrecientan la satisfacción del cliente y su deseo de volver a la organización (UDI) para recibir atención en el futuro. Las comodidades son también importantes porque pueden influir en las expectativas que tiene el usuario y la confianza que siente con relación a otros aspectos del servicio o producto. A menudo se relacionan con el aspecto físico de la organización, el personal y los materiales; así como con las comodidades físicas, la limpieza y la privacidad.

El proceso de garantía de calidad, contempla los siguientes pasos:

1. Planificación de la garantía de calidad (PGC)
2. Fijación de normas y especificaciones (FNE)
3. Comunicación de normas y especificaciones (CNE)
4. Vigilancia de la calidad (VdC)
5. Identificación de problemas y oportunidades de mejora (IPO)
6. Definición del problema operacional (DPO)
7. Selección del equipo (SdE)
8. Análisis y estudio del problema para identificar las causa de fondo (APC)
9. Elaboración de soluciones y medidas de mejora de calidad (ESC)
10. Ejecución y evaluación de actividades de mejora de calidad (EAC)

Este es un proceso cíclico y repetitivo que debe aplicarse en forma flexible para satisfacer las necesidades de un programa específico. El proceso puede comenzar con un esfuerzo integral de organizar un programa de garantía de calidad por pasos, del 1 al 3, o puede comenzar con la vigilancia (paso 4), o puede escogerse dos pasos para comenzar al mismo

tiempo, o aceptar la sugerencia de seguir la siguiente secuencia de pasos: 5, 6, 8, 9 (primer círculo de calidad), luego los pasos 2, 3, 4, 7 (segundo círculo de calidad) y finalizar con los pasos 1 y 10 (tercer círculo de calidad). Sin embargo, se analizarán los diez pasos para determinar en las UDI'S para aplicar el Ciclo de Garantía de Calidad<sup>16</sup>.

### a) Planificación de la garantía de calidad

La planificación de la Garantía de calidad es un proceso que consiste en preparar a la organización para llevar a cabo una serie de actividades que se inicia con el análisis del alcance de atención de la organización para determinar qué servicios deben encarar el esfuerzo de Garantía de Calidad (G.C.). A menudo se escogen los servicios de alta prioridad, de elevado volumen o propensos a generar problemas para darles especial atención al iniciar el programa de GC.

En el caso concreto de las UDI's, puede decirse que una vez que los directivos hayan decidido dónde comienza el esfuerzo de GC, se decidirá que tipos de actividades han de realizarse. Para ello, se debe conformar un equipo que sea responsable de las actividades iniciales. Si la planificación global de la organización es débil, la planificación estratégica podría ser necesaria en esta fase y comenzar a definir las actividades de la organización. Posteriormente, se evaluará las oportunidades y restricciones en el medio ambiente así como los puntos fuertes y débiles en el plano interno de la organización. Este proceso resulta en una visión clara de lo que tiene que hacer la organización para lograr su misión en vista del medio interno y externo. Luego se pueden determinar las prioridades de GC con base en la misión y visión del programa.

Posteriormente, se realizará la descripción del escenario futuro en el que se desarrollarán las UDI's, se desarrollará un plan de implementación, de decidirá por dónde comenzar, definirán qué procesos serán necesarios para encarar el esfuerzo de Garantía de Calidad. Generalmente, se escogen procesos de alta prioridad, de elevado volumen o propensos a generar problemas para darles especial atención.

### b) Fijación de normas y especificaciones

Las UDI'S tienen que traducir sus metas y objetivos programáticos en procedimientos de operación, es decir, en "normas". La norma constituye una descripción de la calidad que se espera (la manera en que los procesos serán realizados). Esta constituye las pautas de práctica profesional, los procedimientos administrativos operativos, "las especificaciones" (para la prestación de servicios), las normas de cumplimiento (criterios específicos que se emplean para evaluar los resultados de la prestación de servicios) y normas de orientación (planificación, supervisión, capacitación logística, administración financiera, sistemas de información administrativa, y prestación de servicios). Debemos destacar que la prestación de servicios es una referencia útil para la fijación de normas.

Se recomienda que todos los funcionarios participen en la elaboración de las normas. En esa medida participa en la definición de la calidad desde el comienzo, puesto que las normas se convertirán en la medida o patrón para juzgar la calidad de los servicios que prestan. Por tanto, se elaboran pautas, estándares de procedimiento operativos y normas de desempeño para los diferentes componentes de las UDI's.

<sup>16</sup> Cfr: LORI DIPRETE BROWN, Et. Al., *Op.cit.* pp.13-30.

### c) Comunicación de normas y especificaciones

Una vez que se hayan decidido las normas, es esencial que éstas se comuniquen a todo el personal (para que sepan qué se espera de ellos). Ello implica capacitación y supervisión cotidiana para evaluar el cumplimiento de las normas y especificaciones. Y, también, la comunicación debe ser a los usuarios del servicio (por medio de anuncios administrativos). Para ello, se establecerá el método óptimo para comunicar las normas. Existen diferentes métodos para comunicarlas, puede recurrirse a cartas de instrucción, conferencias formales, charlas, guías de trabajo, capacitación, visitas de monitoreo - supervisión, ayuda profesional, etc. Con esta comunicación, se pretende identificar las entradas críticas, los procesos necesarios para obtener los resultados deseados y describir el resultado deseado. En síntesis, establecer el método óptimo para comunicar las normas.

### d) Vigilancia de la calidad

La vigilancia es la recolección y revisión cotidiana de la información que sirva para evaluar si se cumplen las normas de los programas. Mediante la vigilancia de una serie de indicadores clave, los directivos y supervisores pueden determinar si los servicios prestados siguen la norma fijada y obtiene los resultados deseados. La evaluación de los procesos en detalle, por medio de estudios integrales especiales o evaluaciones de rutina, pueden suministrar información acerca de problemas específicos en la prestación de servicios.

El diseño de un sistema de vigilancia comprende traducir las normas de calidad esperada en indicadores mensurable de procesos, fijar umbrales de cumplimiento, escoger fuentes de información, diseñar un sistema de acopio de información y compilación de resultados y ejecutar las actividades de vigilancia.

La evaluación de los procesos en detalle, por medio de estudios integrales especiales o evaluación de rutina, pueden suministrar información acerca de problemas específicos en la prestación de servicios.

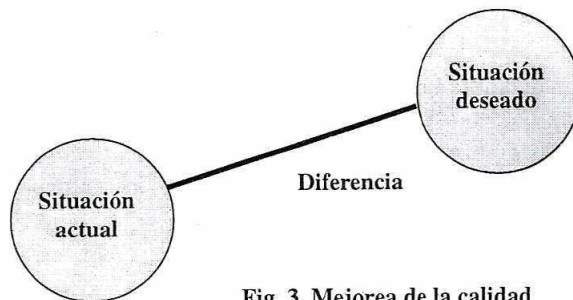
Los atributos de un sistema de vigilancia bien concebido debe considerar:

- Controlar solamente los indicadores claves.
- Coleccionar solamente los datos necesarios.
- No exceso de trabajo del personal.
- Coleccionar los datos que son fáciles de interpretar.

### e) Identificación de problemas y oportunidades de mejora

Los problemas pueden ser identificados (en la prestación de servicios o en procesos específicos, según las dimensiones elegidas) por medio de las actividades de vigilancia y evaluación. En ausencia de ellos, se pueden realizar encuestas especiales para indicar problemas específicos de prestación de servicios que requieren atención. Otra forma de identificar oportunidades de mejora es la realización de análisis de procesos del sistema, quejas de los usuarios, generación de ideas por medio de reuniones y otras técnicas grupales para generar ideas y fijar prioridades. El empleo de un enfoque participativo para la identificación de problemas ofrece varias ventajas, y se sugiere utilizarlo.





**Fig. 3. Mejorea de la calidad**

Después de identificar una serie de problemas, el equipo debe fijar sus prioridades para mejorar la calidad, eligiendo uno o dos campos de problemas en los que se concentrarán sus esfuerzos de mejora de calidad. Los criterios podrían incluir la factibilidad de analizar el problema, el impacto potencial de mejorar la calidad del servicios o los recursos que pueden necesitarse para solucionar el problema. Gráficamente se tiene en la fig. 3.

El procedimiento es el siguiente:

- Identificación y resolución oportuna de los problemas.
- Mejoras sustanciales en la prestación de servicios.
- Cómo incorporar la participación.

Los equipos a cargo del esfuerzo de calidad pueden seleccionar las prioridades por medio de diversas técnicas de toma de decisiones a nivel de grupo. Ejercicios de categorización, votación y aplicación de matrices de decisiones, tales como criterios múltiples en los que se utilice la evaluación, lo que permite la aplicación de diversos criterios en el proceso de establecer prioridades.

#### **f) Definición del problema operacional**

Una vez que se haya escogido el problema es importante que se defina en términos operacionales (como una brecha entre el desempeño real y el que establecen las normas y pautas). El enunciado del problema debe indicar de qué se trata y cómo se manifiesta. Debe aclarar dónde comienza y dónde termina y cómo se sabrá cuando esté solucionado. La elaboración del enunciado de un problema es un paso crucial en el proceso de garantía de calidad. Los problemas deben relacionarse con las normas de cumplimiento y, siempre que sea posible, deben relacionarse en forma explícita con la calidad de atención al cliente - usuario. Tienen que referirse a procesos o actividades específicos de manera que esté bien concentrado y pueda medirse el progreso.

#### **g) Selección del equipo**

Una vez utilizado el enfoque participativo para seleccionar y definir un problema debe asignarse un equipo pequeño para analizar el problema específico. Dicho equipo llevará a cabo los tres pasos siguientes: el análisis y el estudio del problema, la elaboración del plan para mejorar la calidad y la ejecución y evaluación de la gestión de mejora de calidad. El equipo debe estar constituido por los participantes en las actividades en donde se encuentra el problema, así como por otros contribuyentes a la actividad suministrando insumos o recursos.

Asegurar la participación de quienes tienen más conocimientos del proceso y la consideración de las limitaciones y perspectivas de quienes apoyan o reciben el servicio. Esto es, los que trabajan donde el problema se manifiesta o los que trabajan cerca de las causas del problema. Se sugiere el trabajo en equipo puesto que brinda más conocimiento e información, más ideas para resolver un problema, mejor comprensión de la decisión, mejor aceptación de las soluciones, mejor ambiente en el grupo y asegura la participación de quienes tienen más conocimientos del proceso y la consideración de las limitaciones y perspectivas de quienes apoyan o reciben el servicio.

#### **h) Análisis y estudio del problema para identificar las causas de fondo**

Reconociendo la importancia de comprender el problema y sus causas de fondo, se recomienda la utilización de los instrumentos analíticos tales como el modelo del sistema, el flujograma, el diagrama de causa y efecto, que pueden utilizarse para analizar un proceso o problema. Una vez que se identifican varias de las posibles causas, debe hacerse un esfuerzo por determinar cuáles ocasionan la mayoría de los problemas. A menudo dos o tres de las causas de un problema pueden crear hasta el 80% de problemas de calidad. Al analizar estas causas críticas, puede lograrse un importante impacto con un mínimo esfuerzo (Véase en el último punto las ilustraciones de los Instrumentos analíticos).

#### **i) Elaboración de soluciones y medidas de mejora de calidad**

Una vez realizada una evaluación completa del problema y sus causas, el equipo debe estar listo para adoptar medidas a fin de analizar el problema y mejorar la calidad. Esto comprende la elaboración y evaluación de posibles soluciones. La elaboración de las soluciones debe seguir siendo un esfuerzo de equipo, a menos que el procedimiento en cuestión sea la responsabilidad exclusiva de una persona. En general en este paso se desarrolla un proceso estándar, se verifica el proceso, se simplifica el proceso, se mejora el diseño del producto / servicio / proceso, se mejoran los insumos, se confecciona la lista de posibles soluciones. Además de ellos, se rediseñan los procesos donde sea necesario, se elabora un plan de ejecución de los procesos rediseñados para poder cambiar y mejorar los servicios, se elabora una lista de posibles soluciones para maximizar el impacto de la solución de los problemas, se evalúan las soluciones y la toma de decisiones. Se debe explorar la posible oposición a cambio y hacer los planes del caso para minimizar la resistencia a la mejora de calidad.

#### **j) Ejecución y evaluación de actividades de mejora de calidad**

La ejecución de la mejora de calidad exige una planificación cuidadosa. El equipo tiene que decidir quién estará encargado y determinar los recursos necesarios y el tiempo requerido. También, tiene que decidir si la ejecución debe comenzar con una prueba piloto en un campo limitado o si se debe proyectar en una escala más grande. Si la solución exige recursos sustanciales o si existe mucha incertidumbre sobre su eficacia, amerita un proyecto piloto.

Los indicadores deben escogerse para determinar si la solución se ejecutó en forma correcta y si resolvió el problema que estaba diseñado a solucionar. La vigilancia concienzuda debe comenzar cuando el plan de mejora de calidad esté instrumentado y debe seguir hasta que la solución demuestre ser eficaz y, continua o ineficaz y se abandone o modifique.

Una vez que la solución haya demostrado ser eficaz, el nuevo proceso se tiene que codificar y diseminar de manera que otros puedan aprender de la experiencia. Las soluciones deben modificarse o revisarse en la medida en que sea necesario y los resultados tienen que documentarse plenamente incluyendo las experiencias adquiridas en el proceso de ejecución. Se puede repetir el ciclo de mejora de calidad cuando se considere necesario o cuando se vayan determinando nuevos problemas.

### **Instrumentos de la gestión gerencial social**

Los “instrumentos” que coadyuvan la gestión gerencial, fueron estudiados, analizados e implementados por DEMING<sup>17</sup>. Estos instrumentos se sostienen en las siguientes premisas:

- Los juicios que no están respaldados por datos corren el riesgo de incluir opiniones, exageraciones e impresiones desacertadas.
- El volumen de datos nada tiene que ver con la calidad del juicio. Los datos sin contenido o los datos incorrectos no solamente carecen de valor, sino que, además, a veces pueden ser perjudiciales. Es preciso conocer la naturaleza de tales datos y asegurar que los que se recopilan sean apropiados.
- Los métodos estadísticos ayudan a comprender los procesos, a controlarlos y luego a mejorarlos. De lo contrario la gente estará eternamente “apagando incendios” en vez de mejorar el sistema.
- Lo que los métodos estadísticos hacen es señalar la presencia de causas especiales. Es decir, un punto que está fuera de los límites. Cuando se encuentra la mayor parte de las causas especiales, y las elimina, todo lo que queda son las causas comunes de variación, que pueden ser de varios tipos y hacen referencia, por ejemplo, a la iluminación deficiente, humedad, vibración, falta de un verdadero programa de calidad, mala supervisión, etc.

Los instrumentos que se presentan, a continuación, requieren del conocimiento de técnicas estadísticas útiles, a un nivel de matemática elemental. Muchas de ellas son simplemente maneras de organizar y exhibir los datos en forma visual. Sin embargo, constituyen “herramientas sencillas pero poderosas” que todo gerente debiera conocer y manejar en la conducción de las organizaciones para su aplicación en la solución de problemas.

### **Matriz Insumo-Procesos-Resultados**

Uno de los instrumentos para una óptima gestión gerencial es la Matriz Insumo-Procesos-Resultados. Consiste en generar plantillas para determinar los sistemas por procesos. Recuérdese que el análisis de los problemas comienza con el conocimiento de cómo opera el proceso, por tanto, necesitamos preguntar ¿qué sabemos de los pasos actuales en el proceso? Para responder a esta pregunta es necesario generar plantillas para determinar los sistemas por procesos a través de la matriz Insumos - Procesos - Resultados. Esta nos permite identificar claramente la causa de un posible conflicto o problema. Exige un estudio sistemático y un análisis profundo.

---

<sup>17</sup> DEMING, E. S.d.t. *Haciéndolo con datos*. Pp.106-128.

## Diagrama de Causa y Efecto

Otro de los instrumentos es el diagrama de causa y efecto. También, conocido como diagrama “espina de pescado” por su forma, o diagrama de Ishikawa, en honor a Kaoru Ishikawa. Los diagramas de causa y efecto se usan en sesiones de “lluvia de ideas” a fin de examinar los factores que pueden influir en determinada situación. Se sostiene que al distinguir los efectos de sus causas y estrechar la gama de posibles causas de origen; una vez determinada la gama, puede emprender la solución de problemas. Es decir, es un arreglo ordenado de teorías sobre factores causales. Un “efecto” es una situación, condición o evento deseable o no deseable producido por un sistema de “causas”. Las causas menores con frecuencia están agrupadas alrededor de cuatro categorías básicas: materiales, métodos, mano de obra y equipo. Sin embargo pueden usarse diferentes grupos.

La aplicación de esta técnica implica la utilización de la discusión y/o análisis grupal, en la que todos toman conciencia del problema; y es de suponer que todos muestren interés en ayudar a resolverlo.

Entre los beneficios de aplicar este instrumento figuran:

- Comprender que el proceso mismo de creación es educativo. Pone en marcha una discusión, en el que los unos aprenden de los otros.
- Ayuda al grupo a concentrarse en el tema que se está discutiendo, reduciendo las quejas y las discusiones que no vienen al caso.
- Da por resultado una búsqueda activa de la causa.
- Implica la recopilación de datos.
- Pone de manifiesto el nivel de entendimiento. Cuanto más complejo sea el diagrama tanto más especializados serán los trabajadores con respecto al proceso.

Además de ello, puede aplicarse al análisis de cualquier problema en el que devela la complejidad de los problemas. Anima una presentación balanceada de causas posibles y muestra donde no existe información.

## Diagrama de flujo

El primer paso que da un grupo que está buscando maneras de mejorar un proceso es trazar un diagrama de flujo (representación gráfica de la secuencia de pasos que son ejecutados en un proceso específico). Al diagrama de flujo, también, se lo conoce como flujograma. Este diagrama de flujo constituye un método extremadamente útil para delinear lo que está sucediendo. Una forma de empezar es determinar cómo debe funcionar el proceso, para luego trazar en forma gráfica lo que está sucediendo en realidad. Al proceder de esta manera, se pueden descubrir de inmediato fallas tales como la redundancia, la ineficiencia o las malas interpretaciones.

Entre sus ventajas se tiene:

- La descripción del proceso actual
- Involucra a las personas que tienen información,
- Ofrece un conocimiento común del proceso,
- Descubre problemas potenciales y obstáculos,
- Ayuda a guiar la discusión e identificar problemas.

## Diagrama de Pareto<sup>18</sup>

Los diagramas de Pareto están entre las técnicas gráficas de uso más común. Las personas suelen hablar de “aplicar Pareto” o dicen “Paretémoslo”. Este diagrama se usa para determinar las prioridades. El Pareto se describe a veces como una forma de separar los “pocos vitales” de los “muchos triviales”. Se utiliza para reducir los problemas.

Para ello, deberá realizarse el seguimiento, es decir, seguir la pista a las cosas que interfieren algún proceso y/o actividad. Por lo tanto, primero se debe diseñar la investigación del problema. Para ello se podría usar una lista de comprobación, un buen sistema para ir recolectando datos. Luego, los datos se grafican determinándose la causa del problema. Una vez identificada la causa se aplica una medida correctiva.

Por ejemplo, en la fábrica de tableros de circuitos impresos, se decidió organizar una campaña de seguridad. Se conformó un equipo que recoge datos referente a los accidentes, luego se usó el diagrama de Pareto. Se localizó el mayor grupo de accidentes producidos en los ojos. Este grupo es el que se selecciona para Paretear, y se descubre las causas últimas, en el ejemplo, los accidentes se producen en el cortado de los componentes. De esa manera se puede emplear el diagrama de Pareto para determinar la causa de los problemas y, reducirlos. Luego, plantear una solución.

## Gráficos de línea (tendencia)

Un gráfico de tendencias es, quizás, la más sencilla de las técnicas estadísticas. Los datos se representan en forma gráfica a través de un período de tiempo con el objeto de buscar tendencias. El análisis de ventas mensuales a través de un año constituye una aplicación típica de este instrumento.

Para la aplicación de las tendencias se necesita información que pueda procesarse de manera horizontal.

## Histogramas (Diagramas de distribución de frecuencia)

Los histogramas o diagrama de distribución de frecuencia se usan para medir la frecuencia con que ocurre algo. Es una gráfica de barras para traducir la información de modo que indique la variabilidad. Son útiles para entender y sistematizar grandes cantidades de información.

Por ejemplo, cuando se trata de averiguar el tiempo gastado en viajes para el traslado de equipos se podría recoger los datos de cien días de trabajo. El análisis de los datos, por ejemplo, mostrará datos que indican lo que sucedió en el viaje más largo, más corto, y a través de la curva se aprecia mejor el tiempo del recorrido en el traslado de herramientas.

## Diagramas de dispersión

Un diagrama de dispersión es un método para representar en forma gráfica la relación entre dos variables. Para ello, se registra el comportamiento de las variables y se las gráfica. En el diagrama de dispersión las dos variables mostraran una relación clara.

<sup>18</sup> Su nombre lleva de Pareto, Vilfredo, sociólogo y economista italiano (1898-1923) que introdujo el método matemático en la economía política.

En los negocios un diagrama de dispersión podría usarse para representar en forma gráfica la relación que hay entre la capacitación de un trabajador y la cantidad de defectos, entre el contenido de humedad y la durabilidad, entre los niveles de luz y los errores de computador, etc.

### Gráficos de control

Finalmente, el gráfico de control se usa para analizar los procesos. El objetivo es “evitar que la gente persiga las causas” si se sabe de qué se trata. Los gráficos de control son fáciles de emplear y determinan si algún proceso particular tiene control. Explica cuándo un proceso se encuentra fuera del límite tolerable. Es responsabilidad de la gerencia enseñar el uso de gráficos de control en el trabajo (sobre la marcha), siempre y cuando puedan ser eficaces. Sin embargo, debe evitarse la proliferación de gráficos sin propósito alguno.

El uso de gráficos de control toma, por lo general, el nombre de Control Estadístico de Calidad (CEC) o Control Estadístico de Proceso (CEP). Un gráfico de control es simplemente un gráfico de proceso con límites superiores e inferiores estadísticamente determinados, trazados a uno u otro lado del promedio del proceso. Se establece el promedio, el límite superior de control y el límite inferior de control. Ambos límites quedan determinados al permitir que un proceso estable siga su marcha sin interferencia externa y al analizar, luego, los resultados usando una fórmula matemática. Todo proceso tiene variación. Cuanto mayor sea la precisión con que un proceso ha sido ajustado tanto menor será de desviación del promedio. Su aplicación dependerá del rubro al que se dedique la organización, por ejemplo, componentes defectuosos, errores tipográficos, artículos mal rotulados, etc.

Los gráficos de control muestran la variabilidad en todo proceso. En forma aproximada, la mitad de los puntos está por encima del promedio y la otra por debajo. Uno podría tratar de minimizar la variación, eliminando las fuentes de variación, pero la variación nunca será totalmente eliminada.

En suma, puede ser necesario un estudio especial de evaluación de calidad para sacar mayores conclusiones, para ello, se emplean los instrumentos estadísticos básicos ya mencionados, como el gráfico de tendencia, histogramas, hoja de inspección, diagrama de Pareto, diagrama de dispersión, gráfico de control, entre otros. Se recomienda hacer la prueba. El Dr. Deming, nos dice “mejorar constantemente y por siempre el sistema de producción y de servicios”.

### Conclusiones

En el presente artículo se ha tratado de demostrar que es posible aplicar la teoría y práctica de la gerencia social en la administración o gerencia de Unidades de Información, como una forma de facilitar el ciclo de la transferencia de información a partir del nudo vital que es la unidad de información.

**Bibliografía**

1. **CROSBY, PHILIP B.** 1987. La Calidad no cuesta. El Arte de Cerciorarse de la Calidad. México. CECSA.
2. **DEMING, E.** Haciéndolo con datos. S.n.t.
3. **DRUCKER, PETER.** 1997. El líder del Futuro. Nuevas perspectivas, Estrategias y Prácticas para la Próxima Era. Argentina, DEUSTO.
4. **FULLAT, OCTAVI.** 1997. Antropología filosófica de la educación. España. Editorial Ariel.
3. **GOLEMAN, DANIEL.** 1999. La Inteligencia Emocional en la Empresa. Argentina, Javier Vergara Editor Grupo Z.
4. **ISHIKAWA, KAORU.** 1986. ¿Qué es el Control Total de Calidad?. La modalidad japonesa. Editorial Norma S.A. Tr. David J. Lu.
5. **JABLONSKY, JOSEPH R.** 1995. TQM: Como implantarlo. Aprenda a administrar la calidad total. México. CECSA.
6. **KLIKSBERG, BERNARDO.** 1995. Pobreza, el drama cotidiano. Claves para una nueva gerencia social eficiente. In: FNUAP. 1997. Salud Reproductiva: Políticas y Gerencia Social. Serie: Materiales de Capacitación. Washington D.C. OPS / OMS / FNUAP.
7. **LANCASTER, F. W.** 1978. Pautas para la evaluación de sistemas y servicios de información. París, UNESCO.
8. **LORI DIPRETE BROWN.** Et. Al. Garantía de Calidad de la Atención de Salud en los Países en Desarrollo. Snt.
9. **MOTTA, PAULO ROBERT.** 1993. Arte y aprendizaje de la gerencia. In: FNUAP.
10. **SAGAN, CARL.** 1995. Los dragones del edén. Barcelona, Crítica.
11. **SIMONS, STEVE Y SIMMONS JOHN C.** 1998. EQ. Cómo medir la Inteligencia Emocional. Primera guía que enseña a aplicar sus principios en la empresa y en su vida privada. Tr. Alejandro Pareja Rodríguez. España. EDAF.

# Despliegue de la función de calidad (QFD) método de planificación para garantizar la participación del usuario en los servicios de información.

*Teresa Zelaya de Villegas*

## Método QFD: Calidad Total y Satisfacción del Usuario

Existen diferentes métodos de estudios de necesidades de usuarios, que pueden ser directos como es el caso de las encuestas, entrevistas directas y los métodos indirectos como es la observación, el análisis de citas, referencias, peticiones de documentos, etc. Todos ellos pueden de alguna manera tener ventajas y desventajas, sin embargo, los responsables de Sistemas y Servicios de Información, a la hora de efectuar evaluación para ofrecer servicios de calidad, tienen que conocer diferentes métodos que les permita optimizar sus gestiones.

El método QFD, cuya traducción en castellano significa "*Despliegue de la función de Calidad*", permite recuperar la "voz del usuario", para identificar sus necesidades, y en función de las mismas modelar y planificar un servicio adecuado de información.

Debemos tener presente que la calidad total, en un Sistema o servicios de información, se mide por la satisfacción del usuario, para lo cual es imprescindible concebir los tipos de productos y servicios que queremos ofrecer, identificando la calidad de los procedimientos.

La norma ISO 8402, describe a la Calidad como el "conjunto de acciones empleadas por una Organización para cumplir su misión y satisfacer la necesidades expresadas e implícitas de los Usuarios", y la norma ISO 9004, identifica al usuario/cliente y su consiguiente estado de satisfacción como la variable más importante dentro de un Sistema. Por lo tanto la calidad es una propiedad que distingue al servicio o al producto con el uso y valor que satisface el requerimiento de sus usuarios.

Para lograr mayores índices de calidad y por consiguiente mayor satisfacción de los usuarios, se hace imprescindible evaluar, medir y planificar continuamente los servicios o productos que se desean ofrecer. De esta manera se concibe la importancia de hacer partícipe al usuario a la hora de diseñar un servicio, un bien o un sistema de información. Según la autora María Pinto Molina, el usuario definitivamente es "el juez que dictamina sobre las



características de un producto o servicio, es el árbitro que juzga su adecuación y pertinencia, es el guía que obliga a la empresa a anticiparse a sus expectativas”.

La misma autora afirma que hoy en día, el usuario de Servicios de Información (Bibliotecas, Centros de Documentación, etc.), es cada vez más dinámico, es un coproductor que expresa sus necesidades, prioridades, exigencias y desea participar en todos los procesos documentales, en suma es un “empleado impagado”.

Sobre la base de estas apreciaciones, surge esta pregunta: ¿Cuál es la realidad de este usuario en nuestro contexto de los Servicios de Información de Bolivia?, ¿es una persona inquisitiva, dinámica, participa activamente de nuestras actividades de planificación, evaluación o gestión?

Para contestar esta pregunta, debemos identificar dos tipos de usuarios como son los reales, quienes acuden continuamente y utilizan regularmente los servicios de información de una Biblioteca o Centro de documentación y los potenciales que -pese a tener necesidades o requerimientos de información- definitivamente no acuden a las Unidades de Información. Ahora bien, si a estas categorías incluimos dos elementos como son los confiados y los desconfiados, me atrevo con las disculpas del caso a aseverar que en general, el tipo de usuarios que frecuentan nuestros sistemas y servicios de información son los denominados “reales confiados”, porque aceptan todos los servicios y productos que tal vez le son impuestos por iniciativa de los administradores de la información.

En cambio los reales desconfiados, o aquellos que son críticos, descontentos con los servicios, se transforman en usuarios potenciales, quienes salen en busca de otras fuentes de información, que con seguridad la mayoría, se convierten en clientes asiduos de la red internet.

Ahora si hablamos de los potenciales confiados, son los que aceptan todo tipo de información de diferentes fuentes de información, de la red internet, sin valorar contenidos y prestigio de los generadores de información. Los potenciales desconfiados, probablemente sean los más exigentes, los que saben expresar sus necesidades y prioridades de información y exigen recibir un buen servicio y sobre todo “un buen trato”.

### **Usuarios potenciales en Bolivia**

De acuerdo a estas apreciaciones, determinaríamos tres tipos de usuarios con los que debemos trabajar:

- a) Usuarios Potenciales que viven en zonas urbano-marginales, que por diversas razones (falta de tiempo, temor, desconocimiento) no utilizan servicios, productos de las Unidades de Información, y el único medio de comunicación a su alcance es la radio, la televisión y prensa escrita.

En esta categoría de usuarios están todos los trabajadores y trabajadoras de nuestra comunidad como son los obreros, amas de casa, artesanos, trabajadoras del hogar, niñas y niños trabajadores.

En el caso de los usuarios potenciales que viven en zonas rurales, como son los niños, jóvenes, adultos campesinos y artesanos de dichas comunidades, no acceden a la información porque simplemente no existen bibliotecas o centros de información en general, el único medio de información con el que cuentan es la radio.

- b) Usuarios Potenciales confiados, son aquellos que si bien eran usuarios reales de nuestros servicios de información, pues ahora ya no asisten porque no encuentran información actualizada y no se sienten cómodos porque en las bibliotecas no ofrecen servicios dinámicos, es decir no existe acción. Se puede constatar, por ejemplo, que los niños y jóvenes que viven en zonas urbanas, tienen preferencia por los juegos en computadoras y video juegos interactivos en general, y por esa razón los “tilines” (negocios que ofrecen juegos recreativos a través de computadoras) y los cafés internet, siempre tienen clientes. De la misma manera, el “Kusillo” (Museo Interactivo ubicado en el cerro Santa Bárbara de la ciudad de La Paz”) constantemente es frecuentado por este tipo de usuarios. Si bien, muchos de estos juegos recreativos fortalecen destrezas y habilidades en los clientes, a la hora de navegar por internet y buscar información para cumplir con una tarea, un trabajo de investigación, etc., percibo que una mayoría de ellos, no tienen “actitud crítica” frente a las fuentes de información, pues el fácil acceso a Internet, permite que estos Usuarios recopilen información sin validarla, y en muchos casos sin leerla, por ejemplo aquellos que son clientes asiduos de la página “elrincondelvago.com” que posibilita tener trabajos de investigación, tareas ya realizadas o concluidas...¡¡¡Incluso TESIS!!!.
- c) Los hombres y mujeres de negocios, industriales, artistas, literatos, filósofos, investigadores, científicos, técnicos, profesionales en general de las diferentes ramas de la ciencia y la técnica, docentes, profesores, universitarios tesisistas, estudiantes de post-grado, presumo que están en la categoría de usuarios potenciales desconfiados. La mayoría de ellos utiliza información para la toma de decisiones, para crear, innovar, solucionar y resolver problemas cotidianos y finalmente para presentar un proyecto de investigación que le ha permitido validar fuentes de información.

### **Etapas del Método Q.F.D.:**

El método QFD, obliga a planificar de manera coherente los servicios de información o los productos siempre y cuando éstos le sean de utilidad al usuario real o potencial y estén orientados a satisfacer sus requerimientos y necesidades de información.

### ***Las etapas del método QFD son :***

**Etapa Consultiva:** Permite la recogida y análisis de la información al exterior de la Unidad de Información, con el fin de conocer las necesidades y expectativas de información especialmente de los usuarios potenciales. En esta etapa se puede utilizar cuestionarios, entrevistas etc.

En el análisis se deben identificar los siguientes aspectos:

- Contenido y tipo de información, que busca y acepta el usuario desde un punto de vista cuantitativo y cualitativo.
- Comportamientos de información que indican cómo se satisfacen normalmente las necesidades
- Motivaciones y actitudes, es decir valores de los deseos expresados y ocultos frente a la información y a las actividades que tienen que ver con ella.

**Etapa Funcional:** Es la etapa en la que se definen, en términos de especificaciones funcionales, la misión, los objetivos del servicio de información o producto que se desea ofrecer sobre la base de los resultados de la etapa anterior, es decir, en función de los requerimientos del usuario.

**Etapa Técnica:** En esta etapa se definen las características del servicio o producto que se desea ofrecer. De alguna manera las especificaciones funcionales se traducen en especificaciones técnicas, que deben estar definidas y escritas en un documento.

**Etapa Procesal:** Se definen las operaciones y los procesos, es decir se explican los medios y métodos que se utilizarán para diseñar el servicio o el producto. En el caso de los Servicios se concretaría al proceso de prestación de servicio propiamente.

**Etapa Productiva:** Significa la organización de la producción en sí, es decir el conjunto de acciones y tareas que se requieren para la prestación del servicio o de la elaboración del producto.

### **Ejemplo de Aplicación practica del modelo QFD:**

En función del mandato de la UNESCO para la erradicación del analfabetismo, una Biblioteca Pública ubicada en una zona urbano-marginal de la ciudad de La Paz/Bolivia, ha identificado la necesidad de trabajar con grupos específicos de usuarios para fomentar el hábito a la lectura, habiendo seleccionado al club de Madres de la zona como un conjunto de usuarios potencialmente estratégico.

#### **Etapa Consultiva:**

##### **a) Encuestas y Entrevistas:**

Para trabajar con el grupo de madres, se decidió diseñar una encuesta para ser repartida a todas las integrantes del club.

Asimismo se aplicó la metodología de “Grupo focal”, donde participaría la directiva del club y el responsable de la Biblioteca, quién se encargaría de moderar la entrevista directa a todo el grupo, para rescatar opiniones, en relación a los servicios de información que ofrece la Biblioteca.

##### **b) Análisis de la Información:**

Una vez realizadas las encuestas y la entrevista, se analiza la información y se establecen las conclusiones.

Para este caso concreto, trabajaremos con supuestos:

- Las mayoría de las integrantes, por las actividades que realizan, no tienen el tiempo suficiente para ir a la Biblioteca Zonal. Como consecuencia de ello expresan la necesidad concreta de acceder a la documentación o material bibliográfico a través de préstamo a domicilio, bajo la garantía del “Club de Madres”.

- El contenido, en cuanto a las necesidades de información es diverso, sin embargo se detectan las siguientes áreas temáticas:
  - Alimentación, Nutrición
  - Recetas de Cocina
  - Revistas sobre tejidos, bordados y crochet
  - Educación de niños, adolescentes
  - Derechos humanos
  - Bolsa de trabajo (Oferta y demanda de empleos)

En cuanto a los formatos, prefieren utilizar cartillas, folletos, revistas preferiblemente con ilustraciones, y también desean ver videos documentales sobre los temas específicos.

- Solicitan la ayuda de promotores de lectura, para resolver aspectos que no son comprensibles en el proceso de utilización de la información.

### *Etapa funcional:*

Sobre la base de los resultados de la etapa consultiva, el responsable de la Biblioteca Zonal, establece el “**Diseño de un servicio de Accesibilidad documental**”, detallando los siguientes aspectos:

#### **a) Nombre del Servicio:**

“Préstamo externo de documentos, para integrantes del Club de Madres de la Zona.....”

#### **b) Misión o función del Servicio:**

- Que las integrantes del Club de Madres, tengan acceso directo a información inteligente para solucionar sus problemas cotidianos y promover el hábito de lectura.
- Que las integrantes del Club de Madres tengan acceso a diferentes fuentes de información documentales y no documentales.

#### **c) Objetivos medibles y concretos del Servicio:**

- Brindar servicio de préstamo de documentos a domicilio a todas las integrantes del Club de Madres en forma periódica y continua.
- Establecer un programa de préstamo interbibliotecario con 5 organizaciones que generan, producen o reciben documentación relacionada a las áreas temáticas de interés de las integrantes del Club de Madres..
- Brindar apoyo continuo a las integrantes del Club de Madres, a través de la visita de un promotor de lectura a la sede del Club, los días Sábado de horas, 3 a 4 p.m.

### *Etapa técnica:*

Se identifican los siguientes criterios técnicos:

## a) Selección de la información apropiada

Sobre la base de las áreas temáticas identificadas en la encuesta se deben establecer las siguientes fuentes de información:

### Fuentes de información:

#### Organizaciones

- Centro de Información y Documentación sobre la mujer (CIDEM)
- Centro de Promoción Gregoria Apaza
- Centro ProMujer
- Biblioteca Banco del Libro
- Sistema de Bibliotecas Municipales
- Radio San Gabriel
- Defensor del Pueblo
- Ministerio de Salud
- Ministerio de Educación
- Fundación Quipus

#### • Documentos

- Recetarios de cocina en Bolivia
- Manuales, cartillas y videos sobre salud y alimentación sana
- Manuales, revistas y folletos sobre el tema de tejidos, bordados y crochet
- Manuales, cartillas y videos sobre educación de niños, adolescentes
- Folletos y videos sobre Derechos de la mujer
- Gacetas de convocatorias para empleo y la sección de clasificados de la prensa escrita para la oferta y demanda de empleos.

#### • Red Internet

- Direcciones electrónicas especializadas, con contenidos relacionados a los temas demandados por las integrantes del Club de Madres.

#### Fuentes no documentales:

##### - Personas generadoras y productoras de información

Autores, escritores, y personas especialistas en los temas de preparación de alimentos, salud, alimentación, educación y derechos de la mujer

Artesanos especialistas en tejidos, bordados, etc.

#### • Promotores de lectura para trabajo voluntario

- Pedagogos
- Maestros de escuela

- Comunicadores
- Trabajadoras sociales

#### **b) Selección de formatos.**

- Cartillas con ilustraciones
- Manuales prácticos y ágiles para el uso
- Folletos
- Revistas
- Videos

#### **c) Idioma**

- Castellano
- Aymara

#### **Etapa procesal:**

Para la prestación del servicio se plantean los siguientes procedimientos:

##### **a) Elaboración de convenio y reglamento del servicio.**

El director del Sistema de Bibliotecas Municipales de la ciudad de La Paz, elabora borrador de convenio y reglamento del servicio.

La directiva del Club de Madres lee y analiza el convenio y reglamento con todos los integrantes para su respectiva modificación o aprobación.

##### **b) Firma de convenio y aprobación del reglamento**

El Director del Sistema de Bibliotecas Municipales, el responsable de la Biblioteca zonal y la representante del Club de Madres firman el convenio, y manifiestan en un acta, la aprobación del reglamento.

##### **c) Identificación de dos personas responsables para el retiro de documentos.**

La directiva del Club de Madres, designará a dos responsables (Secretaria de Cultura y una vocal), para el retiro de un grupo de documentos desde la Biblioteca para ser distribuido a las integrantes.

##### **d) Certificación de las responsables y entrega de carnet especial.**

El Director del Sistema de Bibliotecas Municipales y el Responsable de la Biblioteca Zonal, certifican a los responsables, y les confieren un carnet especial que les acredita como agentes intermediarios para el retiro y distribución de documentos al interior del Club de Madres.

##### **e) Elaboración de carnets de lectores**

Todas las integrantes del club de madres, deben registrarse en el Sistema de Bibliotecas

Municipales y recibir el carnet de lector, que será el instrumento indispensable para solicitar en forma individual documentos a domicilio.

Para la elaboración del reglamento de este servicio específico se deberán tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Número de volúmenes que se prestarán por semana.
- Tiempo de duración del préstamo
- Modalidades de préstamo (Grupales e individuales)
- Responsabilidades
- Pérdida o destrucción de documentos.

### Etapa productiva

En esta etapa se establecen las actividades y tareas concretas que deberán realizarse para lograr un servicio efectivo.

A continuación se presenta una plan de acción a través de una matriz operativa:

#### PLAN DE ACCIÓN

Actividades/ Tareas	Objetivos	Responsables	Recursos	Tiempo
<b>A1. Identificación y selección de fuentes de información.</b>	Establecer un programa de préstamo interbibliotecario con 5 organizaciones que generan , producen o reciben documentación relacionada a las áreas temáticas de interés de las integrantes del Club de Madres..			
T1. Visita a organizaciones del sector.		Resp. Bib.Zonal	Costo pasajes.	1 semana
T2. Registro de documentos		Resp. Bib.Zonal	Catálogos Bases Datos Papel para impresión.	1 semana
T3. Registro de direcciones electrónicas		Resp. Bib.Zonal	Acceso a internet	1 semana
<b>A2. Elaboración de Convenios para préstamos interbibliotecarios.</b>		Director Del Sistema	Modelo de convenios	1 semana
T2.1 Firma de Convenio con organizaciones		Director del Sistema	Impresión de original y copias	1 día
<b>A3. Compra de material documental no disponible en las organizaciones.</b>		Jefe de Adm.	Monto en bolivianos.	2 semana
<b>A4. Elaboración de convenio y reglamento para el servicio</b>	Brindar servicio de préstamo de documentos a domicilio a todas	Director del Sistema	Modelo de convenios y reglamentos	1 semana

Actividades/ Tareas	Objetivos	Responsables	Recursos	Tiempo
T4.1. Firma de convenio y aprobación de reglamento.	las integrantes del Club de Madres en forma periódica y continua	Director Resp. Bib. Zonal.	Impresión original y copias	1 día
<b>A5. Identificación de promotores voluntarios de lectura.</b>	Brindar apoyo continuo a las integrantes del Club de Madres, a través de la visita de un promotor de lectura a la sede del Club, los días Sábado de horas, 3 a 4 p.m.	Directiva Club de Madres.		
T5.1. Visita a núcleo escolar de la zona, para interacción con profesores.		Resp. Bib.Zonal	Pasajes	1 día
T5.2. Solicitud de promotores por prensa, radio u otros medios		Jefe de Adm.	Costo de publicación de prensa	3 días
T5.3 Selección de promotores		Director Resp. Bib.Zonal		1 semana
<b>A6. Elaboración de Convenios</b>		Director	Modelos de convenios	2 días
<b>A7. Firma de convenio con cuatro promotores. (*)</b>		Director Promotor.	1 original y copias	1 día
<b>A8. INICIO DEL SERVICIO</b>				1 AÑO.

**A1**

**T1.1.**

**Resp. Bib. Zonal:**

**Director Sistema:**

**Jefe de Adm.:**

NUMERO DE ACTIVIDAD

NUMERO DE TAREA QUE DEPENDE DE UNA ACTIVIDAD

Responsable de la Biblioteca Zonal

Director del Sistema de Bibliotecas Municipales

Jefe de Administración del Sistema de Bibliotecas Municipales



## Conclusiones:

El método QFD, permite el diseño de un servicio de información con la intervención directa del usuario, quien es el beneficiario directo del bien producido.

Se establece el enfoque sistémico, al intervenir partes o elementos, como son las organizaciones, la Biblioteca Zonal, los promotores de lectura, las fuentes de información documentales, no documentales y los beneficiarios como es el Club de Madres de la Zona, los mismos que se interrelacionan entre sí para lograr un objetivo, como es el de utilizar información inteligente

El método permite sistematizar un conjunto de procesos que están directamente relacionados con el ciclo de vida de la información como es la Generación, Recolección, Procesamiento, Almacenamiento, Recuperación, Diseminación y Distribución, y Uso de información.

Finalmente con este método, todas las Unidades de Información pueden diseñar servicios y productos de información con el fin de satisfacer una NECESIDADES CONOCIDAS.

## Bibliografía:

1. **Pinto Molina**, María. Los usuarios/clientes de los servicios de información desde la perspectiva de la calidad. En: Ciencias de la Información, vol. 30, No. 2 junio 1999. La Habana Cuba.
- 2 **Sanz Casado**, Elías. Manual de Estudio de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994. 288p.
3. **Diseño de ofertas**, productos y servicios. Evaluación de sistemas, productos y servicios. (Material bibliográfico de apoyo para el Diplomado en Gestión de Información y documentación en las Organizaciones) s.l.: s.e., s.f. 113 p.
- 4.**Zappala**, Estela Silvia. Estudio de usuarios. En: La Biblioteca. Actividades de promoción del libro y extensión bibliotecaria y cultural. Buenos Aires: Colihue, s.f. 25-42 p.
5. **Zelaya**, Teresa. Apuntes de investigación docente para las materias de Administración y Planificación de Unidades de Información.

**Nota:** Si Ud. ha leído el artículo y está interesado en realizar comentarios, sugerencias, por favor llamar al Telf. 2-314924, 2-721524, Cel. 70694522, para iniciar un espacio de reflexión sobre estos métodos de planificación, y su aplicación en Unidades de Información en Bolivia.

# Avances de investigación



# Técnicas de investigación aplicadas a la Bibliotecología y Ciencias de la Información

Rocío Pinto C.\*  
Constantino Tancara Q.

## Introducción

Este artículo trata sobre las técnicas de investigación aplicadas a la Bibliotecología y Ciencias de la Información, y, por tanto, te propone la conceptualización de las mismas y su aplicación en la investigación en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Las técnicas que presentamos son; la observación que consiste, justamente, en observar, por lo tanto, es un procedimiento que se utiliza para estudiar temas de gran importancia.

Además, la observación se puede presentar en dos tipos de investigación. Ellas son: la investigación experimental y la investigación de campo. En la primera, la observación es controlada y es realizada en un ambiente exprofesamente diseñado para ello. En cambio, en la investigación de campo la observación se realiza en un entorno natural.

Si la observación se realiza en una investigación de campo ésta debe, en lo posible, minimizar la presencia perturbadora del investigador. Aunque, en este caso, el método y la técnica más efectiva para esta tarea es la observación participante, donde el investigador o el recolector de la información se involucra directamente insertándose sutilmente en el desarrollo de los fenómenos o la actividad de los sujetos de observación

En una observación distinguimos: el objeto, el sujeto, los medios (instrumentos), las condiciones y el sistema de conocimientos. De todos ellos, nos interesan los medios o instrumentos. Entre éstos distinguimos los que aumentan nuestra capacidad de percepción, y los que transforman el fenómeno convirtiéndolo en perceptible al investigador. Esta última clase de instrumentos traduce al lenguaje de nuestros sentidos o a signos (lingüísticos) pre-determinados, éstos son los formularios para las encuestas.

En lo posible, es preferible estar presente en el acontecer de los hechos (ser testigo presencial). El instrumento que recoge esta información es un "diario etnográfico" o "cuaderno de campo" donde se narra exhaustivamente las observaciones. Se sugiere que este diario o

\* *Docentes de la Carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información en materias de Metodología de la Investigación.*

cuaderno contenga el encabezado, para el tema o título de la observación, la indicación del lugar, la fecha y hora de la observación y el objetivo y propósito de la observación. Después del encabezado, un espacio para representar en un diagrama la actividad de los actores o sujetos observados. Luego, describir las características observadas registrando los movimientos. Si se desea una información más sistemática, el instrumento es la "hoja de registro". Aquí se establece cierta codificación de la característica observada

Una observación, además, puede ser directa o indirecta, dando lugar a otras técnicas como la entrevista o la encuesta, que resultan ser una especie de observación indirecta.

La encuesta es una técnica que utiliza el cuestionario como instrumento. Este instrumento nos proporciona cinco tipos de información: Hechos, Percepciones, Opiniones, Actitudes, e Informes del comportamiento. Para realizar la encuesta es recomendable efectuar los siguientes pasos previos: Determinar el lugar y el tiempo (área de estudio), en lo posible en un plano o croquis. Determinar las unidades de observación, esto es, la población o grupo que será objeto de la encuesta o entrevista. Aquí el problema es, ¿cómo tener una muestra representativa del universo? Felizmente ciertas técnicas de la Estadística nos permiten resolver este problema. Nosotros sugerimos establecer la muestra utilizando la técnica aleatoria simple.

Una encuesta puede ser estructurada o no-estructurada. La encuesta estructurada tiene como función primordial la estandarización del proceso de la recogida de datos por medio de un instrumento que es el cuestionario o programa. En este caso se deben tomar algunas previsiones. Por ejemplo, La logística, la comunicación y la información.

La otra técnica resultante de la observación, la entrevista puede ser: de elites, cuando se obtiene la información de un grupo de personas cuyo conocimiento para los fines de investigación requiere un tratamiento individualizado; o especializada, cuando la información obtenida es de las personas entendidas en el tema. En todo caso, para la entrevista se debe preparar una guía de entrevistas que son temas a tratar con el entrevistado, en una conversación informal.

Otra técnica, también importante en la investigación en Bibliotecología y Ciencias de la Información, es la construcción de escalas, pues permite medir variables que a primera vista pueden parecer complejas, como ser: comportamientos, hábitos, características, actitudes, opiniones, e, inclusive, prejuicios. La más conocida es la escala de Lickert.

Finalmente, la técnica del análisis de contenido es otra técnica muy utilizada en la investigación. Es definido como el examen, evaluación e interpretación de la forma y sustancia de la comunicación. Al utilizar esta técnica se deben tomar ciertas acciones preparatorias como ser: definir la población o universo de las comunicaciones que queremos estudiar, período de tiempo de la comunicación, tamaño de las muestras, definir la Unidad de Análisis, definir la colaboración de jueces o codificadores, y definir una segunda Unidad de Análisis.

### Objetivos específicos

- Reflexionar sobre las técnicas de investigación utilizadas en la investigación en Bibliotecología y Ciencias de la Información a partir de su conceptualización para aplicar en una investigación concreta en el ámbito educativo.
- Experimentar, a través de experiencias prácticas, la utilización de estas técnicas la ob-

servación estructura y no estructura, en una encuesta o entrevista, en una investigación experimental o de campo; la construcción de escalas y el análisis de contenido.

- Discriminar, de acuerdo a los tipos de investigación, el tipo de técnicas que responden a las exigencias del mismo para el diseño de un instrumento adecuado.

## Técnicas de Investigación

La investigación en Bibliotecología y Ciencias de la Información, como cualquier otra investigación, utiliza métodos y técnicas de investigación generalmente aceptados. De ahí que, centraremos nuestro interés en las técnicas de investigación. Entre estas técnicas, tenemos:

### La Observación

La observación es una técnica de investigación que consiste, justamente, en observar, por lo tanto, es un procedimiento que se utiliza para estudiar temas de gran importancia, como por ejemplo, el comportamiento de las personas, sus decisiones, interacciones sociales, etc.

Para entender esta técnica, previamente, es necesario situarnos en lo que es el diseño metodológico de la investigación de campo.

En el diseño metodológico de una investigación, normalmente, se hace una distinción entre el proceso que constituye la recolección de la información en un ambiente controlado y el no controlado. Al primero, se le denomina investigación experimental y, al segundo, investigación de campo. De esta suerte, se define como investigación de campo todo el proceso que entraña la recolección de información en el entorno natural. El concepto "entorno natural" es importante para comprender la naturaleza de la investigación de campo. En este contexto, "entorno natural" significa escenarios donde se realiza la investigación los que expresamente no han sido construidos para esta labor, sino que su utilización es circunstancial. De este modo, constituyen el entorno natural, por ejemplo, los hospitales, los mercados, las escuelas, los colegios, las universidades, los cines, las plazas, las calles, etc.

En estas circunstancias, diseñar una investigación de campo es planificar la recogida de información (datos brutos) minimizando en lo posible la presencia perturbadora del investigador en el desarrollo de los fenómenos.

A manera de ejemplo, respecto a la influencia perturbadora del investigador, es clásico el ejemplo, repetido en casi todos los textos de Metodología de Investigación, realizado en las plantas de la Western Electric, en 1920, donde se realizó una investigación para establecer la relación entre la productividad del obrero y las condiciones de trabajo -por ejemplo, mejor o peor iluminación, períodos de descanso de mayor o menor frecuencia, días y semanas de trabajo más cortos, pausas para merendar y mejores salarios-. En cada etapa de esta investigación se estableció que la productividad del obrero aumentó a niveles nunca alcanzados, y en la etapa final, bajo condiciones de trabajo iniciales. La única razón que explicaba este aumento -que al parecer no estaba relacionado con las condiciones de trabajo, y si lo estaba, habían otros factores más importantes- era que los trabajadores sabían que estaban siendo observados y que la dirección de la empresa trataba de hacer algo para mejorar sus condiciones de trabajo<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> BENSON, OLIVER. 1974. *El laboratorio de Ciencia Política. = Political Science Laboratory. Tr. Mauricio Kitai-gorodzki. Buenos Aires, Amorrortu. p.21.*

Quizá, el método y la técnica más efectiva para esta tarea sea la proporcionada por la observación participante, donde el investigador o el recolector de la información se involucra directamente insertándose sutilmente en el desarrollo de los fenómenos o la actividad de los sujetos de observación. Sin embargo, la observación participante tiene la desventaja de que requiere mucho tiempo y recursos económicos, y al mismo tiempo, al involucrarse puede relacionarse emocionalmente haciéndole perder la objetividad necesaria en la construcción del dato empírico. Por ello, debe organizarse una investigación que no implique mayores costos ni mucho tiempo.

Quizá el único procedimiento que disponemos para esta actividad sea la observación directa, porque, parece que constituye la forma más elemental del conocimiento científico.

En una observación distinguimos: el objeto, el sujeto, los medios (instrumentos), las condiciones y el sistema de conocimientos. De todos ellos, en este caso, nos interesan los medios o instrumentos. Entre éstos se distinguen los que aumentan nuestra capacidad de percepción, como por ejemplo, los microscopios; y los que transforman el fenómeno convirtiéndolo en perceptible al investigador. Esta última clase de instrumentos, para la fijación de fenómenos imperceptibles o difusos, traducen estos fenómenos al lenguaje de nuestros sentidos o a signos (lingüísticos) predeterminados, cuya significación nos es conocida. Estos son, por ejemplo, las cédulas o formularios para las encuestas o entrevistas, etc.

Una observación puede ser directa o indirecta. Se utiliza la observación directa cuando no es posible obtener información verbal, cuando los sujetos (unidades de observación) no presentan deseos de informar, o simplemente se requiere una información directa. En lo posible, si se puede evitar la distorsión temporal, es preferible estar presente en el acontecer de los hechos (ser testigo presencial). El instrumento que recoge esta información es un "diario etnográfico" o "cuaderno de campo" donde se narra exhaustivamente las observaciones. Se sugiere que este diario o cuaderno se organice de este modo:

- En el encabezado.
  - El tema o título de la observación.
  - El lugar, la fecha y hora de la observación.
  - El objetivo y propósito de la observación.
- Después del encabezado, un espacio para representar en un diagrama la actividad de los actores o sujetos observados.

<p><b>Tema o título:</b> lo cotidiano en la vida de una unidad de información.  <b>Lugar:</b> centro de documentos de la POS/UMS  <b>Fecha:</b> 10/05/2003 ..... <b>Hora:</b> de 18:00 a 20:00 .....  <b>Objetivo:</b> Registrar la actitud de referencia en su interacción con los usuarios - cliente</p>		
<p><b>DIAGRAMA</b></p>		
<p><i>Espacio para la descripción de la observación</i></p>	<p><i>Espacio para comentarios o conjeturas personales.</i></p>	

- Describir las características observadas registrando los movimientos, las palabras emitidas, etc., de los sujetos, tal como aparecen. Reservar un espacio para nuestros comentarios o, conjeturas, etc.

**Un modelo de este diario se presenta a continuación.**

En este diario, por ejemplo, si el objetivo de esta observación es registrar la actividad del referencista en su interacción con los usuarios - clientes, se debe registrar todas las acciones que emprenden los mismos, sus conversaciones, sus movimientos, etc. Además, nuestros comentarios, éstos pueden ser, si de la observación podemos conjeturar su comportamientos, sus dificultades, etc.

Ahora bien, si se quiere información más sistemática, el instrumento es la “hoja de registro”. Aquí se establece cierta codificación de la característica observada como de las unidades de observación.

**MODELO DE UNA HOJA DE REGISTRO**

<b>Tema o título:</b> lo cotidiano en el centro de documentación de la POS/OMS.			
<b>Fecha Hora:</b> ...10/05/2003 ..... De 18:00 a 19:00.....			
<b>Objetivo proposito:</b> Determinar el desempeño del referencista en su relación interpersonal			
<b>Observaciones</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>En algun Momento</b>
• El referencista llevo puntualmente a su escritorio	0	0	0
• El referencista converso amablemente	0	0	0
• El referencista sugirio lecturas	0	0	0
• El referencista oriento adecuadamente la busqueda	0	0	0
• El referencista consulto diccionarios, etc.	0	0	0
• El referencista soluciono problemas de los clientes	0	0	0
• .....			
• .....			
• .....			
<b>Comentarios:</b> .....			
.....			

Generalmente, en una investigación de campo, se recurre con más frecuencia a la observación indirecta. Aquí el investigador no percibe, en realidad, los fenómenos; si no que depende de personas que han experimentado u observado directamente esos fenómenos, y a partir de esas informaciones debe reconstruir el dato empírico. Estos sujetos informantes, en su generalidad, son observadores lejanos, por lo que debe diseñarse una estrategia para obtener el máximo provecho posible.

**La encuesta y la entrevista**

Para que esta investigación tenga resultados satisfactorios utilizando la encuesta y la entrevista es recomendable efectuar los siguientes pasos previos.

1. *Determinar el lugar y el tiempo (área de estudio).* En lo posible se debe tener a mano un plano o croquis del escenario donde se realizará las investigaciones, señalando el lugar ( o lugares) donde estará ubicado la persona (o personas) encargadas de entrevistar encuestar o entrevistar. Además, es aconsejable conocer las actividades rutinarias de los sujetos o informantes ( unidad de observación) con el propósito de no entorpecer las actividades. Por supuesto, se debe prever el momento oportuno para la aplicación del instrumento que permitirá la recogida de información.

2. *Determinar las unidades de observación.* Es decir, determinar la población o grupo que será objeto de la encuesta o entrevista<sup>2</sup>. Para ello, debe considerarse si se aplicará a todo el conjunto, el universo, o a una parte de este conjunto, la muestra. En algunos casos, es prácticamente imposible abarcar el universo, por lo que se debe recurrir a la muestra. En este caso, ¿cómo tener una muestra representativa del universo?

Felizmente ciertas técnicas de la Estadística nos permiten resolver este problema. Por tratarse de un tema especializado, éste de determinar una muestra representativa, no explicaremos con profundidad. Es recomendable que se consulte cualquier manual de Estadística para un estudio más exhaustivo. Sólo mencionaremos que son las siguientes:

- Muestreo probabilístico y no-probabilístico.
- El muestreo probabilístico es de importancia científica, pues tiene grandes posibilidades de ser representativa, por cuanto cada uno de los elementos de la población tienen las mismas posibilidades de ser elegida. En el muestreo probabilístico tenemos:
  - \* Muestreo aleatorio simple, donde puede determinarse los elementos de la muestra por sorteo o aplicando una tabla de números aleatorios.
  - \* Muestreo estratificado, cuando la población no es homogénea. Entonces, es necesario tomar muestras de los estratos que componen la población, puede ser por el método anterior.
  - \* Muestreo sistemático. Este método difiere del aleatorio simple en cuanto al criterio de selección. Aquí se determina el “número de selección sistemática”, dividiendo el número total del universo por el número determinado de la muestra ( $N/n$ ).
  - \* Muestreo por conglomerado. Aquí se toman los elementos de los grupos o subconjuntos que componen la población. Es necesario establecer la diferencia entre el muestreo estratificado y el muestreo por conglomerado. En el primero de los casos, los estratos son características asignadas por el investigador, en cambio, en el segundo, los sub-conjuntos se dan en la vida real.

En la práctica, en una investigación de campo, no es posible determinar el método a seguir para establecer la muestra. De ahí que, en su generalidad, se aplique el muestreo no-probabilístico. Por ejemplo, se encuesta en la calle o en el mercado a los sujetos que acuden allí casualmente, como en el caso de un sondeo de opinión.

3. *Diseñar el instrumento para la recogida de la información y el método a seguir.* Como ya dijimos, se organiza una investigación de campo para recoger información del entorno natural. Existen dos formas de recoger esta información. La primera, llamada encuesta estructurada y, la segunda, entrevista no-estructurada.

La encuesta estructurada tiene como función primordial la estandarización del proceso de la recogida de datos por medio de un instrumento que es el cuestionario o programa. Entonces, aquí juega un papel de primer plano el diseño del cuestionario. Estos cuestionarios altamente formalizados pueden emplearse con la máxima efectividad en sujetos (Unidades de Observación) o poblaciones que muestran un alto grado de uniformidad social y cultural.

2 CANALES, F.H. DE, ETAL. 1989. *Metodología de la Investigación*. s.l., Organización Panamericana de la Salud. p. 147. De acuerdo con las autoras de este libro, la determinación de las unidades de observación deben hacerse “en función del problema, objetivos, hipótesis, variables y tipo de estudio a seguir”.



En cambio, en la entrevista no-estructurada, el investigador puede enfocar la sesión de preguntas y respuestas en forma muy parecida a como se desarrolla una conversación ordinaria (informal). Quizá para este tipo de entrevista se requiera de una grabadora que registre esta conversación.

Existen las siguientes técnicas para aplicar esta entrevista no-estructurada.

- La libre asociación. La sesión de preguntas y respuestas (P-R) fluye libremente. Sin embargo, se recomienda que el investigador nunca proporcione al entrevistado alguna indicación formal de sus creencias y valores. Esta técnica es muy útil para los estudios de casos.
- La entrevista enfocada. Para una adecuada sesión de P-R debe el investigador diseñar una guía de la entrevista. Esta guía debe ser consecuencia de una determinación de los sujetos que han participado de una situación concreta que interesa en la investigación y previo un análisis de la estructura total de la situación. Entonces, la entrevista debe enfocar sobre las experiencias de los sujetos que padecieron la situación concreta y particular.
- La entrevista objetivadora. En este tipo de sesión, el investigador informa al entrevistado, desde el principio, así como a intervalos durante el proceso de P-R, acerca de la clase de información que se busca y el por qué.
- La entrevista de grupo. También llamada entrevista en profundidad. Para maximizar la sesión de P-R, pueden utilizarse algunas técnicas de la dinámica de grupos.

4. *La logística de la investigación de campo.* Se dice que la logística se ocupa de asuntos tan triviales, como por ejemplo, que los materiales o instrumentos de investigación estén en el escenario donde se realizará la investigación oportunamente, pero que sus consecuencias no son tan triviales. Una inadecuada provisión de los materiales, equipos e instrumentos puede perjudicar la labor de recopilación de la información, por lo que deberá tomarse muy en cuenta este aspecto.

5. *La comunicación y la información en la investigación de campo.* En esta etapa de la planificación de la investigación de campo, debe procurarse que los sujetos a quienes se aplicará la encuesta o entrevista estén informados convenientemente para evitar posibles reacciones adversas a la labor investigativa. Si es posible, deberá comunicarse a sus superiores, por ejemplo, al Director de la Unidad de Información, etc., para que no asuman con desconfianza esta tarea. A su vez, el investigador deberá munirse de una credencial que acredite su condición de tal. Para evitar los efectos perturbadores que produce la presencia del investigador, esta información debe limitarse a indicar los objetivos de la investigación y no ahondar en detalles.

6. *El esquema básico de un diseño de investigación de campo.* Con el fin de facilitar la redacción del diseño metodológico de la investigación de campo, se sugiere que se tome en cuenta las siguientes preguntas (estos tópicos ya fueron desarrolladas en nuestro artículo anterior en la Revista de Bibliotecología v. 7 No. 11, del año 2002):

- **¿Qué se debe hacer?** Para determinar la tarea o acción a ejecutarse. Puede subdividirse en sub-tareas.
- **¿Con qué se debe hacer?** Para determinar los materiales o instrumentos a utilizarse en la tarea.
- **¿Quién debe realizar?** Para determinar los recursos humanos y asignar tareas precisas.

- **¿Dónde debe realizarse?** Para determinar los espacios y lugares concretos para la tarea.
- **¿Cuándo debe realizarse?** Para determinar día y hora precisa en la ejecución de la tarea o acción.

Al aplicar entrevistas, se deben considerar los siguientes aspectos:

- Evitar la reactividad.
- Determinar con suma cuidado si se aplicarán entrevistas de elites y especializadas, donde los consultados serán seleccionados por sus cualidades singulares. En estos casos se sugiere:
  - Utilizar un discurso estándar de introducción que permita explicar la entrevista de manera sencilla y rápida.
  - Los entrevistadores, deben llevar una carta de presentación o identificación completa, o credencial.
  - Cumplir ciertas reglas, como:
    - Si va a grabar, el entrevistado debe saberlo y estar de acuerdo.
    - Ser claro, respetar como el entrevistado se expresa.
    - Mantener un ambiente cordial.

Defectos que no deben tener las preguntas en las entrevistas.

- Extensión excesiva
- Ambigüedad
- Significado compuesto
- Sesgos
- Enunciados negativos
- Exceso de argumentación
- Redacción grandilocuente
- La jerga en la redacción
- Preguntas que susciten respuestas condicionadas
- Respuestas forzadas.

Para la selección de los entrevistados, se sugiere considerar:

**Entrevista a las elites.** Se denomina elite a un grupo de personas cuyo conocimiento para los fines de un proyecto de investigación dado, requiere un tratamiento individualizado por medio de una entrevista. A menudo son personas de importancia política, social o económica.

Se trata a cada consultado de una forma distinta, en la medida en que el logro de la información que posee requiere un tratamiento singular.

Entrevistas especializadas. Cuando la información de las personas que sean representativas o típicas de un grupo determinado de la población se acude a personas entendidas en el tema. Existen diversos aspectos que se deben considerar, por ejemplo, lenguaje y la comunicación.

### **El cuestionario.**

Es un instrumento importante en la investigación en el que se registran los datos obtenidos. Este instrumento nos proporciona cinco tipos de información.

1. **Hechos**, nos referimos a características básicas, como la historia personal.
2. **Percepciones**, nos referimos a enunciados de lo que los individuos saben o creen saber sobre su percepción del mundo.
3. **Opiniones**, enunciados de las preferencias ó las creencias de la gente sobre determinados eventos y objetos.
4. **Actitudes**, evaluaciones relativamente estables de los eventos, objetos e ideas y orientaciones sobre los mismos.
5. **Informes del comportamiento**, declaraciones en las que la gente expresa su manera de actuar.

Este proceso, involucra diez etapas:

1. Conceptualización. Cuando se concibe la idea o ideas de los temas a preguntarse a los encuestados o entrevistados.
2. Diseño del cuestionario y/o encuesta. Existen dos tipos de diseño: el diseño transversal, es decir, cuando los datos se obtienen de los consultados una sola vez. En otras palabras, ofrecen una instantánea de un objetivo móvil. Y, el diseño longitudinal, es decir, los datos se obtienen en más de una ocasión, presenta a su vez, diferentes modalidades como ser:
  - a) De tendencias, cuando se extraen de la misma población.
  - b) De cohorte, cuando se centran en la misma población específica a lo largo del tiempo, por ejemplo de 3 a 5 años. Permiten documentar el cambio de una población a lo largo del tiempo.
  - c) Estudios de panel, se utilizan la misma muestra en diferentes ocasiones, se caracteriza por un costo elevado.
  - d) Estudio experimental, es útil para evaluar las teorías o hipótesis.
3. Instrumentación. El desarrollo del diseño del instrumento de la encuesta o entrevista.
4. Planificación. Esto es el diseño de la aplicación de los instrumentos de encuesta o entrevista.
5. Muestreo. La determinación de los sujetos a encuestarse o entrevistarse.
6. Test previo o pretest. También llamado prueba piloto. Consiste en aplicar el instrumento de la encuesta con el objetivo de validarlo.
7. Realización de la encuesta. Es propiamente la aplicación de instrumento de acuerdo a la planificación realizada.
8. Codificación. Esta es una actividad previa al procesamiento de los datos obtenidos, que consiste en asignar códigos tanto a las preguntas como a las respuestas para su tabulación.
9. Procesamiento. Es la etapa en la que se elaboran cuadros o gráficas utilizando técnicas estadísticas o lógicas de acuerdo a los objetivos de la investigación.
10. Análisis. Es la interpretación de los cuadros y gráficos. Esta etapa es importante por cuanto permite sustentar la hipótesis o, en su caso, responder a la pregunta formulada en el problema de la investigación y establecer el logro de los objetivos.

### **Las escalas de actitudes y opiniones.**

En la investigación en Bibliotecología y Ciencias de la Información la construcción de escalas tiene mucha importancia pues permite medir variables que a primera vista pueden

parecer complejos, como ser: comportamientos, hábitos, características, actitudes, opiniones, e, inclusive, prejuicios.

Estas variables deben ser comparadas con un patrón, y la medida unificadora que representa un concepto subyacente determinado se denomina Escala. El resultado de esta aplicación, es decir, la evaluación individualizada del grado en que un caso dado manifiesta ese concepto subyacente se llama Puntuación de Escala.

Al construir las escalas, debemos tener presente los siguientes aspectos:

- Validez, preguntándonos ¿Estamos midiendo en realidad lo que creemos medir?.
- Fiabilidad ¿Lo estamos midiendo coherentemente?.

Entre las escalas que más se conocen, se tiene a:

### **La escala de Likert.**

Representa la construcción de una serie de enunciados que requieren un juicio de valor. Por ejemplo, se asigna el 5 = máximo acuerdo, el 3 = a la respuesta intermedia o neutra y 1 = máximo desacuerdo y puntos como el 4 = simplemente de acuerdo y 2 = en desacuerdo. En este sentido, podemos preguntar a los usuarios - clientes que expresen una valoración sobre los servicios, comodidades que ofrece la Unidad de Información, etc. Estas preguntas pueden ser:

1. Valoración sobre el préstamo en sala.
2. Valoración sobre el servicio de Referencia.
3. Valoración sobre la iluminación.
4. Valoración sobre el acceso a baños higiénicos limpios.
5. Confianza para resolver sus necesidades de información.
6. Si se siente a gusto cuando concurre a la Unidad de Información.
7. Etc.

Para obtener la medida resumida de una variable, por ejemplo, la opinión que tienen los usuarios - clientes sobre la confianza para resolver sus necesidades de información, se suman todas las calificaciones individuales y el resultado se divide por el número de enunciados, en este caso, las opiniones vertidas sobre este punto. Vamos a suponer que nos han respondido 6 usuarios - clientes y sus resultados son los siguientes:

- No. 1: Neutral (3)
- No. 2: En desacuerdo (2)
- No. 3: En máximo desacuerdo (1)
- No. 4: De acuerdo (4)
- No. 5: En máximo acuerdo (5)
- No. 6: De acuerdo (4).

La calificación resumida sobre la confianza para resolver sus necesidades de información es 3.16, redondeada a 3, resultante de la suma ((3+2+1+4+5+4) dividido entre 6).

Cuanto mayor sea la puntuación, más acusada será la característica que se le supone. En este caso, la opinión dice que es neutra.

### *El análisis de contenido.*

El análisis de contenido es definido como “el examen, evaluación e interpretación de la forma y sustancia de la comunicación”<sup>3</sup>. En esta definición, la palabra “comunicación” es sinónimo de “documento”. El “documento” no es otra cosa que el soporte de la información.

Y la “información” es el vehículo del conocimiento. La información-conocimiento, sin embargo, es mental, no perceptible sensorialmente, por lo que precisa de ciertos signos-lingüísticos denominados palabras.

¿Qué son las palabras? Según B. Russell, son acaecimientos o hechos del mundo sensible. “Desde este punto de vista -dice-, las palabras son de cuatro clases: habladas, oídas, escritas y leídas”<sup>4</sup>. En nuestro caso, nos interesan las palabras escritas, pues éstas están impresas en los documentos.

Las palabras tienen una peculiaridad que no la tienen otros hechos o acaecimientos sensibles. Este es el hecho de que las palabras significan. Significar es designar. Y algo es designado por otro-cuando este otro se presente en vez de, en este caso, el primero; recibiendo el nombre de signo. Por lo tanto, tener significado quiere decir tener signo. Un signo es un objeto material -un continuo de acaecimientos-, una acción o acaecimientos sensorialmente perceptibles que señalan otro u otros objetos o-acaecimientos. “Los signos dependen, por lo regular, de hábitos adquiridos por experiencia”<sup>5</sup>.

En nuestro caso, la palabra constituye un signo o-sistema de signos que denotan acaecimientos. De ahí que, cuando se emplea una palabra no es porque se halle presente en los sentidos o en la imaginación lo que significa, sino porque queremos que quienes lo oigan (o lean) sea algo relacionado con ella. Cuando se usan las palabras con este carácter “existe generalmente una intención que es más o menos social”<sup>6</sup>.

Se debe distinguir entre el significado de las palabras y la intención de la oración. Una oración está compuesta de palabras-relacionadas entre sí conforme a ciertas leyes o reglas, en la que su significación depende de la que tengan las palabras que la integran. Cada una de estas palabras tienen su significado propio, es decir, son signos de un acaecimiento, las que en una oración manifiestan un determinado fin, una intención, del individuo humano que las emite o escribe. Las intenciones de las oraciones pueden ser desde la mera comunicación de una información hasta la revelación de un acaecimiento (hecho real<sup>7</sup>, con el propósito de provocar alguna acción del que oye o lee. En este último consiste, precisamente, la intención de la oración. Por todo esto, caemos en cuenta de que las significaciones de las palabras

3 MANHEIM, JAROL B. y RICH, RICHARD C. 1988. *Análisis político empírico; Métodos de investigación en ciencia política.* = *Empirical Political Analysis. Research Methods in Political Science.* Tr: Rosendo Gallego. Madrid, Alianza. p. 210.

4 RUSSELL, B. *Investigación sobre el significado y la verdad.* p. 27

5 RUSSELL, B., p. 14.

6 RUSSELL, B., p. 63.

7 Cf: RUSSELL, B., p. 65. Russell señala que la intención de una alocución no siempre puede ser el de revelar un hecho o acontecimiento real, puesto que también puede ser el deseo de engañar. Sin embargo, en ambos casos, está presente el primero, pues el segundo se presenta como negación del primero (cf: a su vez, *Idem* p. 32).

dimanan el poder de las intenciones. De ello resulta que conocer un lenguaje consiste en usar las palabras de un modo apropiado y en comportarse de un modo apropiado cuando se oyen o leen aquellas palabras.

De este modo, resulta siendo la palabra un elemento importante para el análisis de contenido. Por razones prácticas, nosotros denominamos palabra-clave.

### **El análisis de contenido por el método de la “palabra-clave”**

El análisis de contenido es un procedimiento para obtener información que no está explícitamente dicho en los documentos y que, sin embargo, nos es útil para comprender las intenciones de quién las emite. De ahí que se explique mejor en un proceso de recuperación de información, en el entendido de que en el documento está almacenada la información. Esto es importante, por tanto, al considerar el elemento por el que se recupera la información tomamos a la palabra-clave. Definimos a la palabra-clave como “palabra significativa seleccionada de un documento para ser usada como término de recuperación”<sup>8</sup> de la información.

Ahora bien, la búsqueda de las palabras-clave está estrechamente relacionada con el tema de investigación definido. Consiste en asignar una o dos palabras que sintetiza la idea expresada en un párrafo. Como ocurre normalmente esta palabra-clave se repite más de una vez. Una vez terminado esta labor se cuantifica la frecuencia de la palabra-clave. Las frecuencias así obtenidas nos permite analizar y determinar las intenciones contenidas en el documento de quién las emitió.

Para realizar el análisis de contenido es necesario realizar ciertas acciones preparatorias. Estas son:

1. Definir la población o universo de las comunicaciones que queremos estudiar. Por ejemplo, definir si serán artículos periodísticos, revistas, libros u otro materiales impresos relacionados con el tema de la investigación.
2. Período de tiempo de la comunicación.
3. El tamaño de las muestras. Éstas muestras extraídas para el análisis de contenido pueden ser sustancialmente mayores que las empleadas en otros tipos de investigación.
4. Definir la Unidad de Análisis, es decir, el elemento concreto o característica de una comunicación dada que vamos a examinar, contar o evaluar.
5. Definir la colaboración de jueces o codificadores, especialmente para la definición de las palabras-clave, y para juzgar si es positivo, neutro o negativo.
6. Se puede llegar a definir una segunda Unidad de Análisis, nos referimos al Tema, definido como una combinación concreta de palabras o ideas, como una frase, oración o incluso un párrafo, para darle mayor validez al trabajo que estamos realizando.

**Bibliografía básica.**

1. **BENSON, OLIVER.** 1974. El laboratorio de Ciencia Política. = Political Science Laboratory. Tr. Mauricio Kitaigorodzki. Buenos Aires, Amorrortu.
2. **CANALES, F.H. DE, ET AL.** 1989. Metodología de la Investigación. s.l., Organización Panamericana de la Salud.
3. **MANHEIM, JAROL B. y RICH, RICHARD C.** 1988. Análisis político empírico; Métodos de investigación en ciencia política. = Empirical Political Analysis. Research Methods in Political Science. Tr. Rosendo Gallego. Madrid, Alianza.
4. **CURSO SOBRE** lenguajes de indización; construcción de tesauros. 1981. París, PGI-UNISIST-UNESCO.
5. **RUSSELL, B.** Investigación sobre el significado y la verdad. Versión original en Inglés. An Inquiry into Meaning and Truth. Baltimore, Penguin, 1962.

# Cabello y cultura

María Dolores Medina\*

Cristina Vargas

## Introducción

El cabello desde un concepto biológico, es una parte del cuerpo que se ha formado por evolución con el propósito de proteger las partes nobles del ser humano, prueba de ello es que el hombre del altiplano que esta adaptado para vivir a considerables alturas, tiene como una de sus adaptaciones al medio geográfico una gran cantidad de cabellos oscuros, lacios y gruesos que se encargan de proteger su cráneo del inclemente sol del altiplano. El hombre de la costa por el contrario es calvo pero tiene mucho más pelo en la cara, aspecto evolutivo que se manifestó con el propósito de proteger su cara de los vientos y de los helados inviernos de su medio.

El cabello en sí mismo, no se podría considerar como una parte integrante del ser humano, no depende para su desarrollo de la voluntad de nadie, es en cierto sentido independiente, crece espontáneamente algunas veces muy rápido y otras muy lento y crece aún después de la muerte durante algún tiempo. El cabello también tiene la facultad de proporcionar información sobre la salud sea esta buena o mala y el estado anímico de la persona, marca también las etapas que se atraviesan en la vida. ¿Cuándo se cae o se vuelve gris que nos está informando? Acaso los primeros signos de envejecimiento no son los cabellos blancos que aparecen en la región de los temporales de la cabeza? Así pues el cabello nos proporciona muchos elementos como para merecer la atención de los pueblos y de los individuos.

El cabello al ser una parte de nuestro cuerpo que puede ser modificado sin problemas, puede ser peinado en diferentes formas, cortado, pintado, decolorado, etc. se va convirtiendo en símbolo de época, de economía, de poder<sup>1</sup>, de belleza, en fin de cultura.

El cabello ha sido para muchas culturas portador de mucho simbolismo y de alguna manera cada individuo y cada cultura se sienten representados por sus cabellos, en la forma de peinarlo, en el largo y en otros detalles, tenemos el caso de los Hippies que con todo su movimiento de liberación y de lucha por la paz, marcaron una época y una de sus manifestaciones de rebeldía, fue precisamente el dejarse crecer el cabello. En nuestro país tenemos el ejemplo del pueblo Chipaya, que se caracteriza por sus setenta trenzas delgadas, otro ejemplo tenemos en las dos trenzas, complemento imprescindible en el atuendo de las cholos, cualquiera sea su posición económica, y tenemos también el cabello peinado en trenzas de las mujeres del altiplano. Desde tiempos muy antiguos, las ideas relacionadas con la atención del cabello y sus cuidados, ha estado presente en todos los pueblos y en todas las civili-

\* *Estudiantes de la Carrera de Bibliotecología. Avance de investigación realizado en la materia de Patrimonio Cultural, dirigida por el prof. Freddy Luis Maidana*

1 *Los pieles rojas de Norteamérica, arrancaban las cabelleras de sus victimas*



zaciones, partían de la idea básica de que el cabello simbolizaba la plenitud, la vitalidad y complemento indiscutible de la belleza y esta idea aún se mantiene hasta nuestros días.

## Concepto

El pelo es una formación epidérmica fina y filiforme, típica de los mamíferos, que forma la cubierta característica de estos animales. Sólo los mamíferos tienen pelos verdaderos, y todos los animales pertenecientes a este grupo tienen pelos.

Los pelos están compuestos por una escleroproteína córnea denominada queratina y no contienen ni vasos sanguíneos ni nervios. Suelen contener pigmentos (excepto en los albinos) y a veces también contienen burbujas de aire intersticial que le dan un color plateado. La estructura del pelo consiste en células epiteliales modificadas dispuestas en capas alrededor de una médula central (o núcleo) y cubiertas de escamas delgadas y planas. La raíz de cada pelo se encuentra en una invaginación de la epidermis llamada folículo piloso. El pelo crece desde la base del folículo y se nutre a partir de los vasos sanguíneos presentes en una papila situada dentro del folículo, que se prolonga un poco en la raíz del pelo. Un músculo pequeño, el arrector pili o erector del pelo, se une a cada folículo piloso. El músculo se contrae bajo el control del sistema nervioso simpático, haciendo que el cabello se erice. El ser humano como mamífero que es, tiene el cabello que es una formación de queratina que se encarga de proteger su cráneo.

El desarrollo del cabello en el ser humano se inicia en el embrión y ya en el sexto mes el feto aparece cubierto de un pelo muy fino (lanugo). En los primeros meses de vida el lanugo se cae y es reemplazado por pelo grueso en la cabeza (cabello) y cejas, y fino y veloso en el resto del cuerpo. La velocidad de su crecimiento varía con la edad de la persona y con la longitud. Cuando es corto, crece unos 2 cm por mes, pero la tasa de crecimiento se reduce a la mitad cuando es largo. El crecimiento mayor se da en mujeres cuya edad oscila entre 16 y 24 años de edad.

La forma del cabello es una de las características hereditarias más importantes y exactas. El pelo casi negro de los papúes, melanesios y africanos crece a partir de un folículo curvo que continúa en una espiral con sección transversal plana. El cabello de los chinos, japoneses y de los indígenas americanos es lacio, grueso, largo y casi siempre negro. Crece de un folículo recto, con sección transversal circular, y tiene una médula fácilmente distinguible. El cabello de los ainus, europeos, indios y semitas es ondulado. Crece desde un folículo recto pero con cierta tendencia a enrollarse; la sección transversal es oval y el color varía mucho de unos individuos a otros, desde el rubio claro hasta el negro.

## Historia

### Edad Antigua

#### Egipto

La referencia que se tienen sobre la existencia de cuidados del cabello en esa nación tan grandiosa casi se puede decir que se sabía la posición social de un personaje por la longitud de su cabello. Cuanto más adinerada era la persona, más largo era el cabello. Un hombre o

mujer de cabellos largos no podía trabajar en el campo a pleno sol, sólo los que tenían dinero para pagar sirvientes podían dejarse crecer el pelo, éstos, tenían que cuidarles y trenzarles el cabello.

La forma en que lo llevaban podía ser muy lacio, con flequillo, con todo muy parejo en el largo que necesitaban. Estas formas podían ser en cabello natural o peluca que ya entonces se usaban

## **Grecia**

El maravilloso desarrollo griego que hasta ahora nos mantiene asombrados, también abarcó el cuidado personal a parte de la sabiduría. Los griegos hicieron del culto a la belleza algo fundamental. Cultivaban su cuerpo en búsqueda de un ideal físico y también su rostro y su cabello. Sus cabellos eran muy bien cuidados y los llevaban en peinados que tenían muchos detalles, de los que se tiene referencia gracias a las estatuas que presentan mechones cortos que rodeaban la frente o melenas largas recogidas.

Las mujeres griegas se peinaban con raya en medio y estiraban el cabello hacia atrás recogido en un moño (chongo, rodete). En ocasiones se lo teñían de color o se hacían trenzas con cintas. El rizado del cabello se hizo tan popular en Atenas que dio lugar a la aparición de los primeros peluqueros profesionales.

## **Roma**

La tierra de Rómulo y Remo fue heredera directa de los gustos griegos. Así que también adoptó el concepto de la belleza física y por ende la preocupación por lucir bien sus cabellos. La forma como los llevaban fueron variando, debido a la duración que tuvo el imperio romano y el contacto e influencia que fue recibiendo de otros pueblos conquistados, los hombres llevaban el pelo corto y no se dejaban barba. Durante la República las mujeres romanas llevaron unos peinados muy sencillos, por el contrario, las de la época del Imperio adoptaron estilos muy complicados, con rizos y trenzas rellenos, de todas maneras la forma más común era el cabello rodeando la cabeza y la melena con rulos y el cabello recogido y trenzado. Utilizaban a veces con pelo rubio tomado de los prisioneros de guerra germanos. Las tribus celtas y germanas del norte de Europa lucían largas barbas y melenas, ya que el pelo corto era señal de esclavitud o castigo.

## **Hebreos**

Los hebreos tenían prohibido por ley bíblica cortarse el cabello o la barba. De este modo, siguiendo la antigua tradición, los varones judíos ortodoxos de hoy llevan el pelo y la barba largos como han hecho a lo largo de los siglos. A partir del siglo I a.C., cuando las mujeres ortodoxas contraían matrimonio se recortaban mucho el cabello y utilizaban pelucas, costumbre que todavía hoy practican.

## **Edad Media (Siglos V al XV)**

Esta época nace cuando finaliza la larga dominación de Roma. La invasión de los bárbaros termina con el imperio que había dominado durante siglos e impuesto su cultura a gran

parte del mundo occidental. Al mismo tiempo el cristianismo comienza a imponerse en los diferentes Estados. En esta época se impone la austeridad, el concepto de belleza física comienza a ceder espacio al aspecto espiritual, los afeites y la coquetería en si no se practican ya. Poco alcanzó esta época en cuanto al cultivo de la belleza física. Las mujeres se limitaban a usar sus cabellos con una sencilla raya al medio y con trenzas, en muchos casos eran postizas y rodeaban la cabeza sin ornamentos.

## **Renacimiento**

Como indica su nombre, esta es una época en la que renacen algunas costumbres de la edad antigua, como el culto a la belleza y el arreglo personal. En el renacimiento los cabellos femeninos comienzan a ser el centro de la creatividad, éstos se adornan con varios accesorios como redecillas, coronas, trenzas postizas, joyas entrelazadas, etc.

## **Siglos Contemporáneos**

Del siglo XVII al siglo XX en la edad contemporánea va surgiendo lo que posteriormente se convertirá en un agente de belleza.

Existen enormes manifestaciones culturales de este período de la historia que se manifiestan precisamente en los cabellos, Específicamente durante los siglos XVII al XVIII en París se produce el apogeo de las pelucas que utilizaban la monarquía de París. Durante este siglo el arreglo del cabello natural es remplazado por las grandes, costosas y bien complicadas pelucas blancas, las mismas que son enormes, muy difíciles de cuidar y de aspecto muy voluminoso. Diferenciaba a las clases sociales de las populares. Solo la monarquía absoluta y su entorno eran quienes utilizaban este tipo de adornos.

## **Siglo XIX**

Este siglo fue marcado fundamentalmente por la revolución francesa, fue un siglo regido por una filosofía de sencillez contraponiéndose a las prácticas de la belleza. Desaparecieron las pelucas blancas de la burguesía y en contraposición se lleva o se luce el cabello natural peinado sencillamente por los revolucionarios, especialmente por el pueblo.

## **Siglo XX**

En un siglo que se puede definir como muy cambiante en el uso del cabello. En este siglo cada década tiene su estilo. Lo que al mismo tiempo trata de identificarse con ideales femeninos y masculinos como son las causas de las mujeres que se incorporan al mercado laboral, éstas necesitaban tener un cabello corto y rápido de peinarse. En el caso de los varones surge la moda del cabello largo impuesta por los Beatles, se lo adopta como un símbolo de paz o de protesta contra la guerra, nace el hippismo con su expresión de ideal de paz, a través del cabello largo.

En este siglo ya no se habla de moda en el cabello, sino más bien de tendencias es decir ya no se impone sino se sugiere, existe libertad para llevar el cabello como uno desee.

## Culturas Americanas

### Centro América

En las culturas Maya, Inca, Huasteca y Azteca, además de los cortes de pelo y el afeitado de la cara, se realizaban tonsuras, trenzados, recogidos o cortes a distintas alturas. En las figuras de barro más antiguas se pueden observar numerosas variantes de tocados femeninos.

### Quechuas

Se cree que este pueblo utilizaba el cabello principalmente peinado en cimba, voz quechua que significa pelo trenzado o coleta que usaban los quechuas. En los anales de la Argentina se rememora la revolución del regimiento de Palacios en el año de 1812, donde el General Belgrano ordenó que su gente se corte la cimba. Parece ser que la coleta quechua era señal de servidumbre puesto que el Inca y varones de la familia imperial se distinguían por llevar el cabello suelto.

### Mapuches (Etnia De Chile)

Fueron un pueblo que habitó tierras chilenas, entre 1000 a 1300 años antes de Cristo. Las mujeres llevaban el cabello en forma de trenzas, las cuales eran arrolladas a ambos lados de la cabeza sujetadas con alfileres o varillas. Los varones llevaban el cabello en forma de melena.

### Aymaras

La vestimenta aymara anterior a la conquista española era basada en la fibra de llama y alpaca en la que predominaban los colores de estos animales como ser el blanco y el negro. Y de acuerdo con alguna de las ilustraciones que han dejado los cronistas de la colonia, llevaban el cabello suelto o como nos dan referencia los grabados antropomorfos especialmente de representaciones masculinas, se puede observar en los monolitos que llevan el cabello largo y peinado con delgadas trenzas.

### La Trenza, Expresión De Una Cultura Anterior

El filósofo escocés David Hume escribió: "la costumbre constituye la guía fundamental de la vida humana". Efectivamente, el conocimiento de las costumbres supone una guía importante para comprender el alma de un país y de sus gentes. Las mujeres de nuestro altiplano siempre peinan su cabello en dos trenzas que las adornan con bonitos hilos de lana tejidos en forma de hileras planas que rematan en varias borlas, esta a decir de ellas mismas es una costumbre ancestral que no saben cuando se originó pero que por ser parte de su origen, parte de su antigüedad la respetan, no olvidemos que el pueblo aymara ha sido un pueblo colonizado y sojuzgado y una de las formas de reaccionar del oprimido es precisamente una resistencia al cambio, una valoración de todo lo anterior.

En tiempos de la conquista se llevaban a cabo muchas imposiciones hechas por los españoles, entre éstas tenemos que por orden del Virrey Toledo se impone el peinado partido del medio con dos trenzas largas para distinguir las indias de las mestizas y españolas. Actual-

mente se sigue utilizando entre la gente del pueblo, habiéndose convertido en un peinado tradicional.

En nuestro país como en muchos otros, el cabello representa un elemento de cultura. Está presente, por ejemplo en ceremonias familiares o sociales como la denominada “Rutucha”<sup>2</sup> que es la ceremonia de presentación del niño y de aceptación como integrante de la sociedad. Padres, padrinos y demás invitados realizan el primer corte de cabello del niño, formando con sus regalos sean en dinero especies o animales un capital básico para en pequeño que deberá ser incrementado por sus padres a lo largo de los años, formando de tal manera un patrimonio inicial que ayudará al niño en su futura vida.

Así también el cabello es elemento de atención de los que habitan esta zona montañosa, sobre todo en las expresiones culturales como los bailes o danzas, donde el cabello es una parte importante del atuendo o vestimenta que caracteriza a cada una de ellas. En nuestro medio se tiene la oportunidad de observar en las diferentes y fastuosas “entradas” como el carnaval de Oruro, “entrada universitaria” y la “fiesta del Gran Poder”.

Las entradas consisten en un desfile de grupos de bailarines organizados acompañados por una banda de músicos. Para sus componentes, el poder participar en estos grupos, es cuestión de prestigio y compromiso social.

### **Entrada Del Gran Poder**

En la ciudad de La Paz, una de las más fastuosas festividades por su variedad, colorido y movimiento económico es la famosa “Entrada del Gran Poder” en la que participan grupos como: Morenadas, Diabladas, Caporales, Tinkus, Sikuris, etc. Se puede observar entre los bailarines el esmerado interés por mantener y lucir el atuendo más auténtico, como es el caso de las mujeres que para representar genuinamente a las cholitas del altiplano deben colocarse trenzas postizas, si no tienen el cabello del largo apropiado para esto.

Las trenzas son el aditamento indispensable en el atuendo de las cholitas, sean éstas ciudadanas o campesinas llevan el cabello peinado en dos trenzas largas, las cuales terminan siendo aseguradas por bonitos arreglos llamados tuilmas, hechas de lana natural con diferentes diseños y colores. Por lo tanto el cabello largo y trenzado es una característica esencial de la cholita. A decir de ellas mismas. “...Una cholita con cabello corto es una falsa cholita...”<sup>3</sup>

Por otro lado estas danzantes desconocen el origen del uso del cabello largo peinado en trenzas, solo sienten que sus raíces ancestrales, las utilizaron y que son herederas de prácticas y costumbres milenarias, transmitidas de generación en generación. Esto se observa en la declaración de uno de los bailarines “...Porque nuestros antepasados los utilizaban nosotros también...”<sup>4</sup>

### **Aspecto Económico Generado Del Cabello En El Gran Poder**

El aspecto económico que promueve este elemento (cabello) es importante para su sector, que aunque es menor que el de otros rubros, como por ejemplo el de la cerveza, genera

<sup>2</sup> Internet

<sup>3</sup> Entrevista “Gran Poder 2003”

<sup>4</sup> Ibid.

también economía. El cabello largo que podría ser un desecho de las peluquerías es adquirido y transformado por hábiles artesanos que las convierten en hermosas trenzas que pueden ser añadidas al cabello de las danzarinas que el resto del año no utilizan un cabello largo.

Casi todas las peluquerías de la ciudad de La Paz, pero mucho más las vecinas a la zona del Gran Poder recolectan cabello durante todo el año, lo venden por arroba a rescatadoras que llegan de Cochabamba, mismas que seleccionan el cabello por tamaño y color. Una vez que han transformado su materia prima en trenzas las regresan a La Paz listas para la venta o el flete.

Los precios varían según el lugar y el tipo de peluquería, aspecto que además es influido por la oferta y demanda. Por ejemplo en la zona de Chijini el precio oscila entre 10 a 12 Bs. Como pago por el flete, en la zona Central se cobra hasta 25 Bs.

## **Parte Final**

Todas las culturas a través del tiempo han cultivado valores, costumbres y tradiciones que han establecido normas y formas de identidad, considerándose cada aspecto como una parte de el todo, formando de esta manera un rasgo cultural que es parte de un complejo cultural determinado por el conjunto de rasgos que lo componen.

El cabello, su forma, el tamaño en que es utilizado y sobre todo la forma del peinado en largas trenzas, pueden ser considerados como rasgos culturales de algunos pueblos de nuestro país. Son aspectos típicos de la gente de nuestra patria .

## **Bibliografía**

### **1. Entrevistas a danzantes de la fiesta del “Gran Poder”**

# Los hábitos de lectura en los estudiantes de la carrera de bibliotecología

Patricia Suárez V\*

Efraín Valdivia

Willy Mamani

## Introducción

Al inicio de este trabajo nos habíamos planteado el problema de que la lectura de análisis crítico no es una constante en los estudiantes de la carrera de Bibliotecología, uno de nuestros objetivos era saber en qué medida los estudiantes tenían tendencia a lectura, para tal efecto tomamos diferentes textos que enfocaban el problema de la lectura a partir del colegio y sus efectos en la universidad. Nos planteamos la hipótesis siguiente “los hábitos de lectura influyen en la capacidad de análisis crítico, de los estudiantes de bibliotecología”.

Con toda esta primera parte elaborada nació la interrogante de qué tipo de investigación íbamos a tomar y cuál sería el recurso metodológico. Bajo estas condiciones elegimos el método descriptivo y la encuesta para proveernos de los datos que confirmarían o no nuestra hipótesis.

Elaboramos 33 encuestas, las cuales fueron dirigidas a los estudiantes de la carrera y abarcamos del primero a quinto año, las edades están comprendidas entre los 18 a 32 años, hay una mayoría de mujeres (51%) y muy cerca varones (48 %). Se elaboraron 10 preguntas de respuesta múltiple.

La fórmula utilizada para llegar a los resultados de las encuestas fue la siguiente :

$$X = \frac{N}{33} \times 100$$

## Marco teórico

Los estudiantes que ingresan al sistema universitario proceden de distintos centros de educación ( zonas urbanos, periféricos o del área rural) son sometidos a exámenes de ingreso, en el cual no se toma en cuenta el idioma y lenguaje de cada estudiante ( aymará, quechua, guaraní) es así que en su mayoría todos procedemos de un mismo sistema educativo. Ningún profesor nos enseñó a estudiar. Quizá alguno que otro sabía técnicas o métodos de estudio.

\* *Estudiantes de la Carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información.*

Pero nadie se afaná por decirnos, como estudiar. Como podemos ver, los y las alumnas estudiamos por ensayo y error. Pero sin saber que éste era un método más de estudio. En este tipo de aprendizaje, si cabe llamarlo así, primaba la memorización. Había nada o muy poco de análisis, de crítica, de esfuerzo por evaluar los conocimientos, las ideas, los conceptos, las teorías o los principios. En tal sentido creemos que es necesario definir algunos conceptos que nos lleven a comprender más por que no existen hábitos de lectura en la mayor parte de los estudiantes que ingresan a las diferentes universidades y específicamente en la carrera de bibliotecología.

Es importante saber que debemos entender como estudio “El estudio es un aprendizaje que se realiza deliberadamente con el propósito de progresar en una determinada habilidad, obtener información y lograr comprensión. Es el nombre genérico de todos los métodos utilizados para llegar a dominar las materias escolares.” Meenes (1986:10). En este concepto se enfatiza más en el aspecto mental, racional, primero se busca comprender la realidad y luego la posibilidad de adquirir conocimientos perdurables y aplicables a una realidad. Los estudiantes “esponjas” (muy común entre los educandos bolivianos) que creen que estudiar es empaparse de datos, números, hechos, abstracciones. Esta bien saber todo esto y dominar uno o varios campos de las ciencias. Pero si uno se queda sólo en esta actitud, mata su capacidad creativa, comprensiva y reflexiva. Como podemos percibir, existe más de una manera de entender el estudio. Es importante recordar que “el estudiar te compromete a decidir metas y seleccionar métodos, solucionar problemas, construir pruebas o experimentos, recoger información, distinguir certezas de opiniones, comparar hechos y sopesar opiniones y a buscar lo probado y verdadero. Requiere que analices y critiques no sólo tus propias ideas sino también la de los demás, tanto si las oyes en clases o en las discusiones, como si las lees en libros o artículos” (Rowntree 1982:22).

Después de haber tratado de definir lo que significa para nosotros el estudio creemos importante hacer una aproximación a lo que significa que es ser crítico “La elaboración crítica de información incluye, por ejemplo, controlar la consistencia y coherencia lógica de un texto, analizar argumentos y finalmente, dar la propia opinión: ¿En que consiste dar la propia opinión? Podemos plantear un problema que se infiere del tema tratado en el libro o artículo. También hacer una crítica implica siempre la comparación de información: partes de información entre si, de información leída con los conocimientos propios asimilados por experiencia o por la lectura de otros autores” (Pinto,2000:26,27). Acerca de la Memorización podemos decir que muchas de las dificultades de comprensión residen en el material de lectura. Esto sugiere que la asimilación de una amplia comprensión. Son mucho más importante que el mero dominio y memorización de hechos, aún cuando el criterio de evaluación principal sea la memoria de hechos. Podemos citar dos conceptos que nos parecen básicos el primero es la Memorización Mecánica consiste en grabar en la memoria literalmente textos y hechos o cualquier otra información. Pensamos que este tipo de memorización es positiva en escasas ocasiones. La otra es la Memorización comprensiva elaborar información con nuestras propias palabras, organizándolas y estructurándolas en unidades lógicas de tal modo que se comprenda.

Hasta aquí hemos tratado de definir tres conceptos que creemos importantes para la obtención de un buen hábito de lectura y cuando uno de estos no esta presente empezamos a adquirir la costumbre de la improvisación; pero consideramos que es importante cruzar estos conceptos con la lectura porque ésta tiene como base los tres conceptos anteriores, de la



lectura podemos decir que es “Entender lo que el autor de una expresión quiso decir en ella. La lectura sólo es válida y plena cuando se entiende lo que el autor quiso expresar. Entender requiere reflexión y esfuerzo mental. En el aparentemente sencillo acto de leer se realiza las siguientes operaciones reconocer, organizar, elaborar, evaluar” (Pinto .48,49).

En tal sentido, este estudio pretende demostrar al grupo de trabajo, que la investigación experimental que realizamos es científica; los medios que utilizaremos para cumplir dichos objetivos serán artesanales; pero válidos en función a lo que podrán brindarnos y que la enseñanza y el aprendizaje son una experiencia compartida entre el docente y los alumnos. La motivación mas importante es que podremos saber cuantos de los y las estudiantes que trajinan por las aulas de la carrera son parte de la nueva visión de la Bibliotecología, que no tan sólo nos interesa brindar uos con la lectura porque ésta tiene como base los tres conceptos anteriores, de la lectura podemos decir que es “Entender lo que el autor de una expresión quiso decir en ella. La lectura sólo contenía diez preguntas, los primeros resultados que arrojaron son: que Bibliotecología es una carrera fácil y/o complementaria de otra, no solo es carrera para mujeres; por los datos obtenidos un 48% son varones y un 52% mujeres, no existe un hábito de lectura, la memorización de conceptos es lo más recurrente en los estudiantes, el análisis, la opinión propia no es practicada, el concepto de Bibliotecólogo, después de cinco años de estudio simplemente se reduce al oficio de “pasar libros”, creo que es la constante que lamentablemente esta presente en la carrera .

En tal sentido, este estudio pretendió demostrar al grupo de trabajo, que la investigación experimental que realizamos es científica; los medios que utilizamos para cumplir dichos objetivos son artesanales; pero válidos en función a lo que pudieron brindarnos; que la enseñanza y el aprendizaje son una experiencia compartida entre el docente y los alumnos.

El Bibliotecólogo no sólo es poseedor de información valiosa para el usuario; sino también, esta en la capacidad intelectual de generar información que amplíe sus conocimientos y de todo aquel que necesite nutrirse de nuevos conocimientos. Estamos de acuerdo en que un Bibliotecólogo debe brindar un buen servicio al usuario; pero también debe contribuir a la formación de nuevas y nuevos lectores.

## Conclusiones

La tabulación de las encuestas, nos demostraron que la hipótesis sobre la falta de análisis crítico de los estudiantes de Bibliotecología, es una constante.

Pocos disfrutan de la lectura, la memorización es la opción más recurrida, una mayoría escogió la carrera porque les gusta compartir sus lecturas, todos queremos ser investigadores de ciencias de la información, pero en sus ratos de ocio prefieren la radio o la TV; la otra opción clara es que un bibliotecólogo es aquel que presta un servicio al usuario. La biblioteca es un lugar al que se acude sólo para buscar libros para realizar algún trabajo y se lee sólo cuando se estudia.

La idea que se tiene desde niños es que uno lee para adquirir mayor instrucción sobre x tema. En el colegio nos enseñan que la Biblioteca es un lugar al que se acude para cumplir un trabajo práctico encargado por el profesor, ahora resulta más simple buscar información en el Internet.

Lo cierto es que la persona no siempre debería leer para instruirse y tampoco acudir a la Biblioteca solo para cumplir la función de capacitarse sobre un tema. Creemos que esos conceptos deben cambiarse, la lectura es un placer un gusto personal, cuando se lee no siempre estamos buscando instruirnos. La imagen de la Biblioteca debería cambiar no sólo ver a ésta como un lugar donde uno va a buscar sólo libros para cumplir un trabajo y donde el bibliotecario simplemente es la persona que pasa el libro. Creemos que la Biblioteca debe ser el lugar a donde uno acude para leer un buen libro y el ambiente se preste para ese propósito. El bibliotecario debería ser la persona que pueda proveernos, sugerir, los libros sobre el tema o el escritor que se busca. Este debería ser el nuevo giro que deberían dar los mismos estudiantes de la carrera para poder oxigenar los antiguos conceptos y en este camino crear espacios libres para la lectura, por ejemplo elaborar proyectos para la creación de una biblioteca infantil, así potenciar los hábitos de lectura en la población escolar, círculos de lectura en las bibliotecas de cada municipio del país sin restricción de edades y respetando el idioma de origen; incentivar al mejor lector con un premio de su escritor favorito, intercambio de documentos y experiencias entre bibliotecas y los diferentes centros de información.

# Biografías



# Héctor Ormachea Zalles.

## Esbozo biográfico

*Florencia Ballivián*

La obra de HOZ ha pervivido hasta nuestros días. Sus conocimientos eran múltiples variados, de una gran profundidad: Matemáticas, Derecho, Gramática Castellana y una gran erudición en historia universal y de Bolivia.

Su vida estuvo entregada a la educación tanto secundaria como universitaria. Pero también tuvo una muy destacada actuación en la vida pública del país como Secretario Privado de la Presidencia de Tejada Sorzano y Ministro de Hacienda en dos ocasiones, con el mismo Presidente, Ministro de Educación del presidente Busch dos veces Embajador Extraordinario o como Gobernador por Bolivia ante el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional.

Desde temprana edad vivió cerca de la muerte, lo que le dio una hondura particular a su pensamiento y una dedicación al estudio y a la lectura favorecido también por una temprana y larga permanencia en Europa donde además aprendió el francés y el inglés a la perfección.

A su vuelta exhibía un conocimiento, madurez y erudición muy superior a la mayoría de los niños de su edad y a ello se agregó un precoz espíritu filosófico y ético impartido por su padre. Otro factor importante en su formación fue el Instituto Americano centro académico abierto a las innovaciones pedagógicas y sociales.

HOZ no tuvo un título universitario fue un verdadero autodidacta, muchos hombres de la época lo fueron. Sin embargo estuvo en varias universidades donde realizó estudios libres siguiendo sus inclinaciones. Allí obtuvo conocimientos que como el dijo, en alguna oportunidad, con justificada pretensión le hubieran permitido obtener un doctorado en Humanidades en cualesquiera de las grandes universidades del mundo. Entre los años 1922 y 1925 dedicó su vida a un estudio intenso y sacrificado en Universidades de Chile y la UMSA. Aprendió matemáticas puras, álgebra y geometría con Eduardo Idiaquez y cálculo diferencial e integral mas la aplicación del álgebra a las finanzas con Vicente Burgaleta. Con Posnansky se introdujo en la prehistoria y con J. F. Bedregal en la estilística del idioma. La verdad es que tuvo la suerte de tener maestros de primer nivel. La variedad de sus inclinaciones no perjudicó su espíritu matemático respaldado en la lógica de las matemáticas.

Apenas salido de la adolescencia comenzó su vida profesional enseñando en el que fue su colegio el Instituto Americano. Allí permaneció durante ocho años dando clases de gramática castellana, aritmética comercial e historia general.

Por esa misma época y seguramente influido por personas mayores que él, como Bedregal, Tamayo, Burgaleta, Posnansky, Idiaquez, Tejada Sorzano y particularmente Norberto Galdo ingresó a la Masonería, organización que en aquella época olía a pecado. Una bula

papal ordenaba la ex comunión de sus miembros. Para HOZ la fraternidad masónica constituyó un campo para practicar sus valores éticos.

La figura de HOZ creció en prestigio, recibió una invitación de la UMSA para dictar la cátedra de Matemáticas Financieras en la Facultad de Ciencias Económicas, inicio de una carrera que lo llevó al Rectorado.

Bolivia en ese momento se hallaba sumida en la terrible y sangrienta guerra del Chaco. HOZ fue destinado a prestar servicios en la Cancillería de la República. De allí por los acontecimientos conocidos, José Luis Tejada Sorzano asumió la Presidencia de la República y lo nombró su Secretario Privado. Al concluir la Guerra del Chaco se le encomendó la difícil misión de establecer en Asunción las mejores relaciones posibles para ambos países. No concluyó la misión porque a fines de 1935 el mismo Tejada Sorzano lo nombró Ministro de Hacienda truncando así las negociaciones que iban en buen pie. El golpe militar del Coronel David Toro alejó a HOZ del gobierno y asumió el Rectorado de la UMSA que lo recibió de manos de su maestro J.F.Bedregal.

Al año siguiente el nuevo presidente Germán Busch le ofreció el Ministerio de Hacienda que HOZ declinó pero lo tentó con la cartera de Educación que aceptó con el ánimo de obtener un objetivo preciado: la consolidación de la autonomía económica de la UMSA. Ejerció el Ministerio durante un mes hasta alcanzar su objetivo.

El año 39, Busch lo nombra Embajador Extraordinario en el Paraguay para que continuase con las negociaciones que había comenzado años antes pero con la muerte del presidente Busch de Bolivia y Estigarribia del Paraguay en el lapso de unos meses, frustró el cumplimiento de la misión.

La posesión del Rector de la UMSA, la que sería su casa por más de doce años, se realizó el 6 de junio de 1936. Asistieron al acto el presidente de la República, diplomáticos, personalidades y catedráticos y alumnos de la Universidad. El rector saliente, Juan Francisco Bedregal fue el que lo posesionó y dijo en aquella ocasión que le alegraba entregar los destinos de la Universidad a uno de sus alumnos mas aventajados. Para HOZ el cargo de Rector era el más alto sitio al que puede llegar un intelectual en todo pueblo civilizado. Luchó siempre por la autonomía universitaria y en participar por la independencia económica de la Universidad, cumpliendo así las palabras que dijo en el acto de posesión 'prometo poco para cumplir más de lo ofrecido'.

HOZ tenía 33 años, lo cual lo convertía en el rector mas joven de América Latina y el que más tiempo se mantuvo en forma continuada en Bolivia. La obra tangible del Rector fue la construcción del famoso Monoblock proyecto del arquitecto Emilio Villanueva en un estilo de inspiración Tiahuanacota y nominado Patrimonio Nacional.

Doce años después dejaba el Rectorado inaugurando el monumental edificio construido con recursos exclusivamente bolivianos. Desde esa fecha HOZ se desempeñó como Ministro de Hacienda y Estadística del gobierno del Presidente Hertzog, meses mas tarde el mismo Presidente le encomendó representar al país como Gobernador ante el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (Banco Mundial) y el Fondo Monetario Internacional, cargo que mantuvo hasta abril de 1952.

Como relata su hijo HOP, la parte final de su vida, comienza en 1952 cuando fue perseguido, encarcelado, vejado y exilado a Chile. Tiempo después volvió al país y a los pocos años, a una edad productiva aún murió dejando un vacío muy grande en el ámbito intelectual boliviano cuando todavía podía haber dado tanto más.

# Esbozo biográfico de Miguel de Cervantes Saavedra

*Lenia Kruskaya Prado Soria\**

El más ilustre novelista, dramaturgo y poeta español, es sin duda Don Miguel de Cervantes Saavedra. Autor famoso de la novela EL INGENIOSO HIDALGO DON QUIJOTE DE LA MANCHA, de quien en esta oportunidad deseo contar algo.

Tuvo una vida azarosa de la que poco se sabe con seguridad. Nació en Alcalá de Henares (Madrid), un 29 de septiembre de 1547. Fue el cuarto de siete hijos, del cirujano Rodrigo de Cervantes y de Leonor de Cortinas. Durante su infancia estuvo en varias ciudades de España (Valladolid, Córdoba, Sevilla y Madrid), debido a la precaria situación económica de su familia. Poco se sabe de los estudios que cursaba en su infancia y adolescencia, pero no parece ser los que hoy conocemos como universitarios. Se sabe que asistió a un colegio de jesuitas, pero se ignora la ciudad, aunque se presupone que fue durante su estancia en Valladolid. Ya en Madrid a los 21 años parece ser que fue Maestro suyo Juan López de Hoyos, destacado literato de la época. Cervantes destaca en el Colegio de Villa de Madrid, tres años más tarde formó parte del séquito del cardenal Acquaviva y se estableció en Roma<sup>1</sup>.

En 1571 participó con heroísmo en la batalla de Lepanto, donde comienza el declive del poderío turco en el mediterráneo. Las tropas de Diego de Urbina embarcaron en la galera Marquesa, encargadas de prestar apoyo al contingente veneciano. Cervantes se enferma de malaria y padece fiebres altas, lo que no impide que pelee heroicamente, situado en el esquife de la nave, en la más "lata ocasión que vieron los pasados siglos, ni esperan ver los venideros" como él denominaba a la batalla de Lepanto, allí recibe dos disparos de arcabuz en el pecho y un tercero en la mano izquierda, que se la dejaría inutilizada, para inmortalizarlo como "Manco de Lepanto".

Se recupera de sus heridas en Mesina, pese a haber perdido el movimiento de la mano izquierda; se incorpora a la compañía de Don Manuel Ponce de León, del tercio de Don Lope de Figueroa, y participa en calidad de "soldado aventajado", en varias campañas militares durante los años siguientes: Navarino y La Goleta son las más importantes. Entre tanto permanece en los cuarteles de invierno en Sicilia, Cerdeña y Nápoles. Convertido ya en "soldado aventajado" obtiene cartas de recomendación de Don Juan y el Duque de Cesa y decide regresar a su patria (1575). A principios de septiembre embarca en Nápoles, en una flotilla de cuatro galeras llamada EL Sol, la cual se dirige a Barcelona. Una tempestad las dispersa y el sol en la que viajaban Cervantes y su hermano, es apresada, frente a las costas catalanas, por unos corsarios berberiscos al mando de Amaut Mamí. Los cautivos son conducidos a Argel y Cervantes, cae en manos de Maní, apodado El Cojo, quien a la vista de las cartas recomendadas de nuestro soldado, fija su rescate en 500 ducados de oro, cantidad prácticamente inalcanzable para su familia. Se inicia así el período más calamitoso de su vida: 5 años de cautiverio en los baños argelinos, seguidos por numerosos intentos de fuga siempre fallidos.

\* *Estudiante de la Carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información.*

1 *HERRERA PEÑA, Jesús. Biografía de Miguel de Cervantes Saavedra.*

**Primer Intento de fuga** (1576): huye con otros cristianos rumbo a Orán, pero el moro que los guiaba los abandona y se ven obligados a regresar a Argel.

**Segundo Intento** (1577): Cervantes se encierra con catorce cautivos en una gruta del jardín del Alcalde Hasán, donde permanecen cinco meses en espera de que su hermano Rodrigo, rescatado poco antes, para que acuda a su liberación. Un renegado apodado El Dorador los traiciona y son sorprendidos en la gruta. Cervantes se declara único responsable, lo que le vale ser cargado de grillos y conducido a las mazmorras del rey.

**Tercer Intento:** Envía a un moro con unas cartas dirigidas a Don Martín de Córdoba, general de Orán, para que les envíe algún espía que los saque de Argel. El moro es detenido y Hasán ordena que se le dé 200 palos a Cervantes, el cual no se ejecuto.

**Cuarto Intento:** procura armar una fragata en Argel, para intentar alcanzar España, con unos sesenta pasajeros. De nuevo una delación, realizada por el renegado Cayban, frustra la empresa y Cervantes, otra vez se responsabiliza de todo y se entrega a Hasán, quien le perdona la vida y lo encarcela en sus baños. El 19 de septiembre de 1580, cuando Cervantes esta a punto de partir en la flota de Hasán baja hacia Constantinopla, los trinitario Fraile Juan Gil y Fraile Antón de la bella pagan el monto del rescate y nuestro autor queda en libertad. El 27 de octubre llega a la costa española y desembarca en Denia ( Valencia); su cautiverio a durado cinco años y un mes.

Al regresar a su patria desempeño modestísimos empleos oficiales y particulares: comisario de armadas de provisiones para la Armada Invencible, cobrador de alcabalas<sup>2</sup>. Entre tanto se integra, perfectamente en el ambiente literario de la corte, mantiene relaciones amistosas con los poetas más destacados como: Laynez, Figueroa, Montalvo, Padilla, Maldonado, Dantesco, etc. y se dedica a redactar *La Galatea*, donde figuran como personajes buena parte de ellos. Simultáneamente sigue la evolución del teatro, con el nacimiento de los corrales, y se empapa con las obras de Argensola, Cueva, Virúes, etc. De estos años (81-82), podrían datar sus primeras piezas conservadas de la primera época, *El Trato de Argel* y *Mumancia*. Ante la imposibilidad de obtener algún cargo publico, Cervantes se aboca a la Literatura, aunque las cosas cambiaron muy pronto. En 1584 mantiene relaciones con Ana de Villa franca o Ana Franca de Rojas, de quien nacería la única descendencia. Inmediatamente Cervantes viaja a Esquivas para entrevistarse con Juana Gaitán, viuda de su amigo Laynez, para intentar publicar sus obras. Allí conoce a Catalina de Palacios, con cuya hija de 19 años de edad llamada Catalina Salazar contrae Matrimonio, a sus treinta y siete años, un día 12 de diciembre y se instala con su esposa de momento; pero, pronto iniciara un permanente peregrinaje entre Esquivas y Madrid. El 5 de marzo de 1585 firma un contrato con Gaspar de Porres quien le entregaría cuarenta ducados por dos piezas perdidas, *EL Trato de Constantinopla* y *La Confusa* ( por estos años debieron componerse los títulos perdidos de su primera época teatral).

Pocos días después se publica la primera parte de *La Galatea*, dividida en seis libros, dirigida a Ascanio Colona e impreso en Alcalá de Henares, por Juan Gracian, a costa de Blas de Robles. Este mismo año muere su padre, los viajes arrecian, se desplaza con frecuencia a Toledo y a finales de año lo encontramos en Sevilla desde donde regresa a Esquivas por Navidad. A mediados del año 1586 vuelve a viajar a Sevilla, para regresar enseguida y recibir en agosto la dote de Catalina ( algo más de 400 ducados). Escribe algunos sonetos de circunstancias. Desde principios de mayo de 1587, aparece instalado en Sevilla, donde, por fin, obtiene por medición del Alcalde de la Real Audiencia de Sevilla, Diego de Valdivia, el cargo de comi-

2 RODRÍGUEZ SOTO, Osvaldo. *Miguel de Cervantes Saavedra: Cronología Cervantina*



sario real de abastos, para la Armada Invencible, al servicio de Antonio de Guevara, comisario general de las galeras reales, allí acaba en la cárcel por irregularidades en sus cuentas, pero sale airoso por el regido Luis Porto Carrero(1588) a principios de mayo muere su suegra Catalina de Palacios. En 1590 se encontraba en Carmona, comisionado sustituto por Guevara, para requisar aceite en la región. Cansado de sus correrías, en mayo dirige una petición al presidente del Consejo de Indias, solicitando un oficio en las Indias de las vacantes a la razón: contaduría del reino de Granada, gobierno de Soconusco, contador de las Galeras de Cartagena o Corregidor de La Paz, la respuesta fue negativa. A estos años pertenece la novela del Cautivo intercaldada en el primer Quijote (XXXIX- XLI). En 1591 prosigue con sus requisas, ahora prorrogado por el nuevo comisario general Pedro de Isunza, por Jaén, Ubeda, Baeza, Estepa, Montilla, etc. Su ayudante Nicolás Benito, es denunciado por abusos y Cervantes evade su responsabilidad gracias a la mediación de Isunza. En 1592 hubo enfrentamientos por el tipo de actividad que realizaba, Cervantes termino preso en la Cárcel de Castro del Rió, por ordenes del corregidor de Ecija, por venta ilegal de trigo, pero gracias a la intervención de Isunza queda en libertad muy pronto. El 5 de septiembre se compromete con Rodrigo Osorio, a componerle seis comedias por medio de un contrato y a cambio de 300 ducados. En el año 1593 su labor como comisario de abastos llega a su fin, lamentablemente este año coincide con la muerte de su madre en el mes de octubre. Por estos años ( 1590-1593) compone algunos poemas sueltos como son: Odas a la Invencible, Romance a la Morada de los Celos, etc., y es posible que haya esbozado algunas de sus novelas cortas como por ejemplo: El Cautivo, Rinconete, Cortadillo y El Celoso Extremeño, etc. En 1594 Agustín de Cetina encomienda al ex - comisario la misión de recaudar los atrasos de tazas en el reino de Granada. Cervantes acepta esta petición y vuelve a su tarea de recaudador depositando el dinero en casa del banquero Simón Freire, cuya quiebra provocaría el encarcelamiento de nuestro escritor. Ya en el año de 1597 al no poder hacer frente a la cantidad recaudada, el juez Gaspar de Vallejo, abusando de su autoridad decreta su encarcelamiento en Sevilla el 6 de septiembre, donde permanecería durante varios meses. En este lugar podría haber esbozado el plan novelesco del Quijote y aun haber iniciado su andadura, el siguiente año 1598 muere Ana Franca, y en 1599 su Hija Isabel entra al servicio de Magdalena de Cervantes, bajo el nombre de Isabel de Cervantes, también compone El Soneto AL Túmulo de Felipe II.

Durante el verano del año de 1600 abandona Sevilla, por las mismas fechas en que su hermano Rodrigo muere en La Batalla de las Dumas, no se sabe mucho acerca de él durante este lapso de tiempo -suponiendo que se dedico de lleno al Quijote- hasta 1604. Parece ser que viajó a Toledo, a Esquivas y hay quien supone, con poca fiabilidad que pudo volver a la cárcel sevillana en 1602. En el año de 1603 el matrimonio Cervantes se instala en Valladolid, nueva cede de La Corte, en el suburbio del Rastro de los Cameros, junto al hospital de la Resurrección, rodeado de la parentela femenina: Andrea, Constanza, Magdalena, Isabel, y por añadidura una criada, María de Cevallos. A principio de año ( 1605) ve la luz EL Ingenioso Hidalgo Don Quijote de la Mancha, dirigido al Duque de Vejar, en la imprenta madrileña Juan de la Cuesta, a costa de Francisco de Robles. El éxito es inmediato y apabullante: inmediatamente salen ediciones piratas en Lisboa, Valencia y Zaragoza, a los tres meses Juan de la Cuesta inicia la segunda edición, salen numerosos lotes a América... Pero la alegría dura poco. Lamentablemente, a finales de junio Gaspar de Ezpeleta es herido de muerte a la puerta de los Cervantes, lo que provoca un nuevo y también efímero, encarcelamiento de él y su familia, por decisión del Alcalde Villaroel, que sin lugar a dudas se dejo llevar por la mala fama que envolvía a Cervantes, afortunadamente sé probó su inocencia. En 1606 Cervantes se traslada a Madrid, donde se instala -al menos desde 1608- en el barrio de Atocha,

después, en la calle de la Magdalena, muy cerca de la librería Francisco Robles y de la imprenta Juan de Cuesta.

Este mismo año su hija Isabel se casa con Diego Sanz, de cuyo matrimonio nace un año después su hija, a la cual llaman Isabel Sanz. En 1608 su hija Isabel se casa, tras la muerte de Diego, con Luis de Molina. En el mes de abril de 1609 preocupado por su salvación, ingresa en la congregación de los Esclavos del Santísimo Sacramento del Olivar, en cuanto a Magdalena, Andrea y Catalina lo hicieron antes en la orden Tercera de San Francisco. La muerte acecha a los parientes de Cervantes: en octubre muere su hermana Andrea, seis meses después, su nieta Isabel Sanz y trascurridos otros tantos Magdalena. Ya en 1612 el matrimonio Cervantes se traslada, al número 18 de la calle Huertas, frente a las casas del Príncipe de Marruecos, Don Felipe de África. Todavía aficionado a la poesía el ya celebre novelista asiste a las academias importantes en ese momento. Entre tanto *El Quijote* es traducido al inglés por Thomas Shelton. Al año siguiente Cervantes viaja a Alcalá de Henares e ingresa como novicio en la orden Tercera de San Francisco, en la que haría votos definitivos. Tres años después, salen las *Novelas Ejemplares*, dirigidas al Conde de Lemos, en Madrid, por Juan de la Cuesta, en casa de Francisco Robles. En 1614 publica el *Viaje de Parnaso*, dirigido a Rodrigo de Tapia, en Madrid por la Viuda de Alonso Martín. Al mismo tiempo, Cesar Oudin traduce *El Quijote* al francés. En compañía de su esposa y de una criada el año 1615, Cervantes se traslada por última vez, a una casita en la calle de Francos. Publica el tomo de Teatro: ocho comedias y ocho entremeses nuevos nunca representados, dirigidas, de nuevo, al Conde de Lemos, en Madrid, por la viuda de Alonso Martín, a costa de Juan de Villaroel. Se publica la Segunda parte del Ingenioso Caballero Don Quijote de la Mancha, en Madrid por Juan de la Cuesta, en casa de Francisco Robles. El año de 1616 Cervantes se encontraba enfermo, sin cura, de Hidropesía, en abril profesa en la orden Tercera, el 18 del mismo mes recibe sus últimos sacramentos y el 19 redacta "puesto ya el pie en el estribo", su último escrito: la sobrecogedora historia de *Perfiles y Segismundo*. A propósito de esto, Trapiello, uno de los autores que indagó bastante la vida de Cervantes, dice: "Poco antes de morir dedica al Conde de Lemus su libro *Los Trabajos de Perfiles y Segismundo* (1617), dedicatoria que constituye una de las páginas más conmovedoras de la historia, pues en ella presenta los avatares de su existencia. Del aparente fracaso de su vida. Cervantes logra destilar una obra genial e imperecedera. Esta obra recoge los aspectos de su país y de su tiempo: los sórdidos, los populares y los aristocráticos para entregárselos a su lector en prototipos eternos"<sup>3</sup>.

El viernes 22 de abril de 1616, poco más de una semana después de Shakespeare, el autor del *Quijote* expira, siendo enterrado al día siguiente con el sayal Franciscano en el Convento de las Trinitarias Descalzas de la calle Cantarranas. Así se nos fue uno de los autores más brillantes de las letras españolas; una de las plumas que más hizo soñar en el mundo. Finalmente en 1617 su esposa Catalina gestiona con Juan de Villaroel la impresión de los trabajos de *Perfiles y Segismundo*, que salen de las prensas de Juan de la Cuesta, dedicados al Conde de Lemos.

### Obras de Miguel De Cervantes Saavedra

Cervantes se dedica en primera instancia a la poesía - desafortunadamente en su tiempo no fue aceptado como poeta. En cuanto al teatro, es un género que nunca abandonaría. Dentro de su obra poética destacan sonetos, canciones, églogas, romances, letrillas y otros poemas menores dispersos o incluidos en sus comedias o novelas. Desde mis tiempos de colegio

<sup>3</sup> TRAPIELLO, A. *La Vida de Cervantes*. 1993.

hasta hoy, he notado que cuando se trata de hablar de Cervantes, siempre surge la figura de Don Quijote y Sancho Panza, pero nada más. Nada o casi nada es lo que se sabe de su obra escrita, por eso he creído conveniente añadir, a mi esbozo biográfico, una relación bibliográfica casi completa, con la esperanza de que tenga alguna utilidad.

**NOVELA:** Cervantes es considerado como el escritor que consolida la novela como genero, ya que a partir del Ingenioso Hidalgo Don Quijote de la Mancha, logra la síntesis de las incipientes formas narrativas de su tiempo y organiza un vasto mundo imaginativo en torno a la figura del héroe. Don Quijote y su escudero Sancho Panza, como así también, el amor de aquél por Dulcinea, representa una apertura de la novela caballeresca de la época y sientan las bases del desarrollo de la Literatura Española y Universal desde entonces<sup>4</sup>.

### Novelas<sup>5</sup>

- La Galatea . Tipo Pastoril.
- El Ingenioso Hidalgo Don Quijote de la Mancha. Su obra cumbre.

### Novelas Ejemplares. Doce Novelas Cortas.

- Rinconete y Cortadillo.
- La Española Inglesa.
- La Señora Cornelia.
- La Fuerza de la Sangre.
- El Amante Liberal.
- La Tía Fingida.
- Las Dos Doncellas.
- La Ilustre Fregona.
- La Gitanilla.
- El Licenciado Vidriera.
- El Coloquio de Los Perros.
- El Celoso Extremeño.
- Los Trabajos de Perfiles y Segismundo. Obra de Aventuras y de Carácter Poético.

### Teatro<sup>6</sup>

#### Comedias

- Los Tratos de Argel.
- El Gallardo Español.
- La Gran Sultana.
- Los Baños de Argel.
- El Rufián Dichoso.
- La Casa de Los Celos.
- El Laberinto de Amor.
- La Entretenida.
- Pedro de Urdemales.
- El cerco de Numancia.

---

<sup>4</sup> BLOON, H. *Cervantes*. 1992.

<sup>5</sup> Internet.

<sup>6</sup> *Ibidem*.

## Entremeses

- El Juez de los Divorcios.
- La Guarda Cuidadosa.
- El Retablo de las Maravillas.
- La Cueva de Salamanca.
- Los Habladores.
- El Rufián Viudo.
- Las Elecciones de los Alcaldes de Daganzo.
- El Vizcaíno Fingido.
- El Viejo Celoso.
- La Soberana Virgen de Guadalupe.
- La Cárcel de Sevilla.
- El Hospital de los Podridos.

## Poesía<sup>7</sup>

- Viaje del Parnaso. Extensa obra que elogia a la poesía y a los poetas de la época.
- Poesías Sueltas.

---

<sup>7</sup> *Ibidem.*

# Lecturas



# La biblioteca del Libertador\*

*Manuel Perez Vila*

*Acaso no exista documento  
tan significativo de nuestro carácter  
y de los hábitos mentales ambientes,  
como la averiguación de los libros  
que hemos preferido y admirado*

**PAUL GROUSSAC.**

## **Las lecturas de un hombre de acción**

En el proceso histórico que culmina con la emancipación de Hispanoamérica intervienen complejos factores de orden social, político, cultural y económico. Simón Bolívar, al ejercer sobre ellos una presión que los aglutina y encauza, aparece a la vez como un producto genial de su época y su medio, y como el inspirado doctor cuya acción resulta decisiva para el surgimiento de los nuevos Estados a la vida institucional propia.

Nadie pone ya en duda la vigorosa originalidad del Libertador en la realización de su magna obra. Sólo un hombre arraigado por varias generaciones al suelo americano, conocedor de los problemas que se planteaban a los pueblos del Continente y compenetrado con los ideales de sus habitantes no menos que con sus necesidades y aspiraciones de todo orden, pudo asumir la prodigiosa tarea de libertar a un mundo y triunfar en ella. Tal vez uno de los secretos de su éxito regida en el equilibrio que siempre existió entre su pensamiento y sus actos, en una adecuación casi perfecta; pues no fue Bolívar uno de aquellos "visionarios aéreos que con tanta vehemencia fustigó en los albores de su vida pública. Por el contrario, y salvo ante los raros obstáculos que su recia voluntad no logró superar, sus ideas fueron siempre el motor de sus actos. Aunque falible como el de todo mortal, su pensamiento analizó la realidad americana y escrutó el futuro previsible, para buscar en una y otro las normas que sirviesen de guía a su acción. Por esto la Carta de Jamaica no es una lírica utopía, sino el fruto de acendrada meditación sobre la realidad política y social de la América Hispana.

Abundantes testimonios muestran a Bolívar bajo el aspecto de un ávido e inteligente lector. Su primer edecán O'Leary, quien gozó durante largos años de su confianza y trato íntimo, nos dice que el Libertador leía mucho, y daba su preferencia, en los escasos ratos de ocio, a las obras de historia. También conocía a fondo -agrega el edecán- los clásicos griegos y latinos, que había estudiado, y los leía siempre con gusto en las buenas traducciones francesas. El coronel Luis Perú de Lacroix recoge en su *Diario* los juicios de Bolívar sobre Walter Scott,

---

\* Caracas, 1960.

Rousseau, Voltaire, Parny, Restrepo, Lallement, y otros autores. Durante su breve estancia en Bucaramanga, el Libertador, meciéndose en su hamaca, lee con igual interés obras tan dispares como *La Guerra de los Dioses*, *El Gabinete de Saint Cloud*, y la *Historia de Colombia*, de Restrepo. Tomás Cipriano Mosquera, jefe del Estado Mayor General en 1829, recordará más tarde que Bolívar conocía bastante bien la historia general, y los clásicos latinos, franceses e italianos. Los *Comentarios*, de César, y los *Anales*, de Tácito, -continúa Mosquera- eran su lectura favorita: consultaba las obras de Polibio y las de Federico el Grande, y admiraba a Gustavo Adolfo y a Carlos XII. El general Morillo, después de la entrevista de Santa Ana, no cree hallar mejor obsequio para el héroe caraqueño que una versión española de *La Henriada*, de Voltaire. El poeta Olmedo somete a su juicio el *Canto a Junín*: las cartas donde Bolívar analiza los versos del bardo ecuatoriano nos lo muestran como un crítico sagaz y penetrante, no menos conocedor de las corrientes literarias en boga que de los maestros antiguos y modernos. Sin hablar de la famosa carta dirigida al vicepresidente Santander, en la cual se refiere el Libertador a los autores cuyas obras leyó o estudió en sus años mozos, toda su correspondencia, aparece esmaltada de reminiscencias, citas, observaciones, que prueban la amplitud de sus lecturas. Con razón pudo decir de sí mismo que había leído a “todos los clásicos de la antigüedad, así filósofos, historiadores, oradores y poetas; y todos los clásicos modernos de España, Francia, Italia, y gran parte de los ingleses”.

Nada, sin embargo, sería más falso y convencional que una imagen del Libertador donde se le presentase moviéndose a impulsos de las ideas vertidas en su mente por la lectura de autores como Rousseau, Voltaire, Montesquieu, Raynal, y tantos otros cuyas obras conoció indudablemente. Conviene analizar con prudencia el posible influjo que sobre el espíritu de Bolívar pudieron ejercer éstos u otros escritores, y dando a Dios lo que es de Dios, no quitarle al César lo que le corresponda. El pensamiento de Bolívar, cualesquiera que sean las savias que lo han nutrido, es fuerte y original. Con razón decía don Américo Castro, refiriéndose al misterio de la creación literaria, que si puede un escritor utilizar, consciente o inconscientemente, ciertos elementos procedentes de sus lecturas, lo esencial será siempre la creación de una obra maestra y no las fuentes accesorias<sup>1</sup>. Volviendo a Bolívar, aun cuando reconozcamos de buen grado el importante papel que en su formación intelectual desempeñaron algunos libros, debemos recordar que las enseñanzas de la lectura, como las de la experiencia vivida, deben ser asimiladas por el hombre para quedar incorporadas a su espíritu, a su *tempo vital*, y que toca luego a la voluntad el poner o no en práctica el acervo así adquirido.

Hecha esta salvedad necesaria, no por ello nos parecen menos válidas las palabras de Paul Groussac que encabezan estas notas. Si es cierto que el conocimiento de los libros que Bolívar leyó no habrá de darnos la clave de su genio ni permitirnos enjuiciar todos sus actos, puede por lo menos contribuir, así sea parcialmente, al estudio de su cultura y de sus ideas. Como el tema es demasiado vasto para que sea posible agotarlo en breves páginas, nos limitaremos a ofrecer ahora al lector algunos datos y fuentes que consideramos de interés, dejando para otra ocasión el completo desarrollo del mismo.

### Rousseau y Montecuculli

Entre las fuentes básicas para analizar las lecturas de Bolívar, ocupan el primer lugar los ejemplares de obras que le pertenecieron; pero desgraciadamente son muy escasos los que

1 En el ciclo de conferencias que dictó en la Ciudad Universitaria de Caracas hace algunos años.

hasta nosotros han llegado con la suficiente garantía de autenticidad, pues las bibliotecas personales que el Libertador constituyó en varias ocasiones a lo largo de su agitada existencia se disgregaron ya en vida suya o después de su muerte. Los escasos ejemplares que de ellas nos quedan tienen, pues, un alto valor histórico y emocional. Tal es el caso del *Contrato Social*, de Rousseau, y *De l'Art Militaire en général*, del conde Montecuculli, propiedad hoy de la Universidad Central de Venezuela, a la cual los legó el propio Libertador, por la cláusula séptima de su testamento, así concebida: "Es mi voluntad que las dos obras que me regaló mi amigo el señor General Wilson, y que pertenecieron antes a la biblioteca de Napoleón, tituladas *El Contrato Social*, de Rousseau, y *El Arte Militar*, de Montecuculli, se entreguen a la Universidad de Caracas" (Cartas, IX, p. 412)<sup>2</sup>. Parece ser que, en efecto, ambas obras habrían pertenecido al gran Corso, y que a su muerte las adquirió sir Robert Wilson, quien se las ofreció en 1824 al Libertador. Este le agradeció el presente en carta escrita desde Chancay, el 15 de noviembre de aquel año, que en la parte pertinente reza así: "El Vicepresidente de Colombia me ha escrito participándome que Ud. ha tenido la bondad de hacerme el precioso presente de dos libros de derecho y de guerra, de un valor inestimable: *El Contrato Social* y *Montecuculli*, ambos del uso del gran Napoleón. Estos libros me serán muy agradables por todo respecto. Sus autores son venerables por el bien y por el mal que han hecho; el primer poseedor es el honor y la desesperación del espíritu humano, y el segundo, que me ha honrado con ellos, vale para mí más que todos porque ha trazado con su espada los preceptos de Montecuculli y en su corazón se encuentra grabado el Contrato Social, no con caracteres teóricos, sino con hechos que se comparten entre el heroísmo y la beneficencia y así prosigue Bolívar, en términos harto elogiosos para su corresponsal, cuyas virtudes compara a las de César y Tito (Cartas, IV, pp. 208-209). El autor de *El Arte Militar* era un general italiano contemporáneo de Turenne y de Condé, que sirvió en los ejércitos imperiales durante la Guerra de los Treinta Años. Su mérito principal como teórico militar consistió en haber recogido las enseñanzas y novedades introducidas en la táctica por Gustavo Adolfo de Suecia. Los grandes capitanes comienzan entonces a concebir la guerra como lo hará más tarde Napoleón, aunque carezcan de los recursos y posibilidades de acción que podrá aprovechar luego el Emperador. El objetivo esencial es la destrucción de los ejércitos enemigos; para alcanzarlo, importa librar muchos combates, y no detenerse sino en muy contados casos a sitiar las plazas fuertes, pues éstas habrán de rendirse a consecuencia de las victorias que se obtengan en campo raso. Ignoramos si Bolívar conocía ya la obra de Montecuculli al recibir el obsequio de Wilson; pero en cuanto a la de Rousseau, no cabe duda de que la había leído y meditado desde muchos años atrás. Seguramente no en Venezuela durante su niñez y adolescencia, pues antes de su primer viaje a Europa Simón era muy joven para enfrascarse en lecturas de esta índole, a pesar del influjo *rusoniano* que se ha querido atribuir a Simón Rodríguez cuando fue maestro de Bolívar en Caracas; si Rodríguez contribuyó en algún modo a la iniciación del futuro Libertador en el pensamiento *filosófico* del siglo, eso debió ocurrir más tarde, cuando ambos se encontraron de nuevo en Europa. Afirma J. M. Yepes que Bolívar, al volver a España en 1803, después de la muerte de su joven esposa, llevaba consigo, "como temas de meditación durante los largos días de la travesía marítima, las obras de Montesquieu, de Voltaire y de Rousseau, sobre todo las de este último, cuya lectura le recordaba las enseñanzas de su maestro don Simón Rodríguez"<sup>3</sup>. Es de lamentar que el autor no indique el origen de dato tan importante. Hay, sin embargo, un testimonio de mayor excep-

2 Para evitar la innecesaria acumulación de notas, señalaremos en el cuerpo mismo de este escrito, entre paréntesis, las referencias a los textos del Libertador citados. Cartas indica la edición de las Cartas del Libertador en 11 tomos, del Dr. Lecuna. Proclamas y Discursos se refiere a los de Bolívar editados igualmente por el Dr. Lecuna.

<sup>3</sup> J.M. Yepes. *Del Congreso a Panamá a la Conferencia de Caracas, 1826-1954*, tomo 1, p. 17. Caracas, 1955.



ción: el del propio Bolívar. En el conocido párrafo de su carta de 20 de mayo de 1825 para Santander, donde se refiere el Libertador a sus estudios y lecturas juveniles, afirma que entre sus autores favoritos figuraba entonces, junto a Locke, Condillac, Buffon, Montesquieu, Voltaire y tantos otros, el filósofo ginebrino (Cartas, IV, pp. 387-838). Y Rousseau era para los contemporáneos de Bolívar, y ha continuado siéndolo en cierto modo (si añadimos a la lista sus admirables *Confesiones*) el autor de dos obras fundamentales: *El Emilio* y *El Contrato Social*. En los escritos del Libertador abundan las referencias a Rousseau, y en más de una ocasión menciona explícitamente a la última de esas obras. Ya en 1815, en la Carta de Jamaica, escribía que “el emperador Carlos V formó un pacto con los descubridores, conquistadores y pobladores de América que, como dice Guerra, es nuestro contrato social” (Cartas, I, p. 192). Aquí, si se quiere, la cita es indirecta, pues parece provenir de una obra del Padre Mier, el inquieto sacerdote mejicano. Pero en el Discurso de Angostura, en 1819, la referencia es mas precisa, aun cuando no se menciona la obra: “La libertad, dice Rousseau, es un alimento succulento, pero de difícil digestión” (Proclamas y Discursos, p. 207). El 16 de junio de 1821, desde San Carlos, en vísperas de Carabobo, el Libertador se dirige a Santander en los siguientes términos: “Estos señores (los letrados) piensan que la voluntad del pueblo es la opinión de ellos, sin saber que en Colombia el pueblo está en el ejército, porque realmente está, y porque ha conquistado este pueblo de manos de los tiranos; porque además es el pueblo que quiere, el pueblo que obra y el pueblo que puede; todo lo demás es gente que vegeta con más o menos malignidad, con más o menos patriotismo, pero todos sin ningún derecho a ser otra cosa que ciudadanos pasivos. Esta política, que ciertamente no es la de Rousseau, al fin será necesario desenvolverla para que no nos vuelvan a perder estos señores...” (Cartas, II, pp. 354-855). La alusión al *Contrato Social* no puede ser más clara: y obsérvese de paso cómo Bolívar no acepta servilmente las opiniones del filósofo ginebrino, sino que las rechaza cuando las teorías de éste chocan abiertamente con la realidad a que se enfrenta el Libertador. Otra alusión, que encierra en nuestro sentir buena dosis de velada ironía, hará el Libertador al *Contrato Social*, mencionándolo ahora explícitamente, en oficio dirigido a Santander desde Tulcán, el último día de 1822: La Constitución de Cúcuta, dice, “es inalterable por diez años, y pudiera serlo, según el *Contrato Social*, del primer republicano del mundo, pudiera serlo, digo, inalterable, por una generación entera; porque una generación puede constituirse por su vida... La soberanía del pueblo — agrega más adelante — no es ilimitada, porque la justicia es su base y la utilidad perfecta le pone término. Esta doctrina es del apóstol constitucional del día” (Cartas, III, p. 130). Otros ejemplos podríamos aducir; mas como no sea ahora nuestro objeto tratar ampliamente el tema, sino señalar algunos aspectos y posibilidades de investigación, bueno será dejar a Rousseau y su *Contrato Social* y pasar a otro asunto.

### Algunos clásicos militares: César, Federico, Vauban

No son las regaladas por el General Wilson las únicas obras pertenecientes a Bolívar cuyo paradero actual se conozca. En su Casa Natal, recogidos y conservados por la devoción bolivariana del Dr. Lecuna, existen asimismo varios libros que fueron del Héroe. Los más notables son dos tomos, correspondientes a distintas ediciones, de los *Comentarios de la Guerra de las Galias*, de Cayo Julio César, y nueve volúmenes de las *Obras de Federico el Grande*. Ambos ejemplares de los *Comentarios* son bilingües, con el texto latino y la versión castellana. El correspondiente al tomo I tiene la pasta rústica, de cartón, y está bastante desencuadernado; le falta la portada, así como las páginas i a xxii de la Introducción del traductor; ésta, que llega hasta la página lxi, no está firmada; vienen luego, de la página l a la

393. los textos latino y castellano, aquél en las pares y éste en las impares; y desde la página 394 hasta la 438 y final, siguen las notas del traductor. La obra fue impresa durante el reinado de Carlos III, y por consiguiente no es posterior a 1788; y como sea que en las notas se citan libros hasta de 1779, entre esas dos fechas debe situarse la publicación del que nos ocupa. Adornan esta edición de los *Comentarios* numerosas láminas que reproducen batallas, sitios, campamentos, etc., y un mapa de las Galias. En la página inicial figura una interesante nota autógrafa de José Austria: “Este libro no se manda a componer porque en este estado se puso en la hamaca del Libertador Simón Bolívar, donde lo tenía siempre y leía de continuo en los campamentos. *J. Austria*. ¿Cómo pudo llegar la obra a manos de este oficial? Existen dos posibilidades. O bien Austria la obtuvo del propio Libertador, cerca de quien hubo de cumplir importantes misiones hacia 1829 y 1830, enviado por el general Páez, o bien llegó a sus manos al contraer matrimonio con doña Micaela Clemente, viuda de José Rafael Revenga, antiguo secretario general del Libertador, e hija del general Lino de Clemente, emparentado con Bolívar. Ya fuera por parte de su padre o de su primer esposo, bien pudo la mencionada señora poseer un libro que había sido del Libertador. Hipótesis que confirma el hecho de haber sido ofrecida esta obra a la Casa Natal por el Dr. Abreu, en nombre de la familia Revenga. El segundo tomo, mejor conservado, fue publicado en Madrid en 1789; está completo, y consta en la portada que la versión castellana fue hecha por don Manuel de Valbuena, “catedrático de Poética y Retórica del Real Seminario de Nobles de esta Corte”; el texto español figura en la mitad superior de cada página, y en la inferior se halla el original en latín; carece de láminas y de notas: la edición es más pobre que la del tomo primero. Perteneció también al Libertador, según tradición transmitida por la familia Soto Silva -descendientes de doña Delicia Bolívar y del general Laurencio Silva-, un nieto de los cuales, el Dr. José Félix Soto Silva, obsequió este ejemplar al Dr. Lecuna. *Las Obras de Federico de Prusia* no están completas; los ejemplares llegados hasta nosotros pasaron de manos de Bolívar a las de su sobrino Fernando, quien como es sabido estuvo junto al grande hombre durante sus últimos meses de vida, en Bogotá, Cartagena, y Santa Marta. Son la “Historia de la Casa de Brandeburgo” y algunos tomos de la “Correspondencia”, en francés.

También en la señorial Popayán se han conservado, en la Universidad del Cauca, cual preciada reliquia, unos libros obsequiados en 1828 por el Libertador al general Tomás Cipriano de Mosquera, que habían figurado en la biblioteca que aquél se había constituido en La Magdalena. Son tres tomos de las *Oeuvres militaires du Maréchal Vauban*; contiene el primero un tratado de ataque a las plazas; el segundo, el de su defensa, y el tercero, un tratado de las minas. La edición fue hecha probablemente a fines del siglo XVIII o comienzos del siguiente; fue revisada, rectificada y aumentada con notas y láminas por F. P. Foissac, quien se titulaba Jefe de Brigada en el Cuerpo de Ingenieros de la República Francesa<sup>4</sup>. A esta obra debió referirse el Libertador cuando el 15 de febrero de aquel mismo año le escribía desde Bogotá a su amigo Mosquera: “He recibido la apreciable comunicación de Ud. del 28 de enero en que me participa haber parecido en Guayaquil mis libros, y lo celebro tan sólo porque ellos distraerán a Ud. en sus ratos de descanso; sírvase Ud. aceptarlos como un recuerdo de mi parte” (Cartas, VII, p. 153). Aceptando gustoso el obsequio le contestó Mosquera desde su ciudad natal, el 27 de aquel mes: “Los libros que parecieron en Guayaquil, y que V. E. me manda recibir en prueba de un recuerdo que hace V. E. de mí, y para que los tenga como tales, serán, Señor, el patrimonio de mi hijo primogénito y la más rica propiedad que pueda desear un colombiano. Ellos tienen esta sublime cualidad, y los agradezco a V. E.

<sup>4</sup> Datos que debemos a la fina generosidad de don José María Arboleda Llorente y de don Ary José Luna, de la Universidad del Cauca, a quienes reiteramos aquí nuestra

muy cordialmente”<sup>5</sup>. Mosquera cumplió su promesa, pues las *Obras* de Vauban pasaron a manos de Bolívar Mosquera, único hijo del segundo matrimonio del general, cuyos herederos las han cedido a la Universidad del Cauca.

### Los libros de sus mayores

Mientras una investigación sistemática en las bibliotecas venezolanas y de otros países permite algún día encontrar otros libros de los que fueron propiedad de Bolívar, será preciso acudir, para el análisis de sus lecturas, a otra fuente no menos valiosa: las listas de los libros que poseyó, y las de las bibliotecas de su padre, y de su abuelo o tíos maternos. Aquí hemos corrido con mejor suerte, pues en el Archivo del Libertador figuran bastantes documentos de este tipo, algunos ya publicados por el Dr. Lecuna, otros — los más — todavía inéditos, pero muy importantes todos para la investigación que nos ocupa.

Un buen indicio de lo que pudo ser la biblioteca del coronel Juan Vicente Bolívar y Ponte nos lo dan los libros que en 1792, al efectuarse la partición de los bienes entre sus hijos, le correspondieron al primogénito, Juan Vicente Bolívar y Palacios. Figuran en la cartilla de partición 15 tomos del *Espectáculo de la Naturaleza*, la obra famosa del Abate Pluche que tanto éxito tuvo en el mundo hispánico al ser traducida al castellano; el Padre Feijóo, el gran divulgador del pensamiento científico y filosófico europeo, figura asimismo con 18 tomos, sin que se precise si se trata de sus *Cartas Eruditas*, de su *Teatro Crítico Universal*, o de ambas obras; de Bossuet hallamos la *Elevación del alma*, y la tan difundida *Variaciones de la Iglesia protestante*; tal vez sea también suya una *Historia Universal* que en la lista aparece a continuación de las anteriores; como buen militar, el coronel Bolívar tenía en sus anaqueles la *Colección General de Ordenanzas Militares*, en 10 tomos, y otra obra titulada simplemente *Ordenanzas Militares*, en tres; para los ratos de ocio, poseía siete tomos de *Comedias*, de Calderón; y lecturas más severas eran una *Historia Antigua* en trece volúmenes, cuyo autor no se precisa, y la *Conquista de Méjico*, que tanto pudo ser la obra de Solís como la de Gomara<sup>6</sup>. Desgraciadamente, la cartilla de partición correspondiente a Simón no ha sido hallada, por lo cual ignoramos hasta ahora qué libros le cupieron en suerte de los pertenecientes a su padre. Sólo en un cuaderno de inventario de los “bienes libres y vinculados del menor Simón Bolívar”, que no está completo, y por tanto no comprende todos sus bienes, figura en 1795 la partida siguiente: “Sigue el inventario de los libros: primeramente, puso de manifiesto cuatro tomos de *Leyes de la Nueva Recopilación Indiana*, constantes de la partida 383”<sup>7</sup>.

Otra lista muy curiosa es la que figura entre los papeles de la familia Palacios correspondientes a los años de niñez y adolescencia de Bolívar. Son bastante numerosos los libros anotados en ella, sin que haya la menor indicación de quién pudo ser su propietario; mas por el sitio en que se ha conservado, es de presumir que perteneciesen a algún miembro de la familia Palacios, con la cual estuvo muy ligado el niño Simón -aunque no siempre se entendiera bien con todos sus tíos- después de la muerte de doña Concepción. El amanuense que escribió esa lista no parece haber sido muy versado en inglés, francés, ni latín, pues deforma

5 Manuel Oérez Vila, *Bolívar y su época*. T.II, p 107. Caracas, 1953.

6 Archivo del Libertador, *Escrituras y Procesos*, “Cartilla de Juan Vicente Bolívar y Palacios, de las particiones hechas de los bienes que quedaron de su padre el coronel don Juan Vicente Bolívar y Ponte. 1792”, t. 1, fs. 26-99. La lista de libros empieza en el f° 47 y°. Se trata de una copia debida al acucioso investigador Manuel Landaeta Rosales.

7 Archivo del Libertador, *Bienes libres y vinculados del menor Simón Bolívar*, 1 787-1 795, f° 7.

muchos de los títulos de las obras que están en esos idiomas; por otra parte, y siguiendo una costumbre muy extendida en la época, unas veces sólo se anotaba el autor, y no siempre correctamente ni poniendo el nombre completo, y otras se limitaba el amanuense a resumir de un modo muy personal el título de la obra. Esto ha hecho muy laboriosa la identificación de los libros que allí figuran; pero se ha logrado en buena parte, y señalamos a continuación algunos de los más característicos: En el campo de las Ciencias Físicas y Naturales, a que tan aficionados fueron los hombres de esa época, encontramos de nuevo a Pluche con su *Espec-táculo de la Naturaleza*; la *Historia Natural* del Conde Buffon; la *Filosofía Newtoniana* de S' Gravesande, en latín; unos *Elementos de Física* sin nombre de autor. Las Matemáticas están representadas por la obra tan difundida de Benito Bails, profesor de la Real Academia de San Fernando; una *Aritmética Universal*, probablemente la de Esteban Bezout; las *Fonctions analytiques* de Lagrange, y los *Elementos*, de Euclides. Son relativamente numerosas las obras que se refieren a las Ciencias Aplicadas, ya a la agricultura, ya a la industria: la *Agricultura General*, de Valcárcel; el *Modo de hacer vino*, de un Monsieur Maupin; el *Cultivo del Café*, un *Arte para criar la seda*, un *Tratado sobre el cultivo de las viñas* (que debía estar en francés, pues el amanuense escribió *cultura* por *cultivo*), y un *Arte para fertilizar la tierra*, cuyos autores no hemos podido localizar, sin contar la *Arquitectura Hidráulica*, de Bernardo Forest de Belidor. La Economía Política y el espíritu reformista del siglo se reflejan en escritos como el *Proyecto Económico*, del estadista irlandés al servicio de España, Bernardo Ward; la obra de Adam Smith sobre la riqueza de las naciones; el *Discurso sobre el fomento de la Industria Popular*, de Pedro Rodríguez de Campomanes; la obra de Jerónimo Ustáriz, *Teórica y Práctica del Comercio y Marina*, y el *Comercio de Indias*, de Ruvalcaba. Tal vez convenga incluir en este grupo una obra del Abate De Pradt, titulada *Les trois Ages des Colontes, ou leur état passé, présent et a ven2r*; en tres tomos, editada en París en 1802, que figura en la lista con el híbrido título que va a leerse: "Los tres ages de las colonias"; la presencia de este libro es interesante no sólo por las ideas poco conformistas que en él expresa De Pradt, sino además porque se trata de la obra más reciente de cuantas figuran en la lista, lo cual permite afirmar que ésta debió ser redactada hacia 1802 ó 1803. La Historia está representada por la *Historia Universal*, del jesuita Claudio Buffier; la *Conquista de Nueva España*, de Solís; la *Clave Historial*, del P. Flores; la *Historia del Nuevo Mundo*, de Muñoz; la *Historia general de los hechos de los castellanos en las Islas y Tierra Firme del Mar Océano*, o sea, las famosas *Décadas*, de Herrera, y algunas Historias Generales sin mención de autor. La Geografía está bien representada, a la par que la Historia, por dos obras de Dionisio de Alcedo y su hijo: el *Diccionario geográfico-histórico de las Indias Occidentales o América*, y el *Aviso histórico, político, geográfico... del Perú, Tierra Firme, Chile y Nuevo Reino de Granada*; hay también varios libros de viajes, muy del gusto de la época: *Travells in África*, *Viaje de Labat a las Islas de América*, *Voyage au Nord*, y una *Geografía Moderna* cuyo autor no hemos podido identificar. Las literaturas clásicas figuran con las *Oraciones* de Cicerón, la *Iliada*, las *Obras* de Virgilio, y pocos títulos más. Para el estudio de las lenguas modernas, hay varias gramáticas, como la italiana de Tomassi, un *Cours de la lengua anglo-is*, escrito muy probablemente en francés, y hasta una *Gramática Arábigo*; entre los diccionarios, hallamos el famoso *Septem linguarum Cale pinus*, un *Diccionario español-inglés*, y otro español, latino y árabe. La Religión y los estudios teológicos están dignamente representados por la *Mística Ciudad de Dios*, de San Agustín; *La Vida del Hombre*, probablemente la obra de Hervás y Panduro; un *Annus Sacer*, de Sautel, y un *Tratado de la Religión y Virtudes*, amén de la *Constitución Sinodal de Caracas* y las *Constituciones del Orden de la Merced*. En ambos Derechos, hallamos las *Instituciones Canónicas*, de Cavallario; las *Instituciones Romanas y Españolas*, de Juan Sala; un *Derecho de Gentes*, en francés; la *Curia*

*Filipica*, de Hevia Bolaños; la *Monarquía Indiana*, de Torquemada, y los *Comentarios de las Instituciones de Justiniano*, debidos a la pluma del jurista holandés Arnoldo Vinnen o Vinius, tachado de herético en España. Para concluir, digamos que con las obras citadas alternan libros tan variados como *El Buen Gusto*, de Muratori; una *Disertación de la Música Moderna*, de autor desconocido para nosotros; las *Lecciones de Comercio*, de Genovesi; unas *Instituciones Médicas*, en latín, de Pigiuri; *La petite guerre, o tratado del servicio de las tropas ligeras en campaña*; las Ordenanzas de Intendentes de Nueva España y las del Consulado de San Sebastián, junto a unas *Observaciones sobre Londres* y a los *Anales de la Virtud*.

Aunque hayamos prescindido todavía de muchos títulos, hemos alargado deliberadamente la lista anterior porque gracias a ella y a la antes mencionada del coronel Juan Vicente Bolívar podemos tener una idea, así sea muy aproximada, del tipo de libros que estaban al alcance de Simón en Caracas durante sus años mozos; sin que sea nuestra intención afirmar, ni siquiera sugerir, que llegase a leerlos, total o parcialmente, en esa época de su vida. Sin aventurarnos a conclusiones atrevidas, hemos querido tan sólo presentar el ámbito de las lecturas de sus mayores, en la medida en que nos lo han permitido los documentos de que disponíamos<sup>8</sup>.

### La biblioteca de la Magdalena Vieja

Se abre ahora, en este grupo de fuentes, un largo paréntesis, pues las primeras listas de libros pertenecientes al Libertador ya adulto de que tengamos noticia corresponden al período inmediatamente posterior a la batalla de Ayacucho. Muy importante es una factura que creemos hecha en Lima hacia 1825, cuyo encabezamiento reza en francés: “Note des livres fournis á Son Excellence le Libérateur”; la casi totalidad de las obras ahí anotadas, por otra parte, están en ese mismo idioma, a juzgar por los títulos. Estos aparecen siempre abreviados, y muchas veces se omite el nombre del autor; pero se especifica, por tratarse de una factura, el número de volúmenes de cada obra, su formato y el precio: en total son 36 obras que comprenden 123 tomos, y le costaron al Libertador 366 pesos. Para redondear los 400, adquirió dos billetes de una lotería organizada por el librero, quien rifaba entre sus clientes la *Historia Natural* de Buffon. En esta factura, la antigüedad clásica está representada por el *Arte de Amar*, de Ovidio; los *Anales*, de Tácito; las *Oraciones*, de Cicerón, y la *Vie des Hommes Illustres*, de Plutarco, en 15 tomos. Los estudios filosóficos figuran con dos obras: un *Cours de Philosophie*, de J. P. Azais, y *Analyse de la philosophie de Bacon*, de cuyo autor no tenemos noticia. La Historia, además de los escritos ya citados de Tácito y Plutarco, aparece con la *Décadence de la République Romaine*, de Fergusson; una *Histoire du Brésil*, tal vez de Southey, o de James Henderson; *Beautés de l'Histoire de Turquie*, *Annales du regne de George III*, y *Epoques de l'Histoire Universelle*. Dentro de este grupo, deben destacarse de un modo particular los libros relativos a Napoleón: del mismo Azais, antes mencionado, es un *Jugement impartial sur Napoléon, ou considérations philosophiques sur son caractere, son élévation, sa chute, et les résultats de son gouvernement*; *Lettres sur les Cent Jours*, de Benjamín Constant; *Histoire de Napoléon et de la Grande Armée pendant l'Année 1812*, debida a la pluma del conde de Segur, hijo del futuro rey Luis Felipe; las *Memorias* de Rapp, Montholon y Gourgaud; y cinco volúmenes que aparecen como *Oeuvres de Napoléon*, y que bien pudieran ser el famoso *Diario* de Las Cases. El interés del Libertador hacia los

8 Archivo del Libertador, tomo titulado Familia Palacios y Juventud de Bolívar.

temas políticos, económicos y sociológicos contemporáneos se refleja en la presencia en esta factura de obras como la de Beausobre que se titula *Introduction générale a l'étude de la politique, des finances a du commerce*, y otras: *Considérations sur les coups d'état*, tal vez de Benjamín Constant; *Economie politique*, de Sismondi; *Recherches sur la science du gouvernement*, de Gorani; *Origine des Lois*, de Fristol, y *Théorie des révolutions*, de Ferrand. Junto a clásicos del Derecho Internacional como Grocio, con su *Droit de la Paix et de la Guerre*, versión francesa del *De jure pacis et bello*, hallamos las obras de Madame de Stael, en 17 volúmenes, y las de Hobbes, en francés igualmente. La epopeya renacentista está representada por *Os Lusíadas*, de Camoens; *Los Incas*, de Marmontell, recuerdan la tendencia "filosófica" del siglo XVIII, mientras Sismondi ofrece, con su *Littérature du Midi de l'Europe*, una investigación de tono más moderno. Sólo dos obras aparecen con título en español: el *Sistema físico y moral del hombre*, y el *Sistema físico y moral de la mujer*, seguramente de un mismo autor. Dos libros más corresponden a la divulgación científica: *Eléments des sciences naturelles*, de Dumeril, y *Abregé des sciences*; fácilmente se comprende la inclusión en la lista de un libro de Delius, *Exploitation des mines*, si se tiene en cuenta que la economía del Alto y Bajo Perú, como entonces se decía, reposaba casi por completo sobre las actividades mineras. Y para concluir, señalaremos el único libro de táctica militar que aparece en este documento: *La petite guerre, oit service des troupes légères en campagne*. La contienda emancipadora había concluido, y comenzaba el período de reorganización constitucional<sup>9</sup>.

### Una selecta "biblioteca de viaje"

Además de la precedente, son varias las listas de libros que nos fue dado localizar entre los papeles del Libertador tan devotamente salvados, organizados y conservados por el Dr. Lecuna. Vamos ahora a referirnos a una sola de ellas, no por corta menos reveladora. No está fechada, pero a nuestro juicio debe ser de los primeros meses de 1825, y contiene las obras que Bolívar deseaba llevar consigo de preferencia durante su viaje al Cuzco y Alto Perú. He aquí la lista, tal como la escribió el coronel Santana, secretario personal del Libertador:

- "L'Esprit de l'Encyclopédie
- "Oeuvres d'Helvétius
- "Todas las obras del Abate de Pradt
- "Las de Madame de Stael
- "Memorial del Conde Las Cases
- "Memorias de Montholon
- "Campaña de Italia "Obras de Napoleón
- "Obras de Bertrand "Manual Diplomático
- "Un Atlas, el mejor a juicio de un geógrafo
- "Montesquieu y su comentario de Tracy
- "Filangieri y su comentario
- "Bentham<sup>10</sup>

La abundancia relativa de obras sobre Napoleón y la presencia del Atlas podrían indicar en el Libertador un deseo de estudiar y analizar las campañas del ilustre guerrero, más como estimulante ejercicio como intelectual que con miras pragmáticas, pues la guerra estaba vir-

<sup>9</sup> Archivo del Libertador, Sección Juan de Francisco Martín, vol. II, f° 111. También figura en el mismo Archivo, Sección O'Leary, t. XXXIII, f° 122, una copia de la lista que hemos comentado, pero menos completa, y con los títulos de las obras en español; esta última es la que publicó el Dr. Lecuna en *Papeles de Bolívar*

<sup>10</sup> Archivo del Libertador, Sección Juan de Francisco Martín, vol. II, f° 112.

tualmente concluida en América. En cuanto al resto de las obras, no es aventurado pensar que Bolívar, libre ahora de los apremiantes cuidados de la campaña, deseara remozar las lecturas de su juventud y consultar algunos autores que poco o nada conocía — Bentham, Madame de Stael — en los momentos en que se preparaba a ofrecer sus ideas sobre organización constitucional a sus compatriotas de América del Sur. Así, a fines de 1825, decíale a Santander desde La Plata:

“Yo me hallo en esta capital organizando su nuevo gobierno, del mejor modo que es posible. Sin duda, el 19 de abril del próximo año será proclamada la República, y entonces le presentaré la constitución; la que será ciertamente muy fuerte y muy liberal, y mi discurso será igualmente muy fuerte y muy liberal. Estoy recogiendo materiales para hacer una obra regular: desde luego, creo que será mejor que el de Angostura, porque tengo más materiales acopiados” (Cartas, V, pp. 180-181). Parece natural que la recopilación de esos datos hubiera empezado meses atrás. Entiéndasenos bien, sin embargo: no estamos afirmando que en la Constitución Boliviana debían reflejarse forzosamente y de modo exclusivo las opiniones de todos los autores cuyas obras aparecen en la lista transcrita. Bolívar tenía la voluntad bastante recia y el espíritu muy claro para rechazar las ideas —así fuesen las más “autorizadas”— que o bien coinciden con la realidad americana y no resultasen aplicables a sus problemas, o no coincidiesen en sus líneas generales con el propio ideario de Bolívar. Y resulta obvio que éste, al acopiar sus materiales, no tenía por qué limitarse a los libros que hemos citado.

### Los avatares de unos libros

Existe otra lista de libros, ya publicada por el Dr. Lecuna, que nos ofrece una visión bastante clara y completa del contenido de la biblioteca del Libertador en Lima. Es un documento que lleva al comienzo la nota siguiente: “Lista de los libros de S. E. el Libertador que conduce el Capitán Emigdio Briceno, remitidos por el Coronel Tomás Cipriano de Mosquera”. Estas obras se extraviaron en el trayecto del Perú a Colombia, a consecuencia del trastorno causado por la insurrección de los auxiliares colombianos en Lima. Mosquera, que a comienzos de 1827 era Intendente de Guayaquil, logró recuperarlas y ponerlas a salvo antes de marchar a Bogotá para informar al Gobierno de la situación en el sur. Debió comunicar también al Libertador el paradero de sus libros, pues éste, en carta escrita el 10 de agosto, en Turbaco, camino de la capital, le contestó lo que va a leerse:

“Escríbale Ud. de mi parte a sus buenos padres y amigos de Popayán, y dígales Ud. mil cosas de mi parte: que los amo, y les deseo todo bien. Recomiendo a Ud. mucho mis papeles y mis libros que Ud. ha salvado tan oportunamente. Aguárdeme Ud., y créame de todo corazón...” (Cartas, VII, p. 6).

La lista de los libros que conducía el capitán Briceño no tiene fecha. Tal vez esta circunstancia dio origen a una confusión que se ha mantenido hasta ahora: la de creer que Bolívar le hubiese obsequiado aquellos libros al coronel Tomás Cipriano Mosquera. Así se había venido diciendo, y aun nosotros lo hemos escrito alguna vez; pero no es cierto. Fue el erudito bibliófilo José Eustaquio Machado quien dio origen a aquella versión, al publicar juntas, en su artículo “Una carta y un obsequio del Libertador”<sup>11</sup>, la citada lista y una carta de Bolívar para Mosquera fechada en Bogotá a 15 de febrero de 1828, cuyos párrafos pertinentes rezan:

11 *Boletín de la Biblioteca Nacional, No 23, del 21 de marzo de 1929. Caracas.*

“He recibido la apreciable comunicación de Ud. del 28 de enero en que me participa haber parecido en Guayaquil mis libros, y lo celebro tan sólo porque ellos distraerán a Ud. en sus ratos de descanso; sírvase Ud. aceptarlos como un recuerdo de mi parte... P. D. Mi espada de campaña, que tiene Ud. allá, fue la que tuve en el Perú: consérvela Ud., igualmente que el servicio y los libros, como un recuerdo mío”.

Al aparecer así asociadas la carta y la lista, se creyó que los libros mencionados por Bolívar no podían ser sino los de la lista, y se afirmó que le había regalado al prócer payanés todas las obras de su biblioteca de la Magdalena<sup>12</sup>. Se aceptó como un hecho innegable la relación entre uno y otro documento, apresuradamente establecida, aunque con entera buena fe: por el Dr. Machado.

Era Bolívar lo suficientemente liberal y generoso para que este gesto suyo no hubiese resultado inconcebible ni extraordinario. Sin embargo, siempre nos costó aceptar que un hombre tan aficionado a la lectura llegase a desprenderse con tal facilidad de su biblioteca; ¿era posible que hubiera perdido de un modo tan repentino, todo interés por el mundo maravilloso de los libros? Luego, otra duda nos asaltaba: ¿cómo explicar que Mosquera le enviase a Bolívar las obras anotadas en la lista, si éste se las había regalado? Pero eran apenas indicios, corazonadas mejor, que bien poco pesaban ante lo que se juzgaba la realidad asentada en documentos aparentemente incontrovertibles.

En el Archivo Nacional de Colombia tuvimos la suerte de encontrar hace poco un documento que, en nuestro sentir, aclara definitivamente el punto, y permite afirmar que el Libertador no se desprendió entonces de su biblioteca. Se trata de un corto expediente, fechado en Bogotá a 17 de marzo de 1828:<sup>13</sup> ahí el capitán Emigdio Briceño informa al Ministro de Hacienda de que la conducción del equipaje del Libertador desde Popayán a la capital ha costado 623 pesos, los cuales desea Bolívar que le sean descontados de sus sueldos, pues tratándose de su biblioteca particular no admite que el erario público sufrage los gastos de transporte. Admirable gesto. En el expediente figura una copia del salvoconducto dado a Briceño para su viaje. Por él, sabemos que salió de Popayán el 10 de diciembre de 1827, conduciendo “16 cargas de papeles y efectos pertenecientes a la secretaría de S. E. el Libertador” a través de la accidentada ruta del Quindío. Llevaba 16 bestias de carga, 2 de silla, y 3 peones. El 19 de diciembre, llegaron a Cartago. El 4 de enero de 1828, estaban en la Mesa de Juan Díaz. Poco después -no consta la fecha exacta- llegaron a Bogotá, donde Briceño le entregó al Libertador, en la Quinta al pie del Monserrate, los libros que tan larga jornada habían rendido desde Lima. Estas obras tendrían aun la virtud de solazar los contados ratos de esparcimiento del grande hombre, y acaso sirvieran de bálsamo a su espíritu irritado y dolorido, después del atentado de septiembre. ¿Cuáles, entonces, serían los libros mencionados por el Libertador en su carta a Mosquera del 15 de febrero de 1828? Como se ha dicho, se trataba de las *Oeuvres Militaires du Maréchal Vauban*, reeditadas por E. P. Foissac. Estas obras estaban sin duda en algún cajón que había permanecido extraviado y que se halló posteriormente en Guayaquil, junto con un servicio de mesa y la espada que el Libertador había usado en el Perú, todo lo cual sí consta que se lo obsequió a Mosquera.

<sup>12</sup> Desde entonces se los ha venido asociando, y así los publica también el Dr. Lecuna en *Cartas del Libertador*, VII, 153 y sgs. El manuscrito original está en Archivo del Libertador, sección Juan de Francisco Martín, vol. II, folios 109-110.

<sup>13</sup> Archivo Nacional de Colombia, *Peticiones y Solicitudes - La República*, tomo XVII, folios 312-314.



No cabe duda, en todo caso, de que unas y otras obras figuraban en la biblioteca del Libertador en La Magdalena. Muchos de los títulos que hemos hallado en las precedentes, se repiten en esta lista. Entre los que aparecen ahora por vez primera, la historia y la biografía se llevan la parte del león. Véanse algunos títulos: *Expédition d'Alexandre*, de Flavio Arriano, con un Atlas adjunto; *Histoire d'Améri que*, probablemente una versión francesa del libro de Robertson; el *Viaje de Anacarsis el Joven*, del Abate Barthélemy; *Petes et courtisanes de la Grece*, suplemento a la obra anterior, prohibido por la Inquisición desde 1805; la historia de esa misma institución, por Llorente; el *Ensayo de la Historia civil del Paraguay*, Buenos Aires y Tucumán, del deán Gregorio Funes; *Républiques Italiennes du Mo yen Age*, que creemos sea obra de Sismondi; una *Histoire d'Angleterre*, tal vez la de Hume, o la de Barrow; los *Comentarios* de César, en castellano, y otra edición en francés; una obra señalada simplemente *Révolution Francaise*, acaso la de Augusto Mignet; la *Historia*, de Polibio; las *Obras* de Federico de Prusia; la Historia de esta nación; *Guerres de la Révolution, Découverte de l'Amérique, Con-gres de Vienne*, cuyos autores ignoramos; la *Historia de la le gis-zación*, de Pastoret, y la tan difundida *Histoire romaine*, de Vertot. En el campo puramente biográfico, vemos el *Dictionnaire des hommes célèbres, Rio graphies des Contemporains, Lije of Scipio* y la *Vida de Washington*, en francés y en inglés, esta última escrita por Ramsay. Añádanse a las obras anteriores las muchas que tratan de Napoleón. Además de las que ya hemos reseñado en precedentes listas, como las de Las Cases, Montholon, Rapp, Gourgaud, Azais, etc., encontramos ahora el *Manuscrit de 1813*, del Barón Fain; *Cours politique et diplorna tique de Bonaparte*, por Goldsmith; *Campagne de 1814*, y un Atlas; las *Memorias*, de Fain; *La colonne de la Grande Armée, Colonne sur la Place Vendome, Victoires completes des francais*, . . . *La Odisea* y la *Ilíada*, ambas en francés, figuran a la cabeza de las obras clásicas, con la *Eneida*, en castellano ésta. a juzgar por el título. La epopeya cristiana está representada por la *Jerusalén liberada*, del Tasso, igualmente en francés. El pensamiento "ilustrado" español aparece en la lista con el famoso *Informe de la Ley Agrarta*, de Jovellanos. Más numerosas son las obras de los "filósofos" y publicistas franceses, encabezados como es de rigor por *El Espíritu de las Leyes*, y las *Oeuvres* de Voltaire, a quienes siguen de lejos Madame de Stael, Benjamín Constant y su *Cours de politique constitutionnelle*, y el Abate De Pradt. Es notable que no aparezca ninguna obra de Rousseau, de quien había sido Bolívar fervoroso lector — si no admirador incondicional — en tiempos no muy lejanos. De Adam Smith encontramos, vertida al francés, su *Riqueza de las Naciones*. Hay varias obras de Humboldt, desde la *Astronomfa* hasta el monumental *Viaje a las regiones equinociales*. En su lengua original figuran también los picantes *Cuentos* de La Fontaine y las *Fábulas* del mismo autor, junto a las *Poesias* de Ossian, la *Description générale de la Chine*, del Padre Du Halde, y la obra de Beaujour sobre Norteamérica. Entre los pocos libros escritos en inglés está *The Federalist*, de Madison, Hamilton y Jay. El Diccionario de la Real Academia Española se hallaba en los anaqueles de La Magdalena junto a un *New Dictionary Spanish. and English* y a una *Gramática Italiana*. Bastante numerosos son igualmente los libros que se refieren al Arte Militar: unos *Principes de Stratégie*, cuyo autor nos es desconocido; los *Juzgados Militares*, de Colón; *Principios de Fortificación*; *Ordenanza Naval*; *Reflexions Militaires*, que sería tal vez muy aventurado identificar con la versión francesa de una obra del mismo título escrita por el marqués de Santa Cruz de Marcenado, que ejerció en su tiempo notable influjo sobre Federico el Grande; un *Tratado de Castrametación*<sup>14</sup> y varias más. En una a modo de miscelánea podríamos incluir libros como *Beautés de Irlollande*, *Encyclopédie des Enfants*, *Medias Anatas* y *Lanzas del Perú*, la obra atribuida a Zea, *Colombia siendo*. . . , un *Viaje de La Cruz*, y la violenta diatriba contra el Libertador titulada

14 Tanto en el Boletín citado como en Lecuna se lee "Castrametación": restablecemos la lección del manuscrito.

*Exposición de don José de la Riva Agüero*, a la cual acuden a abrevarse todavía ciertos modernos “historiadores”. Este panfleto del ex-Presidente del Perú tiene su historia. Riva-Aguero había remitido al Callao, a bordo del bergantín *Kil*, un cajón que contenía 21 ejemplares de su obra, que fueron confiscados por las autoridades, según se lo anunciaba Unanue al Libertador en carta fechada en Lima el 15 de septiembre de 1825. Según el prócer peruano, dos de los ejemplares de la obra de Riva-Aguero — “con su retrato, título de General y muchas cosas que adornan su valiente persona”, decía Unanue —venían “soberbiamente equipados”, es decir, empastados a todo lujo; éstos fue los que le remitió a Bolívar, y uno de ellos sería el que figuraba en esta lista.<sup>15</sup>

### Hasta el final de la jornada

De regreso a Colombia la grande, el Libertador siguió aumentando su biblioteca, para lo cual solicitó libros a los Estados Unidos. Así, por lo menos, parece darlo a entender un párrafo de su carta escrita en Bojacá, el 25 de diciembre de 1828, al general Briceflo Méndez, a la sazón en Caracas: “Mantenga Ud. por ahora los cajoncitos de libros de Norte América hasta nueva disposición” (Cartas, VIII, p. 184).

En la hermosa Quinta al pie del Monserrate que le servía de residencia en Bogotá, tenía también Bolívar una selecta biblioteca. A mediados de febrero de 1828 mandó clavar “unos cajones de libros” que pensaría llevarse durante el proyectado viaje a Venezuela que luego quedó interrumpido en Bucaramanga<sup>16</sup>. Dos años más tarde, al salir en 1830 definitivamente de Bogotá, el Libertador dejó al cuidado de Manuelita algunos libros y papeles de su propiedad, que el 27 de junio le fueron reclamados por el juez segundo municipal, Juan José Gómez, bajo el pretexto de que se trataba de “libros y papeles correspondientes al archivo del gobierno”. La animosa quiteña le respondió que esos objetos pertenecían particularmente a S. E. el Libertador, y que no los entregarla, “a menos – escribía– que me prueben por una ley que este Señor está fuera de ella”.<sup>17</sup>

Pero no dejó Bolívar en Bogotá toda su biblioteca, sino que se llevó hasta Cartagena dos baúles repletos de libros, escogidos sin duda entre los autores que más apreciaba. Antes de emprender viaje a Santa Marta, los dejó en Cartagena, confiándoselos a su amigo Juan de Francisco Martín. Así, cuando el 22 de diciembre de 1830, fallecido ya el Héroe, se verificó en Santa Marta el inventario de sus bienes, el notario José Catalino Noguera pudo incluir en el mismo la partida siguiente:

“9°. Otro documento entregado por el mismo señor Fernando Bolívar, finado por el señor Juan de Francisco Martín en Cartagena el 29 de septiembre último, en que consta haber recibido de S. E. el Libertador Presidente en calidad de depósito y a su disposición, lo siguiente: Dos baúles de libros”.<sup>18</sup>

15 Véase mi obra citada, *Bolívar y su Epoca*, t. 1, p. 250.

16 “Cuenta de los gastos hechos en la Casa de S. E. en el mes de febrero desde el 1° hasta la fecha”. No se precisa de qué año es, pero hay varios datos que indican como único posible el de 1828. *Archivo del Libertador*, Sección Juan de Francisco Martín, vol. II, f° 71 v°

17 *Archivo Nacional de Colombia*, Sección Historia - *La Reptública*, vol. IV, fs. 190-192. Hay una carta de Manuelita, y varios documentos relativos a su expulsión de Bogotá en agosto de 1830. Véase también el f° 198.

18 *Archivo del Libertador*, Sección O’Leary, vol. XXXIII, fs. 150—153.

Estas obras que — con los documentos de su riquísimo archivo — figuraron entre los escasos bienes personales que Bolívar conservó hasta el fin de sus días, fueron conducidas más tarde a Caracas y distribuidas entre sus herederos. Por unas hojas sueltas -desgraciadamente incompletas— correspondientes a la partición efectuada a principios de 1882,<sup>19</sup> sabemos que “la obra en francés *Diario de Santa Elena*, en ocho tomos” le fue entregada a doña Juana Bolívar; “la obra en tres tomos *Expedición de Alejandro*, en francés, y otra en un tomo, en español, *Elementos del Arte de la Guerra*” pasaron a manos de Fernando y Felicia Bolívar Tinoco, sobrinos del Libertador. En cuanto a los 15 primeros tomos de la obra editada por Cristóbal Mendoza y Francisco Javier Yanes, *Documentos para la vida pública del Libertador*, los herederos se pusieron de acuerdo para remitírselos “en clase de memoria” al digno albacea don Juan de Francisco Martín, entonces desterrado en Jamaica.

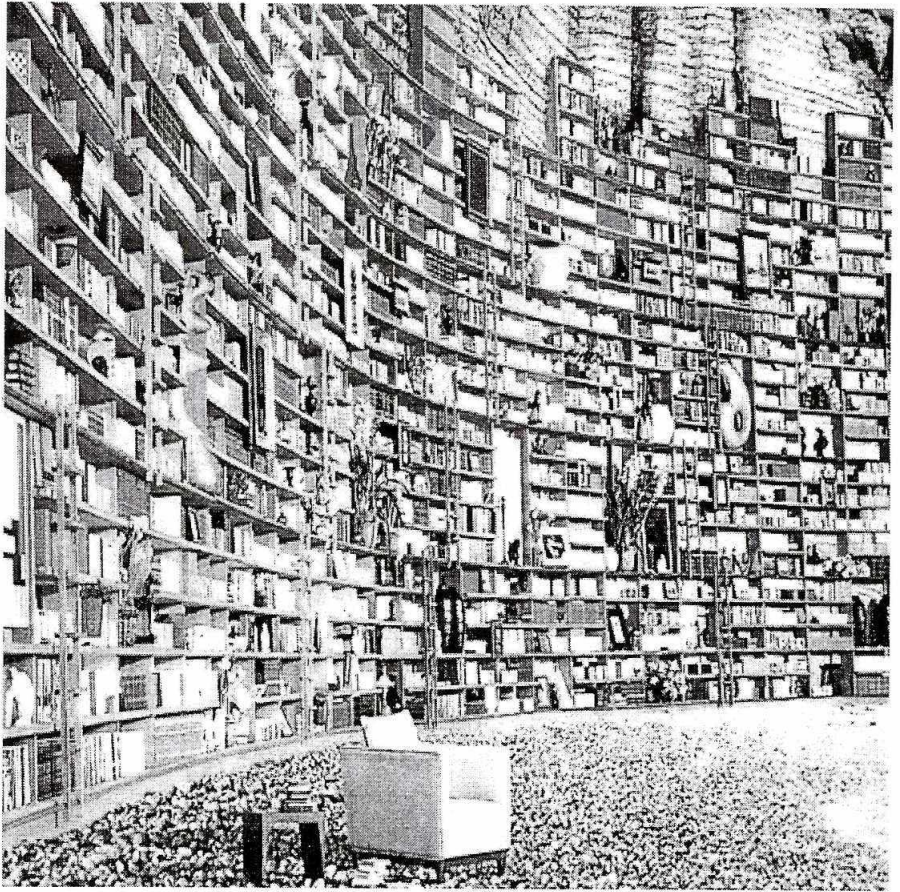
De una de estas obras tenemos noticias posteriores. E]. ejemplar del *Diario de Santa Elena*, dedicado por el conde Las Cases al Libertador, fue religiosamente conservado por Juana Bolívar. Y en 1883, al celebrarse en Caracas el Centenario del nacimiento del Libertador, su sobrina Benigna Palacios facilitó este libro para que fuese exhibido en la exposición que se organizó con tal motivo.<sup>20</sup>

¡Puedan estas deshilvanadas notas contribuir a que salgan a luz tantos libros que pertenecieron al Libertador como debe haber en bibliotecas públicas y privadas de Caracas y Popayán, de Bogotá y de Quito, de Lima y Cartagena! El reunirlos de nuevo en la Casa Natal del Héroe, constituyendo una auténtica Biblioteca Bolivariana, sería tarea grata a la memoria de Vicente Lecuna y digna empresa para quienes aspiren a continuar su fecunda obra.

19 Archivo del Libertador; Tomos de Documentos de la Familia Bolívar: tomo que contiene papeles de 1663 a 1840, sin foliar todavía cuando anotamos el dato.

20 Copia de un inventario de los objetos prestados para la referida exposición, que el Dr. Lecuna nos permitió sacar de otra copia mecanografiada que él poseía.

# Documento CPCIB



# Discurso de la Lic. Teresa Zelaya de Villegas, presidenta del Colegio de Profesionales en Ciencias de la Información de Bolivia

Distinguida Concurrencia:

Es un honor dirigirme a tan selecta concurrencia para clausurar este significativo acto de Inauguración del Colegio de Profesionales en Ciencias de la Información de Bolivia, que agrupa a Bibliotecólogos, Documentalistas, Archiveros y Museólogos

Es importante en esta ocasión, señalar que las Ciencias de la Información específicamente en las disciplinas de la Bibliotecología y la Archivística, han logrado un desarrollo importante, gracias al esfuerzo de grandes personajes como Gabriel René Moreno, Gunnar Mendoza, Jorge Siles Salinas, Efraín Virreira, Alberto Crespo Rodas, Don Victor Hugo Laredo, José Roberto Arze, Roberto Juarros de nacionalidad argentina, Julios Aguirre de nacionalidad colombiana y otros intelectuales, quienes sin duda han aportado brindando el conocimiento óptimo para el fortalecimiento de Unidades de Información, y por ende de la creación de la Primera Carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Facultad de Humanidades de la Universidad Mayor de San Andrés, con el auspicio de la Organización de Estados Americanos.

Hoy a 25 años de creación de la Carrera, y en pleno auge de las hoy llamadas Sociedades de la Información, inauguramos nuestro colegio con 31 miembros activos y 20 miembros honorarios, a quienes nos corresponde asumir con mayor fuerza, y profesionalismo el papel de agentes activos para permitir y facilitar el acceso a la información, al conocimiento, a nuestra comunidad, a las organizaciones en general, en función de sus requerimientos y necesidades específicas.

16 de Mayo de 2003, se constituye en una fecha histórica, porque se marca un hito en el Desarrollo de las Ciencias de la Información de Bolivia, a partir del cual, nuestro Colegio de Profesionales en Ciencias de la Información inicia actividades que están orientadas básicamente a dos objetivos concretos como son:

Primero: Apoyar el desarrollo de la educación, la ciencia, la cultura, la economía de nuestro país a través del fortalecimiento e implementación adecuada de bibliotecas, centros

de documentación, archivos y museos, la promoción y utilización de la información en cualquier soporte documental sea físico o digital y la promoción y fomento de la lectura en nuestra comunidad.

Segundo: Defender y precautelar los intereses económicos y profesionales de los miembros, actuando ante los organismos de carácter nacional o internacional en defensa de los mismos, para lo cual el colegio va a contribuir en la especialización y actualización efectiva y continua a través de la organización de seminarios, cursos de postgrado

Sobre la base de estas líneas de trabajo, el Colegio también, se compromete a asumir el papel de agente intermediario entre el Estado, las organizaciones y nuestra comunidad en general para iniciar la construcción de una verdadera «Sociedad de la Información» y «Sociedad del Saber», es decir promoviendo una «Cultura de Información y de Conocimiento» permitiendo el acceso libre de información técnica, científica, cultural, económica, recreativa a nuestra colectividad, con el único objetivo de asegurarles la toma de decisiones adecuadas y que se traduzcan en acciones inteligentes para contribuir de esa manera al desarrollo de nuestro país.

Asumir este compromiso implica, que el Colegio deberá trabajar en el asesoramiento de la formulación de una Política Nacional de Información que esté orientada a privilegiar y fortalecer los siguientes aspectos:

1. Crear un Sistema de Comunicación e Información, a través del uso intensivo de Internet, interactuando con el Sector de Telecomunicaciones para reducir costos de servicio en Bibliotecas, Archivos y otras Unidades de Información.
2. Fortalecer los contenidos de información a través de la recogida efectiva de datos, e información en función a la elaboración de los bienes y servicios que ofrecen diferentes organizaciones del país.
3. Equipamiento de las Unidades de Información (Computadoras, scanners, impresoras, equipos de microfilmación y programas especializados), estableciendo la reducción de aranceles en la importación de hardware y softwares
4. Establecer fondos específicos para la construcción de edificios adecuados para Bibliotecas, Archivos y Museos.
5. Valoración del trabajo de los profesionales de la información, orientando la recalificación acorde con las nuevas exigencias del mercado laboral.

De todo ello, emerge la necesidad de aunar esfuerzos e iniciar una acción concertada entre el Estado, la empresa privada y la sociedad civil en general, juntamente con nuestro colegio para construir una adecuada infraestructura de información, para promocionar y garantizar el funcionamiento de un sistema de oferta de servicios públicos de información a toda nuestra comunidad y en especial a los sectores excluidos y marginados de la población, a través de las bibliotecas, archivos, centros de documentación, museos para fomentar la producción, el trabajo, la educación la recreación de todos los sectores sociales y reducir el analfabetismo absoluto, funcional e informacional.

En el transcurso de todo este año, ya se han efectuado algunos avances, a través de actividades, como ha sido el Primer Foro con candidatos Políticos, en el tema de Educación y bibliotecas. Se organizó el Primer Congreso Nacional de Profesionales de la Información en el marco de la Feria Internacional del Libro, se estableció juntamente con el Programa de Investigación Estratégica de Bolivia, un espacio de discusión y reflexión, del cual se elaboró un primer documento sobre Política Nacional de Información Científica y Tecnológica, que ha sido presentado a la Academia Nacional de Ciencias,

En ese contexto estamos convencidos de que las Bibliotecas, Archivos, Centros de Documentación, Museos y Unidades de Información en general, con todos los servicios y productos que ofrecen, sean físicos o digitales, cumplen un papel fundamental y estratégico en el desarrollo del país, y nunca dejarán de ser los espacios más democráticos en la difusión de la cultura, de la información y del conocimiento, y como decía «Borges», serán siempre nuestros Paraísos del SABER.

Para finalizar, quiero agradecer a Flora Rosso, por ser la artífice de la creación del Colegio, a nuestros miembros honorarios, por sus nobles enseñanzas y el ejemplo impartido como docentes en la Carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información, a los miembros activos invitarlos a participar en forma decidida en el desarrollo de nuestros objetivos y líneas de trabajo, a las personalidades que hoy recibieron los certificados de distinción, agradecerles por vuestro trabajo dedicado al desarrollo de las Unidades de Información de Bolivia. y de la misma manera nuestro reconocimiento y agradecimiento a los que hoy reciben el homenaje póstumo y decirles a todos Uds., que vuestro aporte nos inspira y nos motiva para continuar con vuestro ejemplo.

Mucha Gracias.

### **PROPUESTA PARA EL TRABAJO EN COMISIONES C.P.C.I.B.**

De acuerdo a los objetivos del C.P.C.I.B. se establecen tres líneas de trabajo que son:

1. Fortalecimiento de bibliotecas, centros de documentación, archivos y museos;
2. La promoción y fomento de la lectura en nuestra comunidad y
3. La defensa de los intereses de los colegiados.

Que están orientadas al desarrollo de la educación, la ciencia, la cultura, la economía del país tal como se establece en los estatutos del C.P.C.I.B.

Las comisiones para ejecutar las actividades que se propone el C.P.C.I.B. son:

- I: COMISION ACADEMICA
- II: COMISION DE ASPECTOS GREMIALES
- III: COMISION DE ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

## I. COMISION ACADEMICA:

Objetivo: Desarrollar programas, proyectos y actividades orientadas al fortalecimiento de Unidades de Información y a la capacitación continua del asociado.

Actividades Concretas:

1. Formular Políticas Nacionales de Información y diseño de un Sistema Nacional de Información. (Públicas y en el Area de Ciencia y tecnología).
  - Fomento en el establecimiento de redes y sistemas, para intercambio y flujo adecuado de información.
  - Coordinación con redes existentes
  - Análisis y estudio de ofrecimiento de contenidos desde Organizaciones Públicas y Privadas.
  - Equipamiento de Unidades de Información
  - Instalaciones de las Unidades de Información
2. Formación y Capacitación
  - Organización de un Curso de Maestría o Doctorado
  - Organización de Cursos a Distancia para el Interior del país
  - Organización de un espacio de reflexión continua a través de la organización de cursos, debates, seminarios, etc.
  - Establecimiento de un debate continuo on line.

## II. COMISION DE ASPECTOS GREMIALES

Objetivo: Elaborar normas, procedimientos y reglamentos para interactuar con los asociados en relación a sus respectivas fuentes de trabajo, como también la atención a demandas y denuncias sobre prácticas ilícitas de la profesión .

Actividades Concretas:

1. Elaboración del Código de Etica del Profesional de la Información
2. Elaboración de normas, procedimientos y reglamento para la atención de reclamos y denuncias.
3. Conformación del Tribunal de Honor.
4. Elaboración de normas, procedimientos y reglamento para nominación a personalidades y Unidades de Información que se destacan cada año en el país.

## III. COMISION DE ASPECTOS ADMINISTRATIVOS:

Objetivo: Brindar asistencia administrativa al C.P.C.I.B., a través de la formulación y diseño de un Plan Estratégico bianual.

1. Elaboración del Plan Estratégico, de manera participativa
2. Análisis y diseño prospectivo para lograr sostenibilidad a corto y mediano plazo



(Estudio de ingresos para alquiler de espacio físico, compra de computadora, pago a secretaria y otros gastos)

3. Inscripción a IFLA/ALA

4. Fomentar y elaborar convenios interinstitucionales para fortalecer actividades de las comisiones.

# Inauguración oficial y juramento de miembros del Colegio de Profesionales en Ciencias de la Información de Bolivia C.P.C.I.B..B.

En fecha 16 de Mayo del presente año, se llevó a cabo la «Inauguración oficial y juramento de miembros del Colegio de Profesionales en Ciencias de la Información de Bolivia (C.P.C.I.B.)» en el Auditorio de la Academia Nacional de Ciencias de Bolivia, oportunidad en la que se rindió homenaje póstumo y se otorgaron certificados de distinción a diferentes personalidades que se han destacado en la actividad documentaria.

El Colegio de profesionales en Ciencias de la Información de Bolivia, es una entidad Nacional de carácter científico- técnico y gremial, sin fines de lucro, que congrega a profesionales bibliotecólogos, documentalistas, archiveros y museólogos.

Los objetivos del C.P.C.I.B, están orientados al desarrollo de la educación, la ciencia, la cultura, la economía del país a través del fortalecimiento de bibliotecas, centros de documentación, archivos y museos; la promoción y fomento de la lectura en nuestra comunidad y la defensa de los intereses de los colegiados.

Actualmente, se está asumiendo el compromiso de trabajar en la formulación de una Política Nacional de Información que fortalezca aspectos como la creación de un sistema nacional de información a través del uso intensivo de Internet, fortaleciendo los contenidos a través de una recogida efectiva de datos e información que ofrecen diferentes organizaciones del país. Asimismo, se priorizará el equipamiento de Unidades de Información (Bibliotecas, Archivos), estableciendo reducción de aranceles en la importación de hardware y softwares, y el establecimiento de fondos específicos para la construcción de edificios con seguridad adecuada para la conservación de nuestro patrimonio bibliográfico y documental.

Para ser miembro del C.P.C.I.B., es obligatorio que los postulantes cumplan con los siguientes requisitos:

- Ser Boliviano de nacimiento o ciudadano nacionalizado
- Presentar al Consejo Directivo de la Entidad una solicitud escrita
- Poseer título Universitario académico en Provisión Nacional en las especialidades de Bibliotecología, Documentación, Archivística y Museología

- Presentar fotocopias legalizadas del Título Universitario en Provisión Nacional y Título Académico que acredite su condición profesional

### Miembros Activos

1	Flora Rosso Ramírez
2	Lidia Purificada Calle Alvarez
3	Sofía Teresa Zelaya Márquez
4	Hugo Bernardo Morales Bellido
5	María del Carmen Ybarnegaray Ortiz
6	María Angélica Fleitas de Pareja
7	Lola Herminia Sánchez Almanza
8	María Isabel Jordán Camacho
9	María Renee Rivero Flores
10	Héctor Fernando Machicado Mendoza
11	María de Monserrat Pescador
12	Lisetta Ivana Macedonio García
13	María del Pilar Vega Cenzano
14	Miriam Consuelo Cuevas Fernández
15	Heidy Roxana Rodríguez Fernández
16	Pedro Aquilino Chino Choque
17	Cecilia del Pilar Villagomez Paredes
18	Womar Luciana Josefina Salvatierra Valencia
19	Mirtha Agar Portugal de la Quintana
20	José Luis Terán Montoya
21	María Cristina Lanza Murillo
22	Enrique Valle Conde
23	Ana María Lorena Martínez Quinteros
24	Armando Severo Gutiérrez Martínez
25	María Amaru Gil
26	Sikorina Bustamante Paco
27	Remigio Ortega Orellana
28	Carola Campos Lora
29	Constantino Tancara
30	Patricia Margarita Castillo Ortiz
31	María del Rosario Gladys Guerra Luna

### Miembros Honorarios

1	José Roberto Arze
2	Marcela Inch
3	Efraín Pareja
4	Nelson Larrea
5	Victoria Gestri
6	Irma de Viscarra
7	Elba Arzadum

8	Violeta Lavino
9	Jorge Siles Salinas
10	Víctor Mendieta
11	Ramiro Barrenechea
12	Norah Camberos
13	Luis Verastegui
14	Javier Vasquez
15	Gregorio Calanis
16	Hugo Loayza
17	Amalia Gamarra de Durán

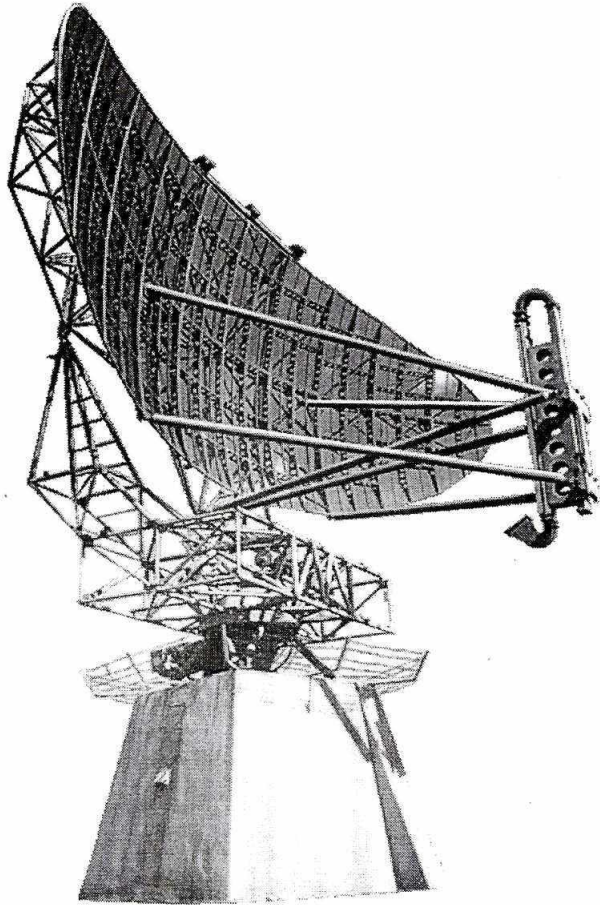
### **Certificado de Distinción**

1	Yolanda Tejerina
2	Luis Oporto
3	Amalia Alarcón
4	Aurora Ramos
5	Eti Ríos
6	Delia Claire
7	Elvira Cárdenas
8	Alicia Alipaz
9	René Arze
10	Antonio Bustios
11	Efrain Virreira
12	Alberto Crespo
13	Fernando Sandalio Viñola
14	Elinor Encinas
15	Víctor Hugo Laredo

### **Homenaje Póstumo**

Gunnar Mendoza  
 Roberto Juarros  
 Julio Aguirre  
 Marcela Meneses

# Informaciones



# Resoluciones del consejo de carrera (Enero - Junio 2003)

*Maria Elena Araóz*

## **001/2003 de 13 de enero del 2003**

Artículo único.

a) Materias: Conservación y Restauración: se invitará a la profesora titular Lorena Martínez; Historia Socioeconómica de Bolivia: se invitará al profesor Fernando Arteaga; Nuevas Tecnologías de la Información: se invitará al profesor Hugo Morales B., y Redes y Sistemas: se invitará al profesor Constantino Tancara. b) Coordinador.- se designa al Lic. Arzil Aramayo G., c) Valor de la inscripción es de Bs. 100.- por materia, a depositarse en la cuenta correspondiente de la Facultad (Banco de la Unión 1-299326); d) Límite hasta dos materias; e) Remuneración y gastos conforme a normas vigentes; f) Horarios: todos los días hábiles, de horas 7:30 a 10:30 y de 18:30 a 21:30 (4 horas académicas); g) plazo de inscripciones hasta el 20 de enero, en Secretaría y h) Planes y programas, los vigentes en la Carrera.

## **002/2003 de, 23 de enero del 2003**

Artículo 1°.

Designar el Tribunal de Evaluación y Defensa de Tesis de Grado presentada, y constituido por los

siguientes docentes:

Lic. Teresa Zelaya M.

Lic. Constantino Tancara Q.

Lic. Arzil Aramayo G.

Lic. Rocío Pinto C.

## **003/2003 de 23 de enero de 2003**

Artículo 1°.

Homologar, por parte del Consejo Facultativo, la Resolución de convalidación de materias a favor de la Univ. María Jeannett Rivero Flores, suscrita por el entonces Director de la Carrera Lic. Constantino Tancara Q., con el visto bueno del Decano, la que generó el Certificado de Conclusión de Estudios del 12 de agosto de 1996.

## **004/2003 de 27 de enero de 2003**

Artículo único.

No considerar el aporte extraordinario alguno en la matrícula del año 2003, quedando ésta limitada al valor ordinario de Bs. 27.—

## **005/2003 de 4 de febrero de 2003**

Artículo 1°.

Establécese el programa de gestión de la carga horaria para el presente año, tal como aparece en el cuadro adjunto que forma parte de la presente resolución

Artículo 2°.

Habilitase un tiempo horario de 32 horas para investigación, debiendo efectuarse convocatoria especial.

#### 006/2003 de 4 de febrero de 2003

Artículo 1°.

Designar a los siguientes docentes como miembros de los tribunales:

##### **Catalogación y Clasificación**

Prof. Fernando Arteaga (Profesor de la materia)

Lic. Armando Gutiérrez (Titular)

Univ. Lola Lazo

Univ. Susana Contreras

##### **Bibliografía**

Dr. José Roberto Arze (Profesor de la materia)

Lic. Fernando Arteaga (Titular)

Univ. Gilda Sonia Andrade D.

Univ. Vilma Colque A.

##### **Automatización de la Información**

Lic. Fernando Machicado M. (Profesor de la materia)

Lic. Hugo Morales B. (Titular)

Univ. Liz Quiñones V.

Univ. Olga Jimenez A.

##### **Referencia**

Lic. Elliana Martínez (Profesor de la materia)

Lic. Arzil Aramayo G. (Titular)

Univ. Josefa Mamani

Univ. Wilson Almansi

##### **Informetría**

Lic. Arzil Aramayo G. (Profesor de la materia)

Dr. José Roberto Arze (Titular)

Univ. J. Marlene Aguilar

Univ. Mary Fernández B.

Artículo 2°.

La evaluación de méritos debe realizarse desde el 10 al 14 de febrero del presente año.

#### 007/2003 de 4 de febrero de 2003

Artículo 1°.

Aprobar el Perfil de Tesis de Grado titulado: AUTOMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LOS SERVICIOS BIBLIOGRÁFICOS EN LAS BIBLIOTECAS DEL AREA CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA UMSA, presentado por el Univ. Enrique Valle Conde.

Artículo 2°.

Designar como tutor de este Perfil de Tesis de Grado al Lic. Hugo Morales Bellido.

#### 008/2003 de 4 de febrero de 2003

Artículo único.

Aclárase que la convocatoria interna N° 001/03 incluye la materia de Archivo Administrativo, a dictarse en los semestres I y II del presente año.

#### 010/2003 de 21 de febrero de 2003

Artículo único.

Autorizar la regularización del Univ. Antonio Raúl Guachalla Mendoza, mediante su matriculación en la gestión 2002, por las razones de fuerza mayor expuestas en su solicitud.

**011/2003 de 21 de febrero de 2003**

Artículo único.

Autorizar la inclusión en los registros de calificaciones, del año 1996, de la alumna Irma Mamani Chuquimia en la materia de CSI-222 SEMINARIO ESPECIALIZADO del segundo semestre, nota de 60 (sesenta) debiendo adjuntarse la presente Resolución y sus antecedentes en el volumen de actas de calificaciones.

**012/2003 de, 26 de febrero de 2003**

Artículo 1°.

Aceptar como válidas las razones expuestas por la Lic. Eliana M. de Asbún, Profesora de la materia de Referencia para excusarse de calificar el expediente del Univ. Sandro Murillo y liberarla de dicha función.

Artículo 2°.

Instruir se prosiga con la calificación y examen del postulante a la ayudantía de Referencia, con el Prof. Arzil Aramayo G., y los delegados estudiantiles.

**013/2003 de 07 de marzo de 2003**

Artículo 1°.

Lanzar una segunda convocatoria para Auxiliares de Docencia en las materias de : Catalogación y Clasificación, Informetría y Referencia, manteniéndose las bases de la primera convocatoria.

Artículo 2°.

El plazo para la entrega de documentos fenecerá el día Miércoles 19 de marzo, a horas 18:30 en la Secretaría de la Carrera.

**014/2003 de 07 de marzo de 2003**

Artículo único.

Aprobar el siguiente calendario del examen de grado para la presente gestión académica.

Junio	16 al 20	Area	Teoría de Procesamiento
	23 al 27	Area	Gestión y Servicios
Agosto	18 al 22	Area	Teoría de Procesamiento
	25 al 29	Area	Gestión y Servicios
Octubre	20 al 24	Area	Teoría de Procesamiento
	27 al 31	Area	Gestión y Servicios

**015/2003 de 07 de marzo de 2003**

Artículo 1°.

Solicitar al Decano de la Facultad de Humanidades anular la Resolución 35/02 de 4 de noviembre de 2002 y dejar sin efecto cualquier trámite posterior firmado en dicha Resolución, incluyendo el certificado de egreso N° 031/002

Artículo 2°.

Efectuar una nueva convalidación, conforme a la tabla adjunta, para su aprobación correspondiente.

**016/2003 de 19 de marzo de 2003**



## Artículo 1°.

Designar a los siguientes universitarios, como auxiliares titulares para el primer y segundo semestre de la gestión 2003, a partir del 1° abril, con 20 hrs/mes cada uno:

Univ. José Nelson Antezana Rodríguez	CSI-201S	Bibliografía	Item N° 1.587
Univ. Modesto Edgar Huanca Tito	CSI-304A	Automatización de la Infom.	Item N° 1.588

## Artículo 2°.

Elevar esta resolución a las instancias correspondientes para su aprobación.

**017/2003 de 19 de marzo de 2003**

## Artículo 1°.

Convocar para Docencia interina en las materias de: CSI-206S Metodología de la Investigación II, CSI-400S Redes y Sistemas de Información, CSI-401A Teoría de la Información y CSI-403A Metodología de la Investigación III.

## Artículo 2°.

Elevar esta resolución a las instancias correspondientes para su aprobación.

**018/2003 de 19 de marzo de 2003**

## Artículo 1°.

Disponer la apertura de una cátedra paralela en la materia de CSI-406A Planeamiento de Unidades de Información, para la presente gestión 2003, debiendo darse a la convocatoria interna a la mayor difusión posible.

## Artículo 2°.

Elevar esta resolución a las instancias correspondientes para su aprobación.

**019/2003 de 19 de marzo de 2003**

## Artículo 1°.

Resuelve lanzar convocatoria interna para Profesores interinos, para la materia de CSI-406A Planeamiento de Unidades de Información, por el presente año, conforme al texto adjunto que forma parte de la presente Resolución.

## Artículo 2°.

Elevar esta resolución a las instancias correspondientes para su aprobación.

**020/2003 de 19 de marzo de 2003**

## Artículo 1°.

Aportar al arreglo de la puerta de vidrio que da acceso a las Carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información y Filosofía en la Casa Montes con una suma de Bs. 125.- correspondiente al 20% de la cotización, con cargo a la partida 241.

## Artículo 2°.

Poner la presente Resolución en conocimiento de la Carrera de Filosofía, para los fines consiguientes.

**021/2003 de 31 de marzo de 2003**

## Artículo único.

Designar a los siguientes docentes como miembros de la Comisión calificadora de méritos para docentes interinos :

Docente:

Lic. Constantino Tancara Q.

Prof. Luis Verástegui V.

Estudiantes:

Univ. Lola H. Lazo

en las siguientes materias:

Area de Investigación y Metodológica:

CSI-206S Metodología de la Investigación II, y CSI-403A Metodología de la Investigación III.

Area de Gestión y Servicios:

CSI.400S Redes y Sistemas de Información y

Area de Teoría y Procesos:

CSI-401A Teoría de la Información

### **022/2003 de 3 de abril de 2003**

Artículo 1°.

Designar al Lic. Freddy Luis Maidana Rodríguez, docente interino de la materia CSI-206S Metodología de la Investigación II, con 32 horas mensuales, por el primer y segundo semestre de la gestión 2003, a partir del 3 de abril hasta el 12 de diciembre, en suplencia del Lic. Constantino Tancara Quispe, titular de la materia, que ha sido beneficiado con AÑO SABATICO.

Artículo 2°.

Elevar la presente Resolución a las instancias correspondientes para su ratificación y fines consiguientes.

### **023/2003 de 3 de abril de 2003**

Artículo 1°.

Designar al Lic. Freddy Luis Maidana Rodríguez docente interino de la materia CSI-401A Teoría de la Información, con 32 horas mensuales por la gestión académica 2003, a partir del 3 de abril hasta el 12 de diciembre, en suplencia del Lic. Constantino Tancara Quispe, titular de la materia, que ha sido beneficiado con AÑO SABATICO.

Artículo 2°.

Elevar la presente Resolución a las instancias correspondientes para su ratificación y fines consiguientes.

### **024/2003 de 3 de abril de 2003**

Artículo 1°.

Designar al Lic. Hugo Bernardo Morales Bellido docente interino de la materia CSI-400S Redes y Sistemas de Información, con 32 horas mensuales por el primer y segundo semestre de la gestión académica 2003, a partir del 3 de abril hasta el 12 de diciembre en suplencia del Lic. Constantino Tancara Quispe, titular de la materia, que ha sido beneficiado con AÑO SABATICO.

Artículo 2°.

Elevar la presente Resolución a las instancias correspondientes para su ratificación y fines consiguientes.

### **025/2003 de 3 de abril de 2003**

Artículo 1°.

Designar al Lic. Arzil Aramayo Gómez docente interino de la materia CSI-403A Metodología de la Investigación III, con 32 horas mensuales, por la gestión 2003, a partir del 3 de abril hasta el 12 de diciembre del presente año, en suplencia del Lic. Constantino Tancara

Quispe titular de la materia, que ha sido beneficiado con AÑO SABÁTICO.

Artículo 2°.

Elevar la presente Resolución a las instancias correspondientes para su ratificación y fines consiguientes.

#### **026/2003 de 03 de abril de 2003**

Artículo 1°.

Para la inscripción de los alumnos se adopta un régimen de flexibilización en las materias en lo que sea posible, con el asentimiento de los docentes, de tal forma que los estudiantes puedan llevar simultánea o alternativamente varias materias, por encima de los pre-requisitos formalmente establecidos.

Artículo 2°.

En las materias de arrastre, éstas no podrán perjudicar a la materia posterior, siempre que se la llene simultáneamente.

#### **027/2003 de 03 de abril de 2003**

Artículo 1°.

Para la inscripción de los alumnos se adopta un régimen de flexibilización en las materias en lo que sea posible, con el asentimiento de los docentes, de tal forma que los estudiantes puedan llevar simultánea o alternativamente varias materias, por encima de los prerequisites formalmente establecidos.

Artículo 2°.

En las materias de arrastre, éstas no podrán perjudicar a la materia posterior, siempre que se la llene simultáneamente.

#### **028/2003 de 03 de abril de 2003**

Artículo 1°.

Como norma general se establece que la inscripción de alumnos no podrá exceder de 5 materias simultáneamente llevados, con las excepciones que se señalan en el siguiente artículo.

Artículo 2°.

Fuera de las 5 materias, un alumno podrá inscribirse en una sexta materia y no más, en los siguientes casos : a) como premio al buen rendimiento, a los que tienen un promedio de 75 en las materias del anterior semestre, b) materia de arrastre con el objeto de nivelarse, cuando que por cualquier razón el alumno no haya podido vencer alguna materia en la gestión anterior y c) alumnos que están al final de la Carrera y a los que les falte una sola materia para concluir con el Plan de Estudios.

#### **029/2003 de 03 de abril de 2003**

Artículo 1°.

Disponese la regularización del cumplimiento de práctica de Interacción Social de 1994, a favor del Univ. Miguel Ticona.

Artículo 2°.

Incorporar la presente Resolución en el Libro de Actas de calificación de la Carrera.

#### **030/2003 de 03 de abril de 2003**

Artículo 1°.

Respecto a la solicitud de anulación de traspaso, dar curso a la misma por parte de esta Carrera, dejando a salvo la normativa que pudiera existir sobre este particular.

Artículo 2°.

Dejar sin efecto como consecuencia dicha anulación la materia de Museología vencida por el impetrante.

### 031/2003 de 03 de abril de 2003

Artículo único.

Declarar desierta la convocatoria N° 004/03 pudiendo procederse a invitación a presentar expedientes a docentes y profesionales, según acuerdo del Consejo.

### 032/2003 de 03 de abril de 2003

Artículo 1°.

Ratificar a los Miembros de la Redacción de la Revista de la Carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información, a las siguientes personas:

Por parte docente:

T.S. Fernando Arteaga Fernández

Lic. Freddy Maidana Rodríguez

Lic. Lorena Martínez Quinteros

Por parte estudiantil

Univ. Liz Ximena Quiñones V.

Univ. Exalto Berna S.

Univ. Richard Fernández C.

Artículo 2°.

Miembros natos de este Comité, quienes tienen a su cargo la coordinación de la misma, son el Director de la Carrera y el Secretario Ejecutivo del Centro de Estudiantes.

### 033/2003 de 08 de abril de 2003

Artículo 1°.

Designar a los siguientes universitarios, como auxiliares titulares por la gestión académica de 2003, a partir del 8 de abril, con 20 hrs/mes cada uno:

Univ. José Nelsón Antezana Rodríguez	CSI-306A	Referencia	Item N° 1.589
--------------------------------------	----------	------------	---------------

Univ. René Ramírez Pacajes	CSI-200A	Catalogación y Clasificación	Item N° 1.590
----------------------------	----------	------------------------------	---------------

Artículo 2°.

Elevar esta resolución a las instancias correspondientes para su aprobación.

### 034/2003 de, 08 de abril de 2003

Artículo 1°.

Designar a la Lic. Edith Gutiérrez Rojas como docente interino de la materia de CSI-406A Planeamiento de Unidades de Información, paralelo B, con 32 horas mensuales, por la gestión 2003, a partir del 8 de abril hasta el 12 de diciembre del presente año.

Artículo 2°.

Elevar esta resolución a las instancias correspondientes para su aprobación.

### 035/2003 de 08 de abril de 2003

Artículo único.

Designar el Tribunal de la Evaluación y Defensa de Tesis de Grado presentada, por Pablo Ramos Quispe y constituido por los siguientes docentes:

Lic. Arzil Aramayo Gómez (Tutor) Lic. Constantino Tancara Q, Lic. Freddy Maidana R. Lic. Armando Gutiérrez M.

**036/2003 de 08 de abril de 2003**

Artículo único.

Aprobar y poner una copia de la presente Resolución en conocimiento de los docentes de las materias de Historia de las Fuentes Documentales, Historia de la Cultura y Museología.

**037/2003 de 15 de abril de 2003**

Artículo único.

Aprobar el Plan Operativo Reformulado para la Gestión 2003.

**038/2003 de 15 de abril de 2003**

Artículo 1o.

Aprobar el Cronograma del Trabajo Dirigido titulado: REESTRUCTURACIÓN DE SERVICIO DE LA BIBLIOTECA DE LA ESCUELA MILITAR DE INGENIERÍA, presentado por el Univ. Juan Fierro Amabobo.

Artículo 2o.

Designar como Profesor Guía de este Trabajo Dirigido al Lic. Arzil Aramayo Gómez.

**039/2003 de 15 de abril de 2003**

Artículo 1o.

Aprobar el Cronograma del Trabajo Dirigido titulado: REESTRUCTURACIÓN TÉCNICA DE LA BIBLIOTECA DE LA ESCUELA MILITAR DE INGENIERÍA, presentado por la Univ. Rosa Juana Gonzáles Burgos.

Artículo 2o. Designar como Profesor Guía de este Trabajo Dirigido al Lic. Arzil Aramayo Gómez.

**040/2003 de 30 de abril de 2003**

Artículo 1o.

Aprobar el desembolso de pasajes y viáticos a los representantes estudiantiles de la Carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información, para su asistencia al X Encuentro Nacional de Juventudes Universitarias, a realizarse en la ciudad de Oruro, del 5 al 10 de mayo, conforme al siguiente detalle:

Representante Ejecutiva:	Univ. Vilma Colque Aruquipa
Representante de Base	Univ. Juan Carlos Sarzuri Lima

Artículo 2o.

Elevar la presente Resolución, a las instancias superiores para su aprobación.

**041/2003 de 06 de marzo de 2003**

Artículo 1º.

Los alumnos que hayan vencido todas las materias del Plan de Estudios incluyendo en el quinto año tanto las materias de Bibliotecología como de Archivología, recibirán su certificado de conclusión de estudios con indicación expresa de las dos menciones. Los que hayan vencido íntegramente materias de solo una de las menciones, tendrán la indicación solamente en ella, aunque la cantidad de materias del conjunto supere las tres de la mención.

Artículo 2º.

El Certificado de conclusión de estudios se expedirá por una sola vez en la mención y/o menciones concluidas por el Estudiante.

Artículo 3°.

La mención o menciones en el título de Licenciatura deberá ser coincidente con la mención o menciones señalados en el Certificado de Conclusión de Estudios.

Artículo 4°.

La Tesis de Grado y cualquiera de las modalidades de graduación deberá ser congruente con la mención, si esta es una sola, y será suficiente en cualquiera de ellas si el alumno ha vencido a plenitud el Plan de Estudios en las dos menciones.

Artículo 5°.

Una vez extendido el Certificado de Conclusión de Estudios, cualquier vencimiento de materias de la otra mención no tendrá efecto sobre el certificado de Conclusión de Estudios ni sobre el Título.

Artículo 6°.

Elévese la presente Resolución a las instancias superiores para su ratificación.

#### **042/2003 de 06 de marzo de 2003**

Artículo 1°.

Viabilizar, en lo que corresponde a esta Carrera, para efectos de antigüedad y continuidad del vínculo docente del Sr. Tancara, su solicitud de que el lapso comprendido entre el 21 de noviembre al 31 de diciembre de 2001, como consecuencia de su declaratoria en Comisión, sea cargado a vacaciones o alternativamente a la comisión declarada, ya que no hubo levantamiento explícito de su declaratoria correspondiente.

Artículo 2°.

Elevar la presente Resolución a las instancias superiores para su respectiva aprobación.

#### **043/2003 de 06 de mayo de 2003**

Artículo único.

Aprobar y poner una copia de la presente Resolución en conocimiento de la docente de la materia de Arquitectura de Unidades de Información.

#### **044/2003 de 06 de mayo de 2003**

Artículo único.

Autorizar la incorporación de la nota del Univ. Eddy Max Quisbert Paty en la materia de Lenguaje y Técnicas de Redacción del II semestre de la gestión 2001.

#### **050/2003 de 12 de mayo de 2003**

Artículo 1°.

Determinar un número de 20 plazas otorgadas por la Carrera para trámites de casos y admisiones especiales para el Segundo Semestre de la gestión 2003.

Artículo 2°.

El número señalado en el artículo anterior, se aplicará tentativamente en la siguiente forma:

Trasposos Internos 10, Trasposos de la Univ. Católica Boliviana 1, Trasposo de la Escuela Militar de Ingeniería 1, Trasposos de Universidades del Interior 1, Trasposos de Universidades del Exterior 1, Carreras Paralelas 4 e Inscripción de Profesionales 2. Sin embargo, las cifras parciales no son limitativas, aunque sí el total.

#### **051/2003 de 27 de mayo de 2003**

Artículo único.

Regularizar la situación de los Universitarios Valentín Natalio Apaza y Nelson Antezana Rodríguez por el I Semestre de la gestión 2003.

#### **052/2003 de 29 de mayo de 2003**

Artículo 1o.

Aprobar el Perfil de Tesis de Grado titulado: LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN EN EL ARCHIVO ACADÉMICO DEL INSTITUTO NORMAL SUPERIOR SIMON BOLÍVAR, PERIODO ADMINISTRACIÓN U.M.S.A., presentado por la Univ. Angélica Betzabe Quispe Limachi.

Artículo 2o. Designar como tutor de este Perfil de Tesis de Grado al Lic. Osvaldo Moreno Vidal.

#### **053/2003 de 29 de mayo de 2003**

Artículo único.

Declarar al Univ. Ubaldo Huanca Yujra como alumno semi-libre en la materia de CSI-403A Metodología de la Investigación III, y poner copia de la presente Resolución en conocimiento del Docente.

#### **054/2003 de 29 de mayo de 2003**

Artículo único.

Aprobar la compra de toner negro para la impresora LASER, con cargo a la partida 395.

#### **055/2003 de 29 de mayo de 2003**

Artículo único.

Aprobar la compra de material de escritorio, con cargo a la partida 321.

#### **055-A/2003**

Artículo 1o.

Aprobar la convocatoria para Auxiliares de Docencia para la gestión 2003, segundo semestre, en los términos que figura en el texto adjunto.

Artículo 2o.

Elevar la presente Resolución a las autoridades pertinentes para su aprobación.

#### **056/2003 de 10 de junio de 2003**

Artículo 1o.

Aprobar el Perfil de Proyecto de Grado titulado: NORMALIZACIÓN DEL LENGUAJE DOCUMENTAL EN ANTROPOLOGÍA ANDINA BOLIVIANA EN BASE A UN MICRO TESAURO ESPECIALIZADO, presentado por la Univ. Natalia Eloisa Vargas Sánchez.

Artículo 2o.

Designar como tutor de este Perfil de Proyecto de Grado al Prof. José Roberto Arze.

#### **057/2003 de 10 de junio de 2003**

Artículo 1o.

Aprobar el Perfil de Trabajo Dirigido titulado: CREACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA IGLESIA CATÓLICA, presentado por la Univ. Elizabeth Emiliana Aruquipa Quispe.

Artículo 2o.

Designar como profesor guía de este Perfil de Trabajo Dirigido al Lic. Armando Blacutt.

**058/2003**

Artículo 1o.

Aprobar el Perfil de Tesis titulado: LA PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS «CASO ARCHIVO HISTÓRICO», presentado por la Univ. Milenka Fátima Flores Aliaga.

Artículo 2o.

Designar como tutor de este Perfil de Tesis a la Lic. Lorena Martínez como Profesor Guía.



# Titulados en la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información

(Diciembre de 2002 a Junio de 2003)

Luz Aguilar\*

No	postulante	Título	Modalidad de graduación	Fecha
82	José Luis Terán Montoya – María del Pilar Vega Cenzano	Organización del fondo bibliográfico y ampliación de la biblioteca de la Escuela Piloto «Naciones Unidas»	Proyecto de Grado. Licenciatura	11/12/2002
83	Julio Tiburcio Mamani Rojas	Organización y sistematización de la biblioteca de Educación Radiofónica de Bolivia (ERBOL)	Trabajo Dirigido. Licenciatura	18/12/2002
84	Edgar Rosendo Céspedes Castillo	Hábitos de lectura en estudiantes de cuarto grado de secundaria en los colegios Copacabana y Cristo Rey de la ciudad de La Paz	Tesis. Licenciatura	19/12/2002
85	Elvia Lima Soto	Biblioteca virtual en Ciencias Sociales	Proyecto de Grado. Licenciatura	19/12/2002
86	Carola Campos Lora	Organización del sistema Archivístico en la Universidad Nacional «Siglo XX»: una propuesta científica y metodológica.	Proyecto de Grado. Licenciatura	05/03/2003
87	Miguel Ticona Quispe	La conservación preventiva y creativa de los documentos públicos oficiales en la biblioteca central de la Universidad Mayor de San Andrés.	Tesis. Licenciatura	22/04/2003

\* *Estudiante de la Carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información*