



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA



**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURIDICAS  
DEPARTAMENTO DE HISTORIA  
CARRERA GESTION DE LA INFORMACION**

**Proyecto de Graduación para optar al título de:  
Licenciados en Gestión de la Información**

**Diagnóstico situacional de los factores que inciden en la baja Captación de usuarios, que hacen uso de los servicios de información de la biblioteca municipal Luis Abraham Delgadillo, del Mercado Iván Montenegro del departamento de Managua en el primer cuatrimestre del año 2019.**

**Autor:**

**Br. Nelson Alejandro Ortega Mejía**

**Tutor: Msc. Dalila Rugama Mojica**

**Agosto 2019**

## ÍNDICE

Índice.....	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Carta Aval de Tutor.....	5
Tema.....	6
<b>Capítulo I:</b>	
1.- Introducción.....	7
2.- Planteamiento del Problema.....	8
3.- Justificación.....	9
4.- Objetivos.....	10
<b>Capítulo II: 1.- Marco Referencial.....</b>	<b>11</b>
A) Antecedente Histórico.....	11
B) Marco Teórico.....	14
C) Marco Conceptual.....	19
D) Marco Legal.....	22
<b>Capítulo III: Diseño Metodológico.....</b>	<b>23</b>
<b>Capítulo IV: Análisis y Discusión de Resultado.....</b>	<b>25</b>
1.- Incidencias y causas de la poca afluencia de usuarios.....	25
2.- FODA.....	42
3.- Acciones para la promoción e incremento de las visitas de usuarios.....	43
4.- Estrategias y Promoción.....	44
<b>Capítulo V:</b>	
1.- Conclusiones.....	46
2.- Recomendaciones.....	47
3.- Referencia Bibliográfica.....	49
Anexos.....	51

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a **Dios** por permitirme un logro más en mi vida, ya que sin su guía y protección no hubiese culminado esta etapa con la fortaleza y la sabiduría para lograr este triunfo tan esperado, así mismo por la intersección y cuidado de mi Madre Santísima en todo este tiempo.

A mi esposa **Lic. Francis Raquel Mayorga Guadamuz** por su aporte y apoyo metodológico en la elaboración de este proyecto, porque en todo momento estuviste a mi lado apoyándome. Y que junto a mi hijo **Ismael Alejandro Ortega Mayorga** les dedico la coronación de esta carrera, por los momentos buenos y difíciles por lo que me ha tocado pasar y que siempre los he tenido a mi lado con ese amor incondicional e íntegro, dándome fuerzas en todo momento de mi vida para lograr este éxito sin importar como me encuentre y si el camino es difícil.

Porque ambos han sido consientes en mis luchas, tolerantes al tiempo que no les dedique y al esfuerzo y sacrificios por los que siempre me han acompañado. Razón por la cual hoy comparto la dicha de esta culminación académica siendo las mieles del esfuerzo, gracias por su invaluable apoyo.

***Lic. Nelson Alejandro Ortega Mejía.***

## **Agradecimiento**

A la ***Licenciada Alba Rodríguez*** por todo su apoyo y comprensión en todo este tiempo, gracias a ella me llevo los mejores recuerdos formativos e instructivos que ella me dono para el camino de mi vida profesional, siendo mejor cada día en todos los aspectos del ser humano, y a todos los profesores que nos acompañaron todo este tiempo, gracias por sus conocimientos y experiencias dadas.

A la ***Licenciada Telma López Briceño***, por su entrega, dedicación académica, acompañamiento y apoyo para culminar esta etapa de mi vida.

Al ***Licenciado Ignacio Padilla*** por su apoyo y aportes en toda la etapa investigativa de este proyecto.

A todas las personas que Este esfuerzo de años no habría sido posible, especialmente al Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional, por permitir la ejecución de este Plan de estudio y a todas las personas que de alguna u otra manera fueron parte esencial para poder hoy celebrar este éxito. A todos Gracias.

***“Hay un padre común que se llama DEBER y una madre amorosa pero energética que se llama DISCIPLINA”.*** (Windt, Cesar)

***Lic. Nelson Alejandro Ortega Mejía.***

Managua, octubre 23 del 2019.

**Msc. Alba Rodríguez**

**Coordinadora Específica del Programa de Profesionalización**

**UNAN-SINACAM**

**Carrera de Gestión de la Información**

**Su atención**

Estimada Maestra, reciba mis saludos.

Por medio de la presente, tengo la satisfacción de comunicar en calidad de tutor metodológico, mi aprobación del informe de la investigación “Diagnóstico situacional de los factores que inciden en la baja captación de usuarios, que hacen uso de los servicios de información de la biblioteca municipal Luis Abraham Delgadillo, del Mercado Iván Montenegro del departamento de Managua, en el primer cuatrimestre del año 2019”, cuyo autor es el bachiller Nelson Alejandro Ortega Mejía, egresado de la carrera de Gestión de la Información, del programa SINACAM.

Dicho informe cumple con los requisitos de estructura y contenido, tanto teórico como metodológicos que están establecidos en la normativa de culminación de estudios de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN- Managua).

Atentamente

Msc. Dalila Olivia Rugama Mojica

Tutora

Asignatura Culminación de Estudios

**Tema:**

**El uso de las bibliotecas**

**Tema delimitado:**

**Diagnóstico situacional de los factores que inciden en la baja captación de usuarios que hacen uso de los servicios de información de la biblioteca municipal Luis Abraham Delgadillo del Mercado Iván Montenegro del departamento de Managua en el primer cuatrimestre del año 2019.**

## **Capítulo I**

### **1.- Introducción**

El objetivo de este trabajo es realizar un análisis de la situación que vive la Biblioteca Municipal Luis Abrahán Delgadillo del departamento de Managua ubicada en el mercado Iván Montenegro. Así mismo verificar cuál es la razón del porqué los usuarios no visitan la biblioteca.

En nuestro estudio metodológico las herramientas que se utilizaron fueron: análisis, observación, entrevistas a comerciantes quienes fueron los que nos brindaron la información para poder hacer esta investigación. Afortunadamente se logra identificar un fenómeno social que enfrenta esta biblioteca Municipal como es la falta de participación estudiantil hacia la instalaciones por encontrarse en el centro del mercado y el crecimiento de comerciantes ha hecho que los espacios sean cerrados dificultando el acceso en su ubicación, además la inseguridad ciudadana, falta de equipos tecnológicos ha sido elementos negativos para que la biblioteca logre su normalidad.

La comparecencia de usuarios para que esta biblioteca logre la permanente visita de todos los estudiantes y público en general, es a través de proyectos educativos por medio de alianzas con otras instituciones gubernamentales.

Finalmente este estudio investigativo está compuesto por una introducción seguida de la descripción de cada una de las entrevistas realizadas, un foda que es el que determina la realidad del fenómeno y la aplicación que se le va a dar para solucionar el fenómeno, junto con el planteamiento de conclusiones y recomendaciones objeto de estudio.

## **2.- Planteamiento del problema**

**¿Cuáles son las causas de la baja captación de usuarios en la Biblioteca Municipal Luis Abraham Delgadillo Mercado Iván Montenegro, de la ciudad de Managua, en el primer cuatrimestre del 2019?**



### **3.- Justificación**

La Biblioteca Municipal Luis Abrahán Delgadillo se perfila como una institución social encargada de promover y facilitar el acceso a la información todo usuario que necesite informarse, educarse y capacitarse, la biblioteca siempre ha sido y será un lugar en donde todas las personas pueden llegar, pero nos ha llamado la atención la poca participación de la población del mercado en las actividades que realiza la biblioteca.

Es por ello que hemos planteado un estudio que determine las principales causas de la baja captación de usuarios en la biblioteca municipal, ya que nos sentimos comprometidos en determinar los factores que inciden que los pobladores de lugares aledaños, no hagan uso de la biblioteca, desaprovechando los espacios académicos y de información, hasta de contenidos culturales, sociales, etc.

Los resultados de este estudio darán pautas y estrategias para inicio de la captación de usuarios sea interno o externo del mercado, con poco interés por el uso de la biblioteca. Dando origen a nuevos usuarios con una participación activa, independientemente de su edad, rasgo social, sin restricción alguna. Estos resultados serán claros y precisos, demostrando cada aspecto vulnerable que se presenta en la biblioteca tanto a agentes externos como internos del lugar. En consecuencia, ante estas problemáticas se impulsarán soluciones viables acorde con la realidad, propiciando la promoción y captación de nuevos usuarios.

## **4.- Objetivos**

### **Objetivo General:**

- Analizar las causas de la baja Captación de usuarios en la Biblioteca Municipal.

### **Objetivos Específicos:**

- Determinar las incidencias y causas de la poca afluencia de usuarios a la Biblioteca Municipal Luis Abrahán Delgadillo.
- Analizar a través de un FODA las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta la Biblioteca Municipal Luis Abrahán Delgadillo.
- Implementar acciones o condiciones necesarias para la promoción e incremento de las visitas de usuarios a la Biblioteca Municipal Luis Abrahán Delgadillo.

## **Capítulo II**

## **1.- Marco Referencial**

### **A.- Antecedente Histórico.**

El término biblioteca (del griego βιβλιοθήκη *biblion* = libro y *theke* = caja), significa «el lugar donde se guardan los libros». La historia de las bibliotecas discurre paralela a la historia tanto de la escritura como la del libro. En sus orígenes tuvieron una naturaleza más propia de lo que hoy se considera un archivo que de una biblioteca. Nacieron en los templos de las ciudades mesopotámicas, donde tuvieron en principio una función conservadora, de registro de hechos ligados a la actividad religiosa, política, económica y administrativa, al servicio de una casta de escribas y sacerdotes. Los documentos se escribían en escritura cuneiforme en tablillas de barro, un soporte basto y pesado, pero que ha garantizado su conservación. Destacaron especialmente las bibliotecas-archivo de Mari, Lagash y Ebla, así como la del rey asirio Assurbanipal.<sup>1</sup>

En Egipto existieron dos clases de instituciones: Casas de los Libros, que hacían las veces de archivos para la documentación administrativa y Casas de la Vida, que eran centros de estudios para los escribas y que poseyeron colecciones de las que se podía hacer copias. La escritura, en sus diversas formas, jeroglífica, hierática o demótica, se recogía en rollos de papiro.<sup>2</sup>

En la antigua Grecia, el libro y las bibliotecas alcanzaron un gran desarrollo. Las bibliotecas adoptaron formas que pueden considerarse como antecedentes de las actuales. La escritura griega, derivada del alifato semítico, permitió generalizar en cierta forma el acceso a la lectura y al libro y que aparecieran, por primera vez, bibliotecas desvinculadas de los templos. El periodo helenístico fue el del nacimiento de grandes bibliotecas legendarias, como la Biblioteca de Alejandría o la de Biblioteca de Pérgamo, que se crearon con la voluntad de reunir todo el conocimiento social de su tiempo y ponerlo a disposición de los eruditos.<sup>3</sup>

---

<sup>1, 2, 3</sup> <https://www.comprensionlectora.es/index.php/2013-11-27-16-50-54/2013-11-27-17-15-39/historia>

En Roma, deudora de la cultura griega, se empleó el mismo soporte escritórico, el rollo de papiro. Allí se fundó la primera biblioteca pública de la que hay constancia, por parte de Asinio Polión y existieron grandes bibliotecas como la Octaviana y Palatina, creadas por Augusto, y la Biblioteca Ulpia, del Emperador Trajano. Las bibliotecas romanas acostumbraban a tener una sección griega y otra romana. Con el auge del cristianismo empieza a difundirse un nuevo formato, el códice de pergamino y la lectura comienza a desplazarse de las instituciones paganas, en franca decadencia, a las de la naciente Iglesia cristiana.<sup>4</sup>

En los tiempos medievales de la edad media, con las invasiones bárbaras y la caída del Imperio Romano de Occidente, la cultura retrocede y se refugia en los monasterios y escritorios catedralicios, únicos lugares que albergan bibliotecas dignas de tal nombre. Son centros donde se custodia la cultura cristiana y los restos de la clásica, al servicio de la Religión. Bibliotecas de monasterios como Saint Gall, Fulda, Reichenau, Monte Casino, en Europa o Santo Domingo de Silos, San Millán de la Cogolla, Sahagún o Santa María de Ripoll en España, se convirtieron en los centros del saber de su tiempo.<sup>5</sup>

A partir de la Baja Edad Media con la creación de las universidades primero y con la invención y difusión de la imprenta después, se crean las nuevas bibliotecas universitarias, al tiempo que el libro alcanza a nuevos sectores de la población.<sup>6</sup>

En Oriente, el mundo árabe también creó sus bibliotecas ligadas a las mezquitas y los centros de enseñanza coránica, madrasas. También aquí se crearon algunas de las mayores bibliotecas de su tiempo como la del califa Al-Mamum en Bagdad o Abd-al-Rahman III y su hijo Al Hakam II en Córdoba.<sup>7</sup>

---

<sup>4, 5, 6, 7</sup> <https://www.comprensionlectora.es/index.php/2013-11-27-16-50-54/2013-11-27-17-15-39/historia>

El Renacimiento marcado por la invención de la imprenta en la edad moderna, creación de Johannes Gutenberg, y las luchas derivadas de la Reforma protestante, vio nacer, gracias a los ideales humanistas, un nuevo modelo de biblioteca principesca. Esta corriente desembocará en la aparición de bibliotecas reales y de la alta nobleza, que merced a los nuevos valores se abren a un público de eruditos y estudiosos. Destacan en el siglo XVI la francesa de Fointaneblau o las creadas en Austria y Baviera. En España destacan la de Hernando de Colón, la de la Universidad Complutense y la de El Escorial, creada por Felipe II, modelo de las posteriores bibliotecas barrocas.<sup>8</sup>

En el siglo XVII se crean grandes bibliotecas eruditas como la Bodleiana en Oxford, la Ambrosiana en Milán o la Mazarina en París, de la que fue bibliotecario Gabriel Naudé, considerado como el Padre de la Bibliotecología (también conocida como Biblioteconomía). Durante el siglo XVIII se crearon la Biblioteca del Museo Británico, antecesora de la British Library actual y la Biblioteca Real, germen de la Biblioteca Nacional de España. En esta centuria nacen la Biblioteca Braidense, en Milán, y el Real de Lisboa. También en este período nacieron las que serían andando el tiempo las bibliotecas universitarias de Yale, Harvard y Princeton.<sup>9</sup>

Edad Contemporánea, tales como las revoluciones francesas y americana, supusieron el inicio de la extensión por Europa y América de nuevos principios democráticos y el nacimiento de una verdadera voluntad de hacer accesible la cultura y la educación para todos. En el mundo de las bibliotecas, esto supuso el nacimiento de una fiebre desamortizadora que se extendió por todo el continente y que transfirió a la sociedad un inmenso tesoro bibliográfico procedente de las instituciones del Antiguo Régimen, singularmente la Iglesia Católica. Pese a todo, este deseo de acercar la cultura a toda la sociedad no consiguió hacerse realidad hasta mediados del siglo XIX, con la aparición en el mundo anglosajón de la biblioteca pública. Paulatinamente se fue consolidando la idea de que todos los seres humanos tienen derecho al libre acceso a la información.<sup>10</sup>

---

<sup>8, 9, 10</sup> <https://www.comprensionlectora.es/index.php/2013-11-27-16-50-54/2013-11-27-17-15-39/historia>

## **B.- MARCO TEÓRICO.**

Aunque desde mediados del siglo XIX ya puede comenzar a hablarse de bibliotecas públicas, especialmente en el ámbito anglosajón, no sería hasta 1949 cuando la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) las proclamase por primera vez, en manifiesto, como instituciones democráticas de enseñanza, cultura e información. Las bibliotecas públicas son puertas abiertas hacia el conocimiento y el progreso así como fuerzas vivas para la educación. Por eso, en él, se alienta a las autoridades competentes a comprometerse activamente en su desarrollo.<sup>11</sup>

Según el referido manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública de 1994, ésta se concibe como «un centro local de información que facilita a sus usuarios todas las clases de conocimiento e información». <sup>12</sup>

La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), en sus Pautas para bibliotecas públicas de 1986, plasmó una definición algo más técnica, aunque parecida en esencia, entendiéndola como «toda biblioteca fundada y sostenida por un órgano de la Administración, o por algún otro organismo autorizado para actuar en su nombre, y accesible, sin prejuicios ni discriminación alguna, a cuantos deseen utilizarla». Esta definición fue posteriormente revisada, ampliada y matizada en las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas, de 2001.<sup>13</sup>

### **1.- Principales funciones de las bibliotecas públicas según la UNESCO:**

- ✓ Crear y consolidar hábitos de lectura en niños y jóvenes así como estimular la creatividad e imaginación.
- ✓ Apoyar la educación en todos sus niveles.
- ✓ Contribuir al conocimiento del patrimonio cultural y de todas las manifestaciones artísticas.

---

<sup>11, 12, 13</sup> <http://www.bibliopos.es/Bibliion-A2-Biblioteconomia/03Bibliotecas-publicas.pdf>

- ✓ Salvaguardar la tradición oral.
- ✓ Garantizar a todos los usuarios el acceso a la información en general.
- ✓ Ofrecer información a empresas o asociaciones de ámbito local.
- ✓ Participar en actividades de alfabetización y de formación en el manejo informático.
- ✓ Aunque el cumplimiento de todas estas funciones no siempre sea viable, las bibliotecas públicas deben poner todos los medios personales y materiales a su alcance para lograrlo.
- ✓ Su intención es educar, distraer, informar y formar.
- ✓ Reunir, organizar y ofrecer al público una colección equilibrada de materiales bibliográficos, gráficos y audiovisuales que permitan a todos los ciudadanos mantener al día una información general y mejorar su formación cultural.
- ✓ Promover y estimular el uso de sus fondos, mediante los servicios necesarios y las actividades culturales complementarias.
- ✓ Conservar y enriquecer el patrimonio bibliográfico cuya custodia les está encomendada.<sup>14</sup>

## **2.- De los servicios:**

La biblioteca pública es la biblioteca por excelencia y, puesto que acoge todo tipo de disciplinas y de usuarios, es la que mayor número de servicios debe ofrecer. Según el centro, algunos de ellos se considerarán básicos y obligatorios, mientras que otros se ofertarán excepcionalmente, ante necesidades concretas. El gran problema de las bibliotecas públicas radica precisamente en esa diversidad de servicios y usuarios, ya que, si bien sus funciones son muy numerosas, sus recursos no son ilimitados. Por eso, la gestión de las mismas requiere una seria planificación previa, que tenga en cuenta la situación real de cada área de influencia. Afortunadamente, hoy, los adelantos tecnológicos hacen más fácil y rápida la prestación de servicios, tanto individuales como colectivos.<sup>15</sup>

---

<sup>14, 15</sup> <http://www.bibliopos.es/Bibliopos-A2-Biblioteconomia/03Bibliotecas-publicas.pdf>

**2.1 Servicios de consulta y préstamo:** Cada centro bibliotecario público debe reunir y proporcionar todo tipo de fondos adecuados en todo tipo de soportes, ya sean tradicionales o electrónicos, e indicar de forma clara cuáles pueden ser prestados y/o consultados en sala. El disfrute de los documentos prestables estará sujeto a un tiempo limitado y a unas condiciones prefijadas.<sup>16</sup>

**2.2 Servicios de información y referencia:** Para el servicio de información bibliográfica resulta imprescindible la consulta de bibliografías o catálogos, mientras que para el servicio de referencia, como su propio nombre indica, ha de acudir a buenas obras de referencia, como diccionarios, enciclopedias, etc. En ambos casos, el acceso a la web social de Internet multiplica las posibilidades de éxito.<sup>17</sup>

**2.3 Servicios para niños y jóvenes:** puesto que los lectores se forman desde la infancia, un buen servicio para niños y jóvenes garantiza su continuidad en la biblioteca cuando sean adultos. El espacio físico necesario para desarrollar bien este servicio requiere, por un lado, una sala especial, con mobiliario adaptado y atractivo, juegos, centros de interés divertidos, animación a la lectura o la formación de usuarios.<sup>18</sup>

**2.4 Actividades culturales:** La biblioteca pública trabaja intensamente para fomentar la lectura y promover la participación ciudadana en su comunidad mediante actividades de extensión cultural, como conferencias, exposiciones, mesas redondas, clubes de lectura, relatos de cuenta-cuentos, etc.<sup>19</sup>

---

<sup>16, 17, 18, 19</sup> <http://www.bibliopos.es/Biblion-A2-Biblioteconomia/03Bibliotecas-publicas.pdf>



### **3. Caracterización y antecedentes de la ubicación territorial de la biblioteca municipal Luis Abraham Delgadillo; así como, los servicios de información prestados en el año 2018 y primer cuatrimestre 2019.**

El mercado Iván Montenegro, también conocido como el Rey de los Lácteos se ha caracterizado por su pequeñez y bullicio. Su nombre es dedicado a la memoria de Oscar Benavides joven guerrillero caído en la lucha contra la dictadura Somocista. Este mercado perteneció al complejo Oscar Benavides, el 20 de abril del año 1981 fue trasladado del mercado oriental hacia la parte norte de Managua con un aproximado de 387 comerciantes, siendo inaugurado por el Comandante Tomas Borges Martínez. El edificio original era la nave principal y a lo externo los tramos originales, más los dos pasillos con sus áreas verdes, una parada de buses en la bahía, parada que tenía amplio espacio para que los usuarios esperaran el transporte. De igual manera en ese mismo año se construyó la biblioteca y el gimnasio de boxeo ambos dentro del mercado.<sup>21</sup>

El Mercado Iván Montenegro se encuentra ubicado en el distrito DVII. Dentro de sus puntos cardinales se ubica: al norte con el barrio 8 de marzo y sub-estación de Bomberos D-VII, al sur con la Pista Sabana Grande, Grupo “A” Villa Venezuela, al este con Villa Revolución (Américas 3), al oeste con Pista Buenos Aires, Villa Bulgaria. En el proceso de revisión bibliográfica del presente trabajo de investigación “Causas de la baja Captación de usuarios en la biblioteca municipal del Mercado Iván Montenegro de la ciudad de Managua.”<sup>22</sup>

En relación al estudio que nos ocupa, no se ha encontrado documentos de estudios anteriores, pertinentes y relevantes enfocados al análisis de la investigación, que permita brindar antecedentes vinculados con la problemática que esta biblioteca afronta. Pero si se tiene documentación sobre la tasa de usuarios de años anteriores.<sup>23</sup>

---

<sup>21, 22, 23</sup> Reyes, Arlen, comunicación personal, Secretaria de Gerencia, Mercado Ivan Montenegro, Alcaldía de Managua. Febrero 2019.

La siguiente tabla confirma estadísticamente, Guido Clemente: "la baja captación de usuarios durante el año 2018, en lo que las metas establecidas tuvo un déficit del 43.62%, en el presente año 2019, se estima una captación de hasta -50% de déficit si no se toman acciones de promoción y divulgación de los servicios que se ofrecen en la biblioteca".<sup>24</sup>

Biblioteca Municipal Luis Abraham Delgadillo						
Año	Metas usuarios	Usuarios en ficha real	% cumplimiento usuarios	Metas servicios usuarios	Servicios según informe	% Cumplimiento servicios
2018	800	451	56.38%	1,200	1229	102.42%
2019	400(*)	141	35.25%	1,200	302	25.17%

La biblioteca municipal Luis Abrahán Delgadillo es una unidad de información escolar al servicio de la comunidad del distrito VII de Managua. Es un espacio organizado con recursos para el aprendizaje dentro del centro educativo, que ofrece igualdad de oportunidades al alumnado en cuanto al acceso a la información, la lectura y la cultura. Asimismo, es un lugar donde se producen procesos de enseñanza aprendizaje, interacciones sociales, culturales y de instrucción que dan respuesta a las necesidades de los estudiantes.

Guido, Clemente: "este centro de información cuenta con dos mil quinientos cuarenta y siete (2,547.00) volúmenes de fondo bibliográfico y seiscientos sesenta y tres (663) revistas pertenecientes al archivo vertical. Además atiende a estudiantes de los distintos centros de estudios de esta circunscripción, tales como: Colegio República de Venezuela, Colegio Público Dirigen, Colegio Público Elvin Díaz Romero entre otros. De igual manera este centro cuenta con una sala general donde se atiende a todo tipo de usuarios entre ellos a niños y jóvenes adolescentes de todas las edades. Cabe señalar que la biblioteca ha sido un espacio multifacético para que los usuarios puedan aprender nuevos métodos, a través de instrumentos formativos y educativos, es un espacio que cobija y alberga a todos los usuarios sin distinción de credo político, religioso, económico, y social, nos damos a la tarea de servir a nuestro pueblo con las mejores formas de restituir derecho sociales de los Nicaragüenses".<sup>25</sup>

---

<sup>24, 25</sup> Guido, Clemente, Comunicación personal, Director Patrimonio Histórico, Alcaldía de Managua, marzo 2019

## C.- Marco Conceptual

- **Acompañamiento:** acción y efecto de acompañar.<sup>26</sup> En este caso el acompañamiento policial, es un aseguramiento para el bienestar de la población, sería el apoyo o sostén que brinden en el entorno social de la biblioteca.
- **Alto Índice de Usuarios:** El alto índice de usuarios se da cuando existe una gran participación de la población a la hora de estar en las actividades o cuando existe una gran demanda de los servicios básicos de un negocio o institución. Se da un alto índice de usuario cuando se estima una cantidad anual o mensual, y esta llega a sobrepasar lo estimado.<sup>27</sup>
- **Ambiente Seguro:** Se entiende por ambientes de confianza, seguridad y respeto, todas aquellas actitudes, condiciones y medidas que incentiven y faciliten un desarrollo armónico e integral de los alumnos en relación con sus pares, profesores y demás personas que trabajan en el colegio. Dicho desarrollo armónico e integral abarca, entre otras cosas, la dimensión física, psicológica, social, intelectual y espiritual del alumno.<sup>28</sup>
- **Asesoramiento Escolar:** El asesoramiento educativo, debe ser entendido como un procedimiento orientador durante el cual se le facilita una serie de lineamientos o sugerencias específicas al personal directivo de las instituciones de educación en general, con el objeto de corregir todas las fallas posibles en aras de una mejor educación. Proceso en el que se da asistencia, apoyo mediante la sugerencia, ilustración u opinión con conocimiento a los y las directivas o colectivos de las instituciones escolares en busca de la mejora.<sup>29</sup>

---

<sup>26</sup> García –Pelayo, Ramón. (1992), Pequeño Larousse Ilustrado, Ediciones Larousse.

<sup>27, 28, 29</sup> Guido, Clemente, comunicación personal, marzo 2019

- **Baja Captación:** La baja captación de usuarios es cuando existe un déficit de clientes o usuarios que no visitan o participan muy seguido. Esto siempre llega a ser un problema cuando no se atiende de la mejor manera o no se brinda el servicio que al cliente le gustaría. Es por ello que la baja captación se da cuando no hay clientes potenciales, se pierden lazos de confianza y crea un peligro en la participación a futuro de los clientes. Se rompen lazos que luego es mucho más difícil volver a captar esos usuarios.<sup>30</sup>
  
- **Captación de Usuarios:** Se denomina captación al acto y el resultado de captar. Este verbo, por su parte, puede hacer referencia a seducir o cautivar a alguien o a percibir o recibir algo. La idea de captación suele utilizarse para aludir al proceso que se lleva a cabo con el objetivo de ganar la simpatía o la voluntad de una persona. La captación de usuarios es la búsqueda de clientes potenciales que tenemos que convertir en clientes finales. El proceso de captación ha de ser un trabajo constante, aunque podemos realizar campañas específicas en momentos puntuales o cuando las necesidades del negocio así lo requieran. En cualquier caso, siempre que tengamos la oportunidad, hemos de recoger datos de nuestros clientes potenciales, que son personas que han mostrado cierto interés por nosotros. Sus datos son los cimientos con lo que comenzaremos a gestionar y construir nuestra relación con él.<sup>31</sup>
  
- **Desintegración Comunitaria:** Es un proceso de desintegración social, una ruptura progresiva de las relaciones entre el individuo y la sociedad. Es posible que exista una dependencia tecnológica en el ámbito comercial del mercado, que pueda crear rupturas de relación entre individuo y biblioteca, imposibilitando la participación ciudadana de estos. Venimos de años en los que va creciendo la exclusión social, la marginación y la incapacidad de muchos sectores para poder participar de la vida económica y cultural de nuestra sociedad.<sup>32</sup>

---

<sup>30, 31,32</sup> Guido, Clemente, comunicación personal, marzo 2019

- **Participación ciudadana:** Es el proceso de involucramiento de actores sociales en forma individual o colectiva, con el objeto y finalidad de incidir y participar en la toma de decisiones, gestión y diseño de las políticas públicas en los diferentes niveles y modalidades de la administración del territorio nacional y las instituciones públicas con el propósito de lograr un desarrollo humano sostenible, en corresponsabilidad con el Estado.<sup>33</sup>
  
- **Publicidad:** conjunto de medios para dar a conocer un producto comercial o industrial.<sup>34</sup>
  
- **Visitas Programadas:** Es la acción de visitar (ir a ver a alguien o algo por cualquier tipo de motivo). Suele tratarse de una acción de cortesía que se concreta yendo a la casa de un familiar o amigo a quien se eche de menos o simplemente para pasar un tiempo con él. La persona que visita también puede ser nombrada por este término. Así mismo nos referimos con la palabra "visita" a la permanencia, estadía y/o duración en un lugar específico por periodos cortos. Es decir, lo que caracteriza a la visita como tal es el tiempo de permanencia en un sitio ajeno a nuestro lugar de convivencia diaria. Existen diversos motivos por los cuales una persona visita a otra, que van desde el plano afectuoso hasta el formal, y también varían la frecuencia y la duración del encuentro. Si no existe una relación muy cercana, es habitual que la concreción de una visita respete ciertas normas de protocolo.<sup>35</sup>
  
- **Zona Hostil/Peligrosa:** La zona de peligro o zona de trabajos en tensión es una zona que rodea a los elementos que asegure la protección fundamental contra los contactos de personas con partes activas de los materiales y equipos (contactos directos).<sup>36</sup>

---

<sup>33</sup> Nicaragua, Asamblea Nacional, 19 de Diciembre del 2003, Ley No. 475 Ley de Participación Ciudadana.

<sup>34</sup> García –Pelayo, Ramón. (1992), Pequeño Larousse Ilustrado, Ediciones Larousse.

<sup>35, 36</sup> Guido, Clemente, comunicación personal, marzo 2019

## **D.- Marco Legal**

El artículo 116 de la Constitución Política de Nicaragua, establece: “La educación tiene como objetivo la formación plena e integral del nicaragüense; dotarlo de una conciencia crítica, científica y humanista; desarrollar su personalidad y el sentido de su dignidad y capacitarlo para asumir las tareas de interés común que demanda el progreso de la nación; por consiguiente, la educación es factor fundamental para la transformación y el desarrollo o del individuo y la sociedad.”<sup>37</sup>

Como consecuencia constitucional es que nace la Ley 40, Ley de Municipios, misma que en su artículo 7 numeral 13, establece: “ establecimiento de bibliotecas, museos, bandas municipales, parques zoológicos, promoción de fiestas tradicionales y del folklore y toda clase de actividades que promuevan la educación, la cultura, el deporte y el turismo. ” Es decir, la legitimidad de las bibliotecas Municipales en el país.<sup>38</sup>

Los gastos que son generados por cada biblioteca pública, surge un presupuesto a través de cada Municipalidad, según lo que establece en el Reglamento Interno de Organización y funcionamiento del consejo Municipal de Managua – Resolución 11-98, aprobado el 30 de julio del año de 1998.

---

<sup>37</sup> Nicaragua, Asamblea Nacional, 09 de enero de 1987, Constitución política de Nicaragua.

<sup>38</sup> Nicaragua, Asamblea Nacional, 14 de enero del 2013, ley n°. 40, ley de municipios con reformas incorporadas.

## Capítulo III.- DISEÑO METODOLÓGICO

### A.- MÉTODO

La realización de la investigación científica implica una serie de características con las que se regirá el estudio del fenómeno. El método científico nos proporciona un orden lógico y sistemático, produciéndonos un conocimiento científico que nutre a la ciencia.

Dado que esta es una investigación diagnóstica, se hizo uso de los siguientes instrumentos; en un primer momento la aplicación de entrevista, observación, y FODA. En un segundo momento se desarrolló el análisis de los resultados, con un enfoque cuali-cuantitativo.

Al acercarse al fenómeno social en cuestión y analizar su problemática, surgen las variables independientes, con las que determinamos todos los factores que inciden para que la problemática social surja. Según la naturaleza del fenómeno, el método a utilizar tiene sus propios tipos de investigación.

- 1. Según su aplicabilidad:** es de investigación **Aplicada**, porque según Sequeira: tiene como objeto el estudio de problemas concretos, cercanos y que nos lleven a su solución. Tomando como base un conjunto de conocimientos generales o teóricos.<sup>39</sup>
- 2. Según su nivel de profundidad del conocimiento:** Al determinar el fenómeno en estudio, nuestro nivel de profundidad es **Descriptivo**, según Hernández Sampieri: es describir situaciones y eventos, es decir ¿Cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno?<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> Sequeira, V. (2004) Investigar es fácil, Manual de Investigación, Editorial Universitaria (UNAN – Managua)

<sup>40</sup> Hernández, Fernández, B. (2001), Metodología de la Investigación, México: Editorial Ultra, S.A. de CV

3. **Según su amplitud:** con respecto al proceso de desarrollo del fenómeno (Hernández Sampieri: 186), se realiza por medio de la recolecta de datos de un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Porque se dirige al estudio de un problema concreto del tema en mención. De lo antes mencionado podremos decir que la amplitud de la investigación es de **corte transversal.**



## Capítulo IV

### Análisis y discusión de resultados de la guía de observación y de la entrevistas

#### 1.- Incidencias y causas de la poca afluencia de usuarios

La técnica de evaluación conocida como observación de campo entiende como los usuarios de sistemas interactivos realizan sus tareas y más concretamente conocer todas las acciones que estos realizan, durante la realización de las mismas. Con ello se pretende capturar toda la actividad relacionada con la tarea y el contexto de la investigación, así como entender los diferentes modelos mentales que tienen los usuarios.

Para la realización de la observación de campo, se visitaron los lugares objeto de investigación, en donde se desarrollan las actividades eje de nuestro estudio. Estos espacios son el contexto representativo en donde se encuentran los usuarios, tanto en el mercado (tramos y tiendas), acceso a la biblioteca y sala de lectura de la unidad de información. Todo esto permitió encontrar algunos de los factores significativos que inciden en el poco uso de los servicios de información.

En la Aplicación de Observación de Campo en la investigación, se realizó, la supervisión a detalle de la infraestructura en donde se encuentra ubicada la biblioteca municipal, encontrando dificultades en su *posición geográfica*, como:

A- *La falta de visibilidad de la entrada a la biblioteca*, lo que puede condicionar y limitar a gran escala las visitas, ya que el mercado ha ocupado los espacios en donde antes se permitía una amplia visión de la biblioteca tanto a comerciantes como a compradores, actualmente se ha debilitado el interés de visitarla porque el mismo mercado la ha ocultado su visibilidad, es casi nula la observación de la biblioteca desde los diferentes puntos cardinales en donde está ubicada, suponiendo un aislamiento sistémico del mercado Iván Montenegro sobre la biblioteca municipal.

<sup>1</sup>Además de que las instalaciones carecen de un atractivo vistoso a lo interno y externo de la biblioteca, creándose falsas opiniones como:

- “*¿Todavía sigue siendo biblioteca?*”
- “*¿En la biblioteca no hay muchos libros!*”
- “*¿Será que si llego me atenderán, no estoy segur@!*”
- “*¿Atienden normalmente? ¿Será que en la biblioteca me ayudaran con mis tareas?*”
- “*¿Es necesario ir a la biblioteca, cuando puedo quedarme en casa y arriesgarme a no encontrar mi trabajo/investigación?*”

**B-** Se ha constatado el *Mal uso de un Lavadero Público* al costado derecho de la entrada principal de la biblioteca, hemos tomado evidencias de personas mayores que llegan a bañarse diariamente y a cualquier hora, sin importarles que existe una biblioteca donde llegan niños, niñas, jóvenes, adolescentes y público en general.

Esto provoca instantáneamente el miedo y repudio de las personas. Lo que influye grandemente para que los padres de familia no envíen a sus hijos a realizar las tareas a la biblioteca, siendo más que obvia la razón del porque las personas no visitan la biblioteca. El peligro es inminente. Las unidades policiales no hacen nada al respecto y si hacen es poco.

El dueño Comerciante del Lavadero se queja constantemente con los comerciantes aledaños que hacen muy mal uso de este espacio público.

Se tiene antecedentes, en donde se ha querido implementar el cierre total del Lavadero o por lo menos cancelarlo para uso público, y se han tomado medidas

---

<sup>1</sup> Nota: Estas opiniones son testimonios de algunas personas a las que inconscientemente nos daban referencia sobre la situación actual de la Biblioteca.

como cerrar los portones contiguos al lavadero para minimizar la entrada de las personas que llegan a realizar mal uso de este lavadero. El comerciante implemento una caja con cerradura para impedir que las personas no mal gasten el vital líquido y que no sea punto de referencia para las personas que lleguen a realizar mal uso de este. Dando cierto positivismo a esta acción ya que las personas que llegaban a bañarse han desistido de hacerlo, al no contar con el vital líquido en el Lavadero.

El Comerciante dueño del Lavadero pide a las autoridades de la biblioteca, cerrar el espacio que abarca el Lavadero y así acabar con los problemas que este propicia. Como solución a este problema se podría ***implementar una nueva entrada principal al costado sur de la biblioteca***, en donde sería de gran acceso por lo que está ubicada a una de las calles dentro del mercado Iván Montenegro, esto influiría en los compradores y comerciantes que pasen por el lugar, este cambio de perspectiva sería de gran ayuda, ya que captará la atención de las personas que pasen por el lugar, atrayendo niños, niñas, adolescentes y público en general.

- C- También hemos observado ***personas alcohólicas apostadas en las aceras*** de los costados de enfrente de la biblioteca y ***personas consumiendo estupefacientes***, en todos los costados a cualquier hora del día; se le ha informado a las autoridades policiales, pero no se ha logrado contrarrestar estos problemas que afectan directamente a las instalaciones y afectan cada aspecto positivo que intentan lograr los promotores sociales de la Alcaldía de Managua, para obtener usuarios para la biblioteca. La solución a este problema, sería contemplar a la policía nacional más tiempo de servicio para la protección y prevención de delitos en la zona, dando una perspectiva de confianza, siempre y cuando se valla erradicando esta situación en los alrededores de la biblioteca.

### **Primera Entrevista:**

Se realizó el 08 de Marzo del año corriente para identificar los problemas y dificultades que existen en el mercado Iván Montenegro, la entrevista está conformada de 14 preguntas generales (En anexos están las preguntas de la entrevista), dentro de estas hay 5 preguntas personales, como la edad, tiempo de trabajar en el mercado, cuantos familiares y niños están en su local:

- Se introdujeron 3 preguntas referenciadas sobre el conocimiento que tenían las personas sobre la biblioteca.
- Se introdujeron 2 preguntas dirigidas a la identificación de problemas o dificultades en el mercado en general.
- Se introdujeron 2 para obtener información sobre el trabajo infantil o niños que estén en riesgo a lo interno o externo del mercado. Una dirigida para identificar ancianos en riesgo. Y por último una para percibir las posibles soluciones de las problemáticas mencionadas anteriormente.

**Estas entrevistas fueron aplicadas a 15 personas en diferentes sectores del mercado Iván Montenegro, en el que se obtuvo los siguientes datos:**

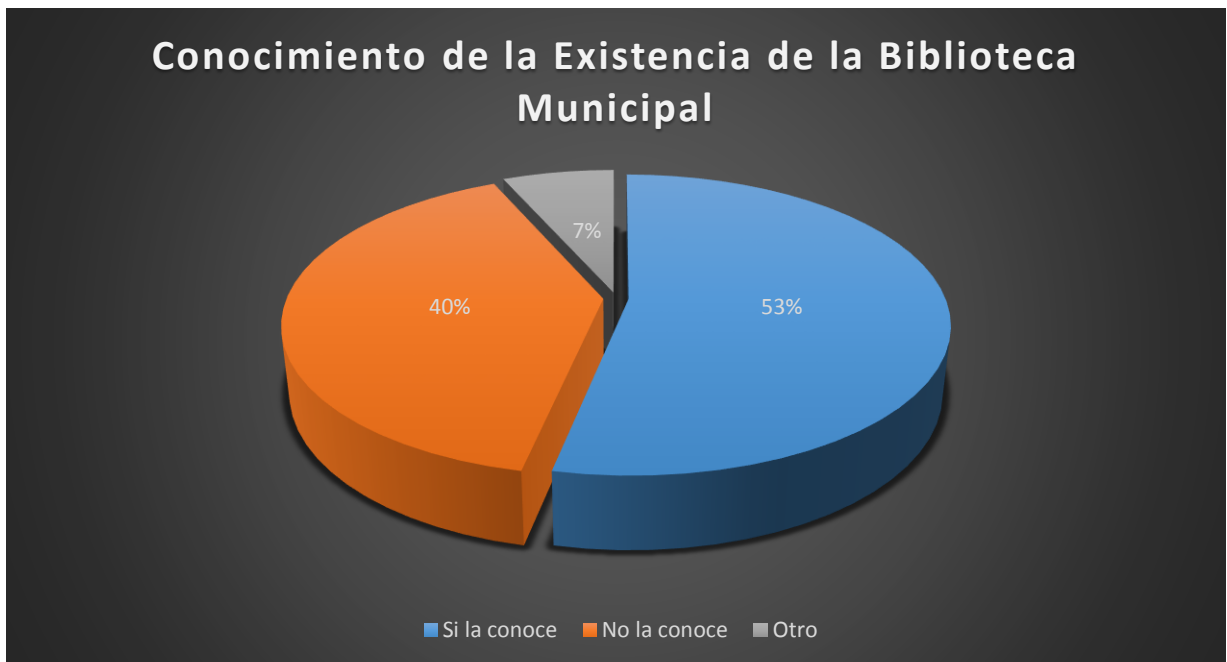
- 1- Las edades de los entrevistados oscilan entre los 25 a 45 años.
- 2- Son 13 mujeres y 2 hombres comerciantes entrevistados.
- 3- Solo 2 entrevistados no tienen familiar que trabaja en el mercado, los demás si, entre hermanos, tíos, padres, madres, hijos y abuelos.
- 4- Solo 8 personas mencionaron que tenían niños en su local, pero no trabajan, solo conviven porque en sus casas no hay quien los cuide.
- 5- De las 15 personas entrevistadas solo 5 conocían la biblioteca, 4 tenían conocimiento de que existía pero no la habían visitado y conocían su ubicación y 6 personas no tenían ningún conocimiento sobre la biblioteca.
- 6- Solo 4 personas opinaron que quisieran visitar la biblioteca y 11 personas opinan que por la edad, tiempo, el trabajo le es imposible visitar la biblioteca.

- 7- Las personas creen que no existen problemas o dificultades que afecten la integridad social de los comerciantes y compradores del mercado, siendo de total normalidad los pleitos entre comerciantes, no existen problemas con los servicios básicos como el agua o la luz, los robos son muy pocos y solo en zonas específicas o pocas transitadas (en una de las zonas peligrosas comentadas por los entrevistados, está ubicada la biblioteca municipal). No existe problemas con la basura.

En la entrevista que hemos realizado, escogimos 15 personas que serán la muestra de nuestro universo, es una muestra representativa, de los más de 1,000 comerciantes que trabajan en el mercado Iván Montenegro. Hemos tratado de abarcar más personas pero es difícil por la poca participación y tiempo que tienen los comerciantes cuando están en su área de trabajo. Ver cuadro No. 1 en anexos.

Las entrevistas se aplicaron en un lapso de una semana, tratando de priorizar a madres que tienen hijos en sus tramos, pero aunque hemos tenido algunos inconvenientes hemos logrado captar suficientes personas para nuestra entrevistas, y la mayoría del sexo femenino. Se entrevistó a personas de diferentes zonas del Mercado Iván Montenegro, 2 varones y 13 mujeres.

## Conocimiento de la existencia de la Biblioteca Municipal del Mercado Iván Montenegro



Este gráfico demuestra que solo un 53% de la población comerciante del mercado conoce las instalaciones de la Biblioteca Municipal, ya sea porque llevaban a sus hijos hace mucho tiempo o porque tenían algún tipo de acercamiento con las instalaciones (vendedores ambulantes, tramo cercano, transita seguido por los alrededores, etc.).

Existe un 40% de la población del mercado que desconoce totalmente la existencia de una Biblioteca a lo interno del mercado, ya sea porque le queda lejos de su tramo o nunca le han comentado. Un 7% de la población no la conoce, no sabe dónde está ubicada pero si ha escuchado comentar de la existencia de la biblioteca (amigos, rótulos publicitarios de la biblioteca).

## Interés de la población por visitar la biblioteca

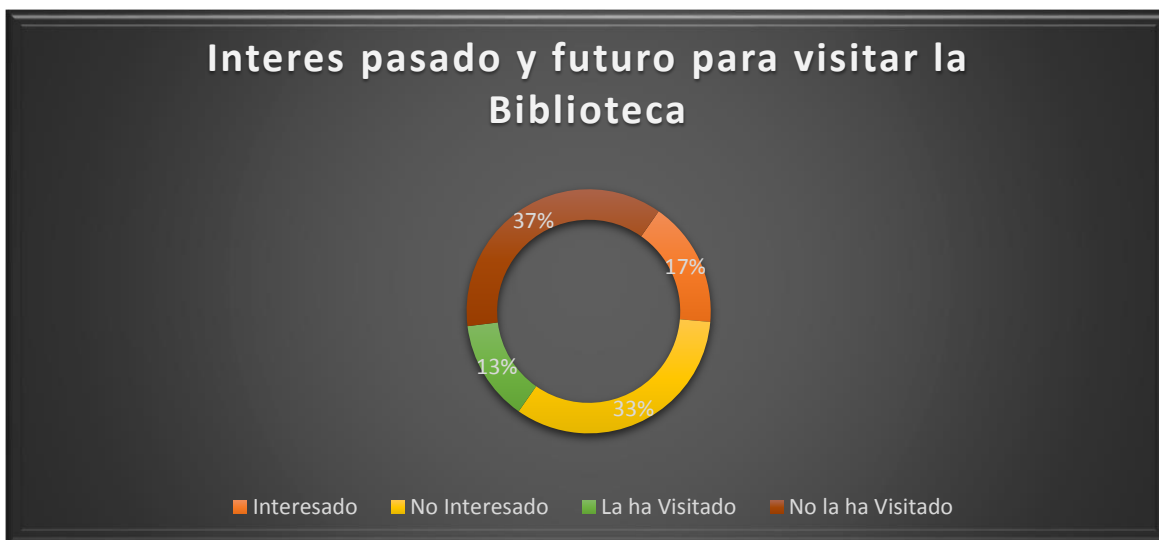
Cuadro No. 2

Nro. De personas (*)	Interesados(5)	No interesado(10)
La ha visitado (4)	3	8
No la ha visitado (11)	4	7

Este cuadro representa a las 15 personas entrevistadas con opiniones diferentes;

- Existen 8 personas que si la han visitado, pero no están interesados en visitarla nuevamente, ya sea porque su edad, trabajo e interés personal no se lo permite.
- 4 personas que no la han visitado pero si estarían interesados de visitarla algún día, ya sea porque tienen algún tiempo para visitar la biblioteca o tienen hijos para ir a realizar sus tareas.
- 7 personas que no la han visitado y no están interesadas en visitar la biblioteca nuevamente, ya sea porque la edad no se lo permite, sus hijos ya están grandes o porque no les da tiempo por el trabajo.
- 3 Personas que anteriormente han visitado la biblioteca y que están interesadas en volver, ya sea porque tienen hijos para llevar a realizar sus tareas o para participar en algunas de las actividades que se realizan en la biblioteca.

Gráfico No. 2

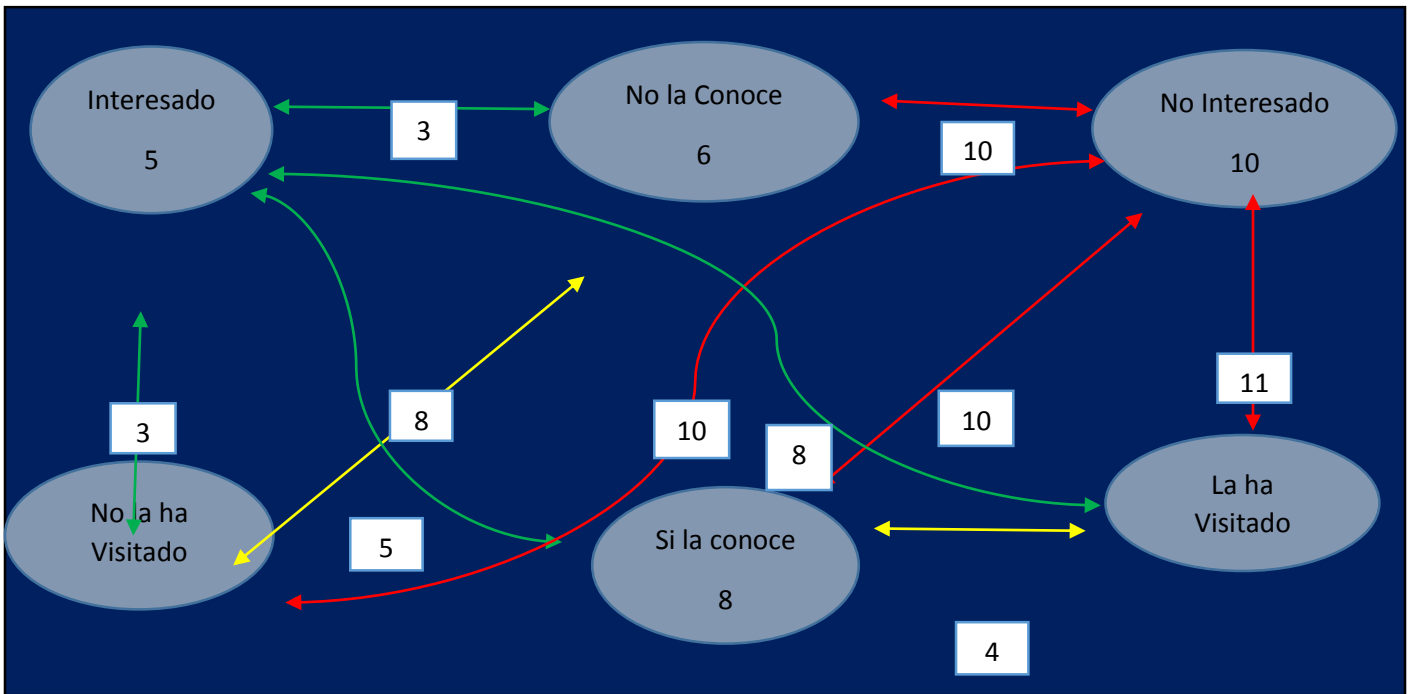


Este gráfico demuestra que existe un bajo porcentaje de la población del mercado que no está interesado en visitar la biblioteca con un 33%, muy por encima del 17% de las personas que si estarían interesadas en visitar la biblioteca municipal. También podemos observar que existe un gran porcentaje (37%) de comerciantes que no han visitado nunca las instalaciones de la biblioteca municipal, sobre un 13% de comerciantes que si lo han hecho pero hace mucho tiempo y no actualmente.

Es muy poco el interés social de los comerciantes por la biblioteca municipal, además de que muchas personas conocen muy poco las instalaciones, es notorio comentar que la biblioteca tienen poca influencia sobre los comerciantes del mercado Iván Montenegro.



**Gráfico No. 3**  
**Variable de Opiniones de Entrevistados**



**Nota:** Este grafico está diseñado para entender las opiniones personales de los entrevistados, entre el interés y el conocimiento que tienen los comerciantes sobre la biblioteca municipal, denotando variables en cada aspecto de la información obtenida.

**Variables:**

1. Existen 3 interesados que no conocen la biblioteca.
2. Existen 5 interesados que conocen la biblioteca.
3. Existen 8 interesados que han visitado la biblioteca.
4. Existen 3 interesados que no han visitado la biblioteca.
5. Existen 10 personas que no están interesados, que no conocen la biblioteca.
6. Existen 11 personas que no están interesados y que han visitado la biblioteca.
7. Existen 10 personas que no están interesados y que tienen algún conocimiento sobre la biblioteca.
8. Existen 10 personas que no están interesados y que nunca han visitado la biblioteca.
9. Existen 8 personas que no la han visitado y que ni conocen la biblioteca.
10. Existen 4 personas que si la han visitado y que conocen la biblioteca.

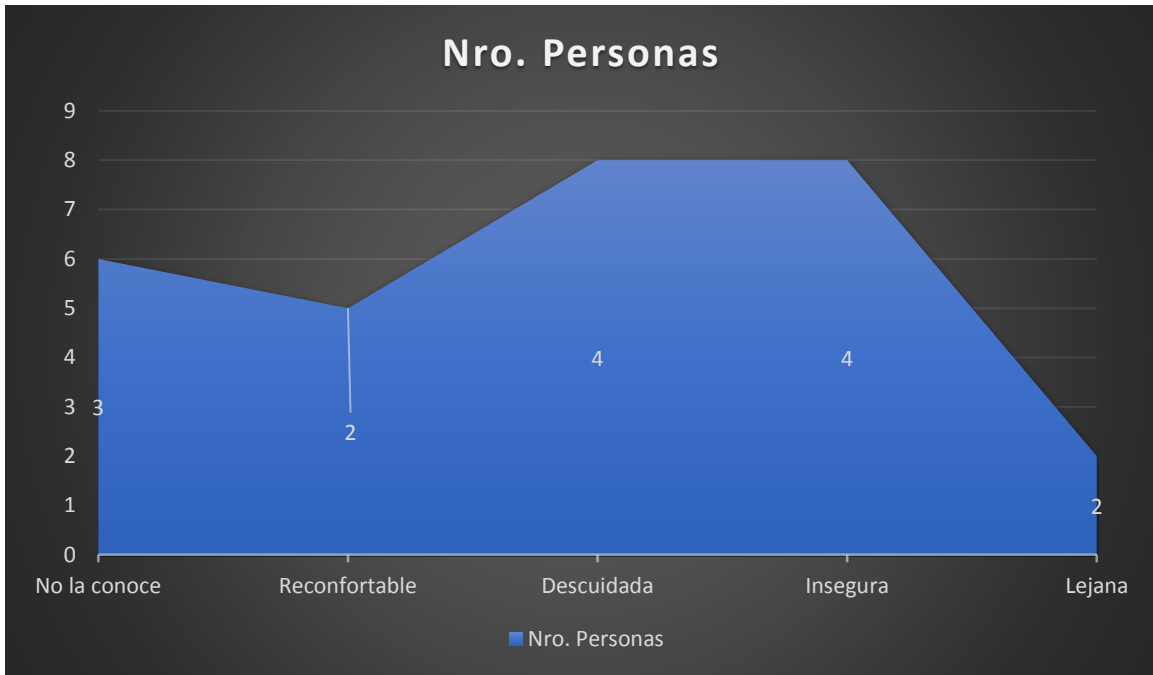
**Interés de agentes externos a los entrevistados para visitar la Biblioteca –  
Gráfico N. 4**



Este gráfico demuestra la poca disposición de personas externas que los entrevistados conocen como posibles interesados para visitar la biblioteca, hablamos que el 80% de los entrevistados no conocen o no tienen familiar interesado en visitar la biblioteca. Y solo 3 personas afirmaron tener interés de visitar o llevar a su hijo a la biblioteca.

## Descripción personal a entrevistados sobre aspectos de la biblioteca municipal

Gráfico No. 5

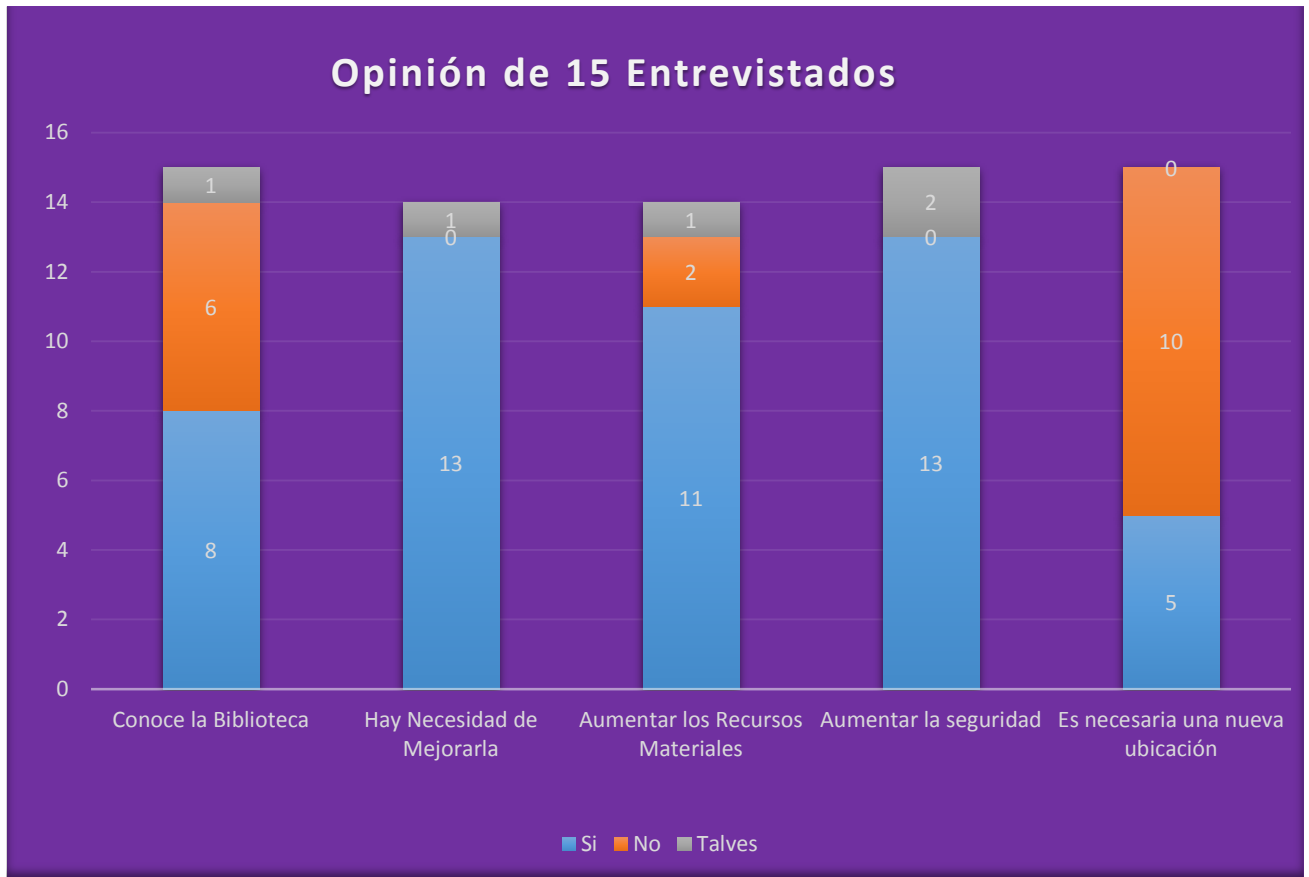


- “La biblioteca es insegura por los vagos que se mantienen cerca, además de que la biblioteca se mira muy descuidada ”
- ”La biblioteca es re confortable y bonita pero queda muy lejos de mi tramo”.
- Otra opinaba que “yo no conozco la biblioteca, pero si hay pocos niños que no llegan es porque debe de estar muy descuidada”
- “La biblioteca es un lugar de ambiente bonito, cuando se está adentro, pero cuando pasa por donde está la biblioteca es muy peligroso, por los vagos que se mantienen cerca”.

Este gráfico demuestra un cierto alejamiento e inconformidad de las personas hacia la biblioteca, por sus alrededores y su ubicación actual, pero es necesario decir que las personas que conocían la biblioteca a lo interno la consideraban muy bonita y re confortable, el problema estaba en la inseguridad que sentían al momento de transitar por esa zona.

## Opinión del entrevistado sobre la necesidad de mejorar las Condiciones y la Ubicación de la Biblioteca Municipal

Gráfico No. 6

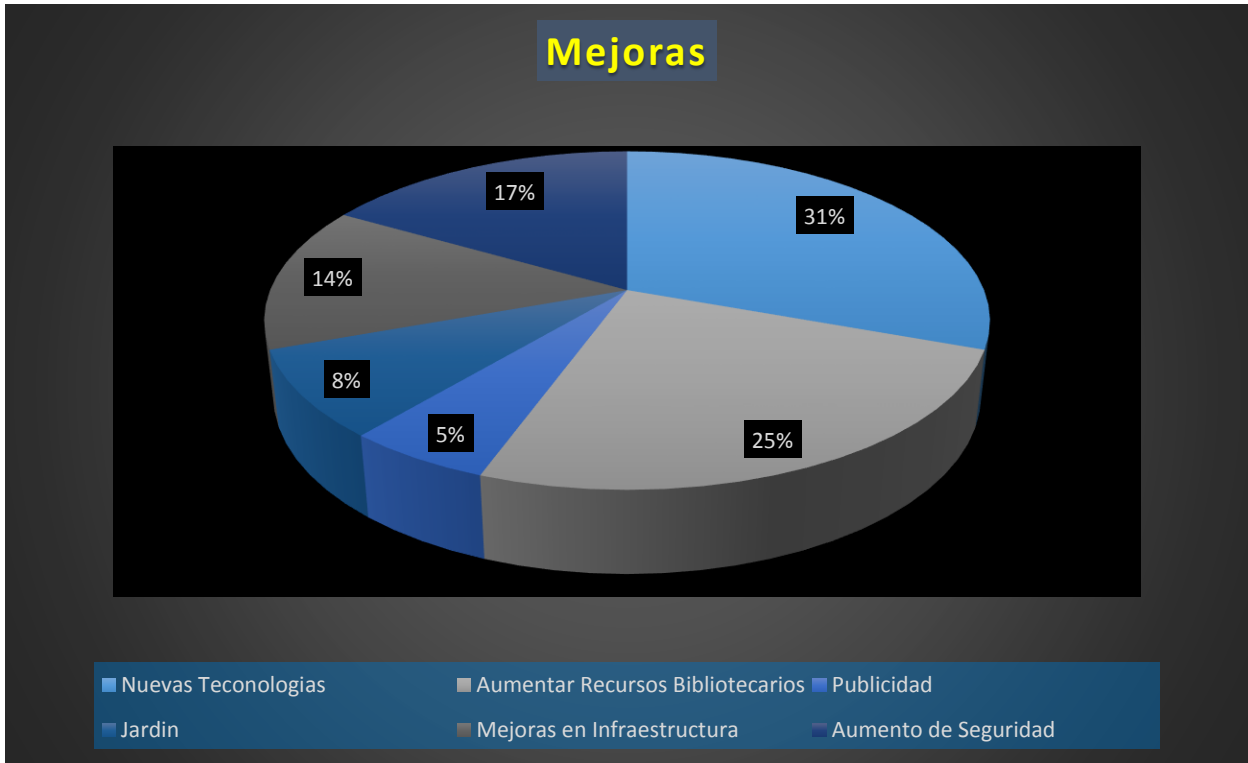


Nota: Este gráfico nos presenta una elevada opinión de las personas por mejorar las condiciones de la biblioteca, a como lo es en infraestructura y materiales como libros nuevos que interesen a los comerciantes, niños, niñas adolescentes y público en general.

Es necesario observar que la población del mercado que fue entrevistada nos comenta sobre la inseguridad, que a pesar, de que la policía ronda por la zona es necesaria aumentarla, hasta que se cree un ambiente más seguro a los alrededores de la biblioteca.

### Tipos de mejoras formuladas por entrevistados

Gráfico No. 7



Las personas entrevistadas creen que una mejora factible para la biblioteca es la Introducción de Nuevas tecnologías, con un 31% encima de las otras opiniones, según el entrevistado la mejor opción de tecnologías serían: computadoras en la que las personas puedan investigar, informarse y capacitarse, también incluir el wiffi dentro de las instalaciones. Por defecto se tendrán que diseñar Tips tecnológicas referentes a la biblioteca para el buen funcionamiento de estas.

La segunda mejora más frecuentada por los entrevistados es la de Aumentar los Recursos Bibliotecarios obteniendo un 25% de opiniones sobre lo bueno que sería Renovar e Incluir nuevos recursos a la biblioteca, como libros (de interés para todo público), mesas, sillas, materiales de inducción en manualidades y juegos didácticos para llamar la atención de los niños.

Como punto clave tenemos también el problema de la Seguridad en los alrededores de la Biblioteca, la población entrevistada calificó con un 17% el aumento de la Seguridad, exclamando el mal aspecto que le dan estas personas que se mantienen consumiendo todo tipo de drogas cerca de la entrada principal de la biblioteca municipal.

Un 14% de las opiniones sobre la mejoras en lo que es la infraestructura de la Biblioteca, aduciendo que se mira muy descuidada, no da la impresión de que la biblioteca siga funcionando, por lo que ellos recomendaban pintar las instalaciones y colocar una manta o letrero que haga alusión a la apertura permanente de la biblioteca en horarios establecidos. Algunas personas entre varias de sus opciones de mejoras recomendadas, nos planteaban mejorar la publicidad de la biblioteca (5%) y crear un jardín (8%) que diera un aspecto más agradable en la zona donde las personas llegan a realizar sus necesidades, promoviendo una nueva cara de la biblioteca. Y esta obvio decir que se prohibirá rotundamente a estas personas realizar estas acciones inmorales que a diario se dan.

### **Medios que utiliza la población del mercado Iván Montenegro para Investigar, Informarse y Capacitarse ya sea teléfono, computadora, libros, radios, o televisión.**

El medio que la población utiliza más para investigar, informarse y capacitarse en la actualidad, y a que medios le dan mayor importancia por la fiabilidad de la información transmitida, con más del 73.33% de los entrevistados (11) nos confirmó que utilizan el teléfono para investigar, informarse y capacitarse, y le da mucha importancia por la rapidez que puede buscar la información, que en ese momento necesite.

Si no tienen la alternativa de que algún familiar se las busque de igual manera por medio del teléfono. También opinaron un 13.33 % (2) que utilizan el televisor como medio para informarse. Existen solo dos personas de los entrevistados que utilizan libros o revistas para investigar, informarse y capacitarse. Lo cual son datos preocupantes el poco uso que la población de comerciantes les da a los libros, aunque 6.66% personas creen que los libros

son un medio importante de información pero más dirigida al aprendizaje de los niños que están estudiando.

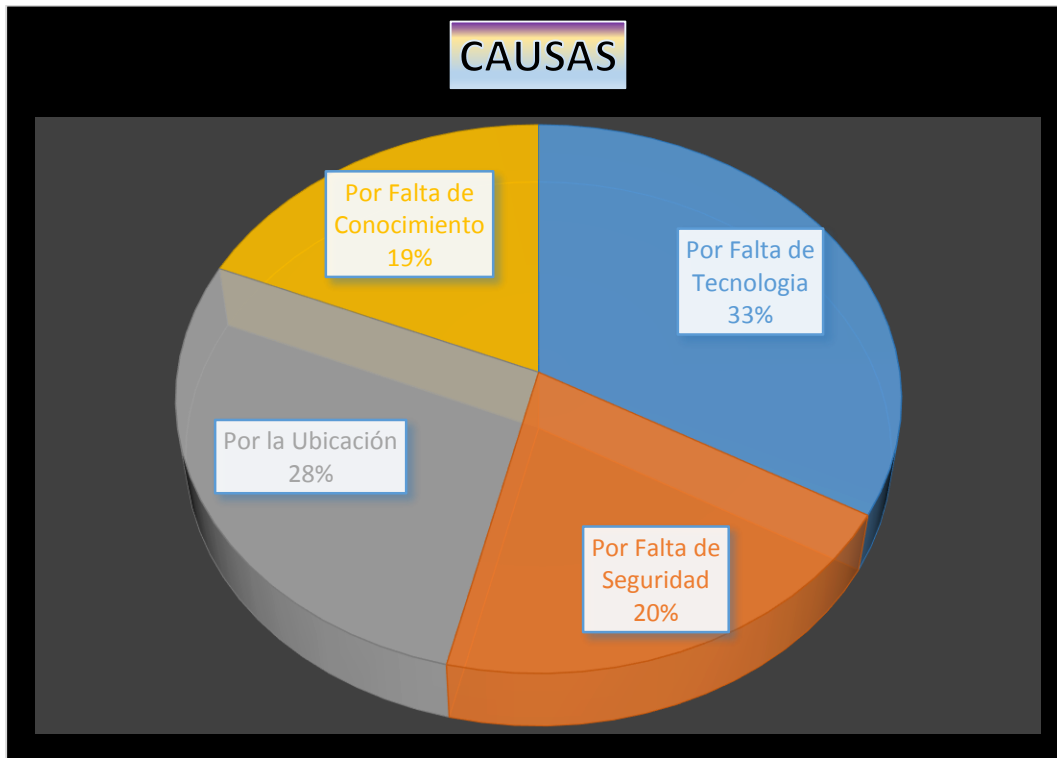
La radio aunque tiene alcance en muchos de los comerciantes entrevistados lo usan poco 6.66% y creen que la importancia de la fiabilidad de la información es baja.

Con el uso de la computadora creen que es igual que el teléfono, pero pocas personas hacen uso de ella (3 personas), una comerciante opina que “La computadora es buena porque se puede buscar información un poco más rápido, pero pocos tienen acceso al internet, ahora solo los chavales la usan, como mi hijo y a él le pido que me busque información, cuando no encuentro yo en mi teléfono”.

Es notoria que el uso de los libros al momento que se realiza su investigación es casi nula, prefieren los medios más rápidos, sin tener fuentes confiables que verifiquen la información. Igualmente pasa con el televisor, creen que la información transmitida es muy confiable y prefieren adoptar como verdad aunque no la puedan verificar.

**Causas formuladas por los entrevistados de la baja captación de usuarios  
En la biblioteca municipal**

**Gráfico No. 8**



Nota: Cada comerciante nos brindó más de 2 posibles causas de la baja captación.

En este gráfico se incluyeron opiniones no solo de las personas entrevistadas formalmente, también son opiniones de actores sociales externos al mercado, que conocen la situación y estado en que se encuentra la biblioteca en estos momentos. Nos daban referencia de las posibles causas del porque la baja captación de usuarios que visitan la biblioteca.

Es evidente destacar que la mayoría de los entrevistados concluyó que una de las causas principales de la baja captación de usuarios es el uso de las tecnologías para investigar, informarse y capacitarse que ahora las personas por medio de los teléfonos hacen uso. Hablamos que un 33% de los entrevistados y actores externos creen que es la causa que más destaca.



Las personas hacían mención que ahora por medio del teléfono y el internet se puede buscar todo tipo de información, sin necesidad de pasar mucho tiempo leyendo libros. Un 28% de la población encuestada asume que la baja captación de usuarios es por la ubicación de la biblioteca municipal, ya que se encuentra muy escondida, tanto así que existe muy pocas personas comerciantes que conocen la ubicación exacta de la biblioteca. El mercado ha cambiado tanto que donde antes se podía apreciar la entrada principal de la biblioteca, ahora existen módulos de comerciantes que imposibilitan la visión de los compradores, manteniendo a la biblioteca con un perfil bajo y excluido.

El 20% de las personas entrevistadas comentaron que la seguridad de los alrededores es muy baja, y es por ello que muchos padres evitan llevar o mandar a sus hijos, por miedo que les puede ocurrir algún accidente que pueda poner en peligro sus vidas. Y los compradores también evitan transitar por la zona de la biblioteca, por miedo de sufrir robos o percances que puedan comprometer su integridad física.

El 19% de los entrevistados afirmo que hay muchas personas del mercado que no conocen la biblioteca municipal, que pensaban que ya no atendían, o simplemente ya no existía una biblioteca dentro del mercado Iván Montenegro. Y es por ello que nunca tomaron en cuenta la opción de visitarla. Y es una causa de la baja asistencia de usuarios.

**2 FODA**  
**Biblioteca Municipal Luis A. Delgadillo del Mercado Iván Montenegro, Managua, Nicaragua.**

<p align="center"><b>MATRIZ FODA</b></p> <p align="center"><b>Baja Captación de Usuarios</b></p>	<p align="center"><b>Fortalezas (F)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- La recolección de la información en la investigación es rápida y precisa.</li> <li>2- El objeto de estudio se encuentra a los alrededores de la biblioteca.</li> <li>3- Captación de nuevos usuarios en los colegios aledaños al Mercado Iván Montenegro.</li> <li>4- Recursos Humanos.</li> <li>5- Horario accesible de las instalaciones.</li> <li>6- Todas las gestiones son gratuitas y una buena atención a los usuarios.</li> </ol>	<p align="center"><b>Debilidades (D)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- La participación de la población es baja.</li> <li>2- Falta de interés poblacional en la investigación.</li> <li>3- Falta de tiempo de algunas personas a la hora de recolectar información.</li> <li>4- Acondicionamiento en la Infraestructura, principalmente en sus alrededores.</li> <li>5- Lavadero público a un costado de la parte frontal de la biblioteca.</li> <li>6- Baja presencia policial</li> </ol>
<p align="center"><b>Oportunidades (O)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Mejora la calidad de educación infantil.</li> <li>2- Mejora la calidad de lectura y aprendizaje.</li> <li>3- Descubrir nuevas causas de la baja captación de usuarios.</li> <li>4- Se implementara visitas programadas y publicidad de la biblioteca, por anuncios en medios convencionales (rótulos).</li> <li>5- Implementar el uso de nuevas tecnologías en la biblioteca.</li> <li>6- Promoción de la biblioteca abarcando colegios públicos y privados del distrito 7.</li> <li>7- Crear capacitaciones para el desarrollo sostenible y formativo de comerciantes del mercado.</li> <li>8- Asesoramiento permanente y continuo a los estudiantes de primaria, secundaria y público en general.</li> </ol>	<p align="center"><b>Estrategias (FO)</b></p> <p>Cuando se recolecta la información de buena manera la investigación toma buen rumbo, ya que es posible determinar las causas del problema y la posible solución, siempre tomando en cuenta las opiniones de los actores sociales del mercado; Creando nuevas técnicas de propuestas en las mejoras de la instalación. Así mismo se facilitara la presencia de estudiantes de primaria y secundaria logrando el desarrollo de las capacidades investigativas en niños, niñas, adolescentes y público en general.</p>	<p align="center"><b>Estrategias(DO)</b></p> <p>Las debilidades no son impedimento para la gestión de una nueva implementación de proyecto, que ayudara a la captación de usuarios, aunque al momento algunas personas no quieren participar. Lo importante es que ellos luego reflexionen y logren colaborar en las actividades que se realicen en la biblioteca.</p> <p>Por otra parte es necesario la reubicación del Lavadero público, ya que es evidente el mal aspecto que le da a la biblioteca.</p>
<p align="center"><b>Amenazas (A)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Los padres y madres no quieren enviar a sus hijos a la biblioteca por la presencia de delincuentes comunes que rondan las instalaciones de la biblioteca municipal.</li> <li>2- De percibir esta amenaza nos conllevaría a un índice súper bajo de la meta de usuarios que visitan la biblioteca.</li> <li>3- La desintegración de la comunidad educativa del mercado.</li> </ol>	<p align="center"><b>Estrategias (FA)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Se coordinará con la Policía Nacional en coordinación con la Administración del Mercado y la Biblioteca Municipal, la elaboración de un plan de vigilancia y patrullaje en el mercado con el fin de garantizar la seguridad ciudadana de sus visitantes y de los usuarios de la biblioteca.</li> <li>2- Con la investigación diagnostica, se recomendaran soluciones viables para la captación de nuevos usuarios, lo que mejorara porcentualmente el índice de usuarios nuevos y frecuentes.</li> <li>3- Estas estrategias promoverán el uso de los servicios de información que ofrece la biblioteca y a la vez, se garantizara una atención integrar de los usuarios que hagan uso de los servicios, fortaleciendo el aprendizaje de niños y niñas del mercado.</li> </ol>	<p align="center"><b>Estrategias (DA)</b></p> <p>Se va a reducir debilidades y amenazas creando un ambiente más sano para los niños y niñas que visiten la biblioteca, demostrando a los padres de familia un cambio notorio en la seguridad ciudadana a los alrededores del mercado Iván Montenegro. Es imprescindible decir que obteniendo estos cambios, se mejorara los índices de visitas y el nivel académico de los estudiantes mejorara.</p>

### **3.- Acciones para incrementar las visitas de usuarios a la biblioteca municipal**

Los ejes de desarrollo en la biblioteca municipal son variadas e indispensables para ofrecer un buen servicio a los alumnos del centro tales como:

- ✓ Recopilar y proveer documentos y materiales del centro en diferentes soportes y actualizados.
- ✓ Organizar y gestionar los recursos para que sean fácilmente accesibles.
- ✓ Fomentar la lectura mediante el Plan de Lectura de Centro para desarrollar las competencias propias del currículum educativo: leer, comprender, analizar e interpretar textos, promover actitudes reflexivas y críticas, etc.
- ✓ Facilitar la adquisición de competencias para el uso de la información: buscar, analizar, destacar, sintetizar, etc.

Una de las misiones de ineludible cumplimiento en la Biblioteca Luis Abraham Delgadillo es que nuestros usuarios tengan una formación adecuada y óptima para poder enfrentar los retos que la vida a diario nos presenta, es por esa razón que promovemos reiteradamente los beneficios que se logran al visitar nuestros espacios educativos, logrando desarrollar las siguientes capacidades educativas:

- ✓ Despierta el interés por la lectura: La biblioteca debe ayudar a crear un hábito lector y concebir la lectura como una actividad de placer.
- ✓ Fomenta la lectura y la escritura, desarrollando competencias lectoras necesarias para la vida cotidiana.
- ✓ Contribuye a las desigualdades: La biblioteca proporciona los materiales y herramientas necesarias a aquellos que no disponen de recursos, promoviendo así una educación de equidad.

- ✓ **Difunde cultura:** Gracias a los libros, la documentación y las tecnologías podemos acceder a cualquier tipo de información fiable.
  
- ✓ **Promueve actitudes reflexivas:** La biblioteca debe desarrollar la capacidad crítica de sus usuarios para poder crear, mediante su propio análisis, una opinión argumentada.
  
- ✓ **Fomenta valores:** La biblioteca escolar debe concebirse como un espacio plural y abierto, donde puedan participar todos los agentes educativos intercambiando experiencias.

#### 4.- Estrategias a desarrollar para la promoción de los servicio de información de la biblioteca municipal Luis Abraham Delgado.

Para incrementar la cantidad de usuarios que hagan uso de los servicios de información que ofrece la biblioteca municipal, es necesario hacer diversas actividades que permitan la promoción y divulgación de esta unidad de información. Por lo tanto, se hará un listado de acciones concretas con su presupuesto definido por cada rubro definido. Estas actividades se desarrollaran con una periodicidad mensual durante cinco meses a partir del mes de octubre del corriente año.

Actividad	Período	Costo
Tardes culturales: realizando en los diferentes colegios del distrito 7 de Managua, realizándolo con presentaciones culturales y premiaciones a los participantes.	Una vez al mes durante 5 meses	<b>C\$ 10,000.00</b> <b>C\$2,000 X mes X 5 meses</b>
Talleres de animación a la Lectura En sala de lectura de biblioteca municipal.	Una vez a la semana durante 5 meses	0
Encuentros amistosos de ajedrez, y ligas de saber con refrigerios	Una vez al mes durante 5 meses	<b>C\$ 2,000.00</b> <b>C\$400 X mes X 5 meses</b>
Elaboración de manualidades	Una vez al mes durante 5 meses	<b>C\$ 2,500.00</b> <b>C\$500 X mes X 5 meses</b>
Implementar la compra de dos computadoras para la elaboración de trabajos investigativos para los adolescentes y demás usuarios.		<b>C\$ 20,000.00</b>
Traslados de equipo de audio y recurso humano a los centros educativos para realizar tardes culturales.	Una vez al mes durante 5 meses	<b>C\$ 5,000.00</b> <b>C\$1,000 X mes X 5 meses</b>
Divulgación de los servicios de información que se ofrece desde la biblioteca		C\$ 12,000.00
<b>TOTAL</b>		<b>C\$ 51,500.00</b>

## **CAPÍTULO V**

### **1.- Conclusiones**

La conexión con la tecnología está presente en nuestro día a día, en donde integrar éste vínculo a los espacios de trabajo se vuelve fundamental para el crecimiento de una organización. Si algo caracteriza a las bibliotecas es su poder de adaptación a los tiempos, a la sociedad y a la tecnología. Las bibliotecas son pioneras en poner muchos de los recursos informativos y tecnológicos al alcance de las personas. Quieren acercar dichos recursos hacia las personas y que todas ellas tengan las mismas oportunidades de acceso a la información actualizada y oportuna para el bien de la sociedad y su crecimiento.

Con esta investigación se ha identificado que la reducción de usuarios de los servicios de información que ofrece la sala de lectura de la Biblioteca Municipal Luis Abrahán Delgadillo del Mercado Iván Montenegro, es a consecuencia de la falta de recursos tecnológicos que facilitan la búsqueda de información de forma ágil y en diversos formatos de documentos. Este déficit ocasiona que los padres y madres de familia no envíen a sus hijos a realizar las investigaciones escolares y hagan uso de sus celulares en sus respectivos tramos del mercado y en su casa de habitación.

Finalmente otras de las causas que influyen en la problemática objeto de estudio, se pueden mencionar, la poca visibilidad que existe de la biblioteca, la falta de una adecuada señalización que indique su ubicación, limitando a los ciudadanos identificar el espacio educativo, así como también, la inseguridad ciudadana producto de los indigentes, tomadores consuetudinarios y posibles asaltantes que deambulan por el lugar.

## **2.- Recomendaciones**

Que la dirección de la Biblioteca Municipal Luis Abraham Delgadillo, solicite a la Dirección de Patrimonio y Cultura de la Alcaldía de Managua, se incorpore para el año 2020, una mayor partida presupuestaria con el propósito de que se adquiriera bibliografía actualizada, compra de equipo informativo y la realización de actividades de divulgación de los servicios que se ofrecen desde la sala de lectura de la unidad de información.

Desarrollar acciones de promoción, divulgación y culturales desde la Biblioteca Municipal **Luis Abraham Delgadillo. Entre estas actividades se pueden mencionar:** Tardes culturales: realizando en los diferentes colegios del distrito 7 de Managua, realizándolo con presentaciones culturales y premiaciones a los participantes; Talleres de animación a la Lectura en sala de lectura de biblioteca municipal; Encuentros amistosos de ajedrez, y ligas de saber con refrigerios; Elaboración de manualidades; Implementar la compra de dos computadoras para la elaboración de trabajos investigativos para los adolescentes y demás usuarios; Traslados de equipo de audio y recurso humano a los centros educativos cercano a la biblioteca para realizar tardes culturales.

Proponer a la Dirección de Cultura y Patrimonio Histórico de la Alcaldía de Managua, a la Delegación Distrital del Ministerio de Educación en coordinación con el Director de la Biblioteca el desarrollo de actividades y campañas educativas para incentivar y estimular la educación a través de las bibliotecas Municipales, ya que sería un instrumento de soluciones a la problemática.

Implementar alianzas entre la biblioteca municipal y las instituciones del Estado con presencia en el Distrito VII. Con el Ministerio de Educación, la realización de actividades escolares, jornadas educativas que involucren los servicios que ofrece la biblioteca, que incentiven el interés de los pobladores, comunidad educativa y comerciantes. Con el Instituto Nacional de Deporte, se realicen dinámicas educativas para fomentar el ajedrez y ligas del saber en coordinación con el Ministerio de educación. Cabe señalar, que sería de suma

importancia la participación del Instituto Nacional de Cultura al momento de la realización de talleres culturales y artísticos en niños, niñas y adolescentes.

Consideramos que es necesario que las autoridades de Desarrollo Humano de la Alcaldía de Managua y el área de Patrimonio Histórico Municipal emanen una normativa, la cual incluya posibles soluciones a los desafíos de los nuevos avances tecnológicos y científicos de los últimos años, ya que es imprescindible que en cada biblioteca exista Wifi permanente para solventar los vacíos informáticos.

Es sumamente importante la compra de fondos bibliográficos nuevos y actualizados, ya que los fondos referenciales son coadyuvante necesarios en la implementación del hábito hacia la lectura, instrumentos de fortaleza intelectual. Esta mejora de la calidad bibliográfica, debe darse con el apoyo del MINED para la adquisición de nuevos ejemplares y modernos.

Desde la biblioteca coordinar con CONMEMA la reorganización y traslado de los comerciantes que se encuentran actualmente a los alrededores de la biblioteca para que permitan a los usuarios un mejor acceso.

Es necesaria promover una nueva remodelación de la fachada de la biblioteca, para que esta llame la atención de las personas que pasen por los lugares donde se puede apreciar visiblemente las instalaciones.



### **3.- Referencias Bibliográficas**

- García –Pelayo, Ramón. (1992), Pequeño Larousse Ilustrado, Ediciones Larousse.
- Hernández Fernández, B, (2001), Metodología de la Investigación, México: Editorial Ultra, S.A.
- Hernández Sampieri, R. (2003), Metodología de la Investigación, México: Edición McGraw Hill.
- Marengo Mejía, M. (2015), Colección Memorias de mi barrio, Mercado Iván Montenegro, 33 Aniversario de su construcción (1981- 2014), Alcaldía de Managua, Nicaragua.
- Schmelkes, C. (1996), Manual para la presentación de anteproyectos e informes de investigación (tesis), México.
- Sequeira, V. (2004), Investigar es fácil, Manual de Investigación, Editorial Universitaria (UNAN – Managua).

#### **Leyes:**

- Nicaragua, Asamblea Nacional, 14 de enero del 2013, ley n°. 40, ley de municipios con reformas incorporadas.  
<http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/bbe90a5bb646d50906257265005d21f8/6b6fc62ab52a976c06257b0a006131f0?opendocument>
- Nicaragua, Asamblea Nacional, 09 de enero de 1987, Constitución política de Nicaragua.  
<http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/bbe90a5bb646d50906257265005d21f8/8339762d0f427a1c062573080055fa46?OpenDocument>
- Nicaragua, Asamblea Nacional, 19 de Diciembre del 2003, Ley No. 475 Ley de Participación Ciudadana.  
[http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3\\_nic\\_ley475.pdf](http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3_nic_ley475.pdf)

**Sitios Web:**

<https://www.comprensionlectora.es/index.php/2013-11-27-16-50-54/2013-11-27-17-15-39/historia>

<http://www.bibliopos.es/Biblion-A2-Biblioteconomia/03Bibliotecas-publicas.pdf>

<https://www.colconectada.com/normas-apa/>

**ANEXOS**

## **Entrevista**

- 1. Nombre y apellido**
- 2. Edad, sexo y escolaridad**
- 3. ¿Tiene niños, niñas y adolescentes?**
- 4. Tiempo de laborar en el mercado Iván Montenegro.**
- 5. ¿Hace las tareas con sus hijos?**
- 6. ¿Creé usted necesario la existencia de una biblioteca en el mercado?**
- 7. ¿Ha escuchado hablar de la Biblioteca Luis A. Delgadillo?**
- 8. ¿Conoce usted la ubicación de la biblioteca?**
- 9. ¿Visita usted la biblioteca? De ser si su respuesta estaría interesado en volver?**
- 10. ¿Por qué no la visita?**
- 11. ¿Envía a sus hijos a la Biblioteca?**
- 12. ¿Cree usted que la biblioteca necesita mejorar? De ser si su respuesta, cuál?**

- 13. ¿Cuándo ha visitado la biblioteca ha encontrado la información solicitada?**
- 14. ¿Creé que a la biblioteca le falta el uso de internet?**
- 15. ¿Usted cree que es necesario aumentar la seguridad en la biblioteca?**
- 16. ¿Usted cree que es necesario aumentar los recursos materiales en la biblioteca?**
- 17. ¿Usted cree que es necesario otra ubicación de la biblioteca?**
- 18. ¿Cuál es su medio de investigación, teléfono, computadora, televisor, radio o libro?**

**Cuadro No. 1**

Edades, sexo y tiempo de labor de los comerciantes de los alrededores de la Biblioteca Luis A. Delgadillo.

<b>Nro. Entrevistado</b>	<b>Edad</b>	<b>Tiempo de Trabajar en el Mercado</b>	<b>Sexo</b>	<b>Total</b>
1	20	2 años	F	
2	23	1 año	F	
3	26	5 años	M	
4	28	1 año	F	
5	28	3 años	F	
6	31	1 año	M	
7	37	5 años	F	
8	37	2 años	F	
9	42	5 años	F	
10	45	9 años	F	
11	45	6 años	F	
12	52	11 años	F	
13	59	1 ½ años	F	
14	60	10 años	F	
15	62	10 años	F	
<b>Total</b>				<b>15 Personas</b>
<b>F: Femenino</b>				
<b>M: Masculino</b>				

**Fotos 1 y 2:**

Trabajo de campo del levantamiento de la información, momento en que se aplican las entrevistas a los comerciantes y padres de familia en las instalaciones del Mercado Iván Montenegro, segundo semestre del 2019.



**Foto No. 1**



**Foto No. 2**

### **Fotografía No. 3, 4 y 5**

Condiciones que vulneran la seguridad del acceso a la Biblioteca Municipal Luis Abraham Delgadillo, en la que se observan la presencia de indigentes, personas con adicción de alcohol y sustancias psicoactivas y alucinógenas.



**Foto No. 3**



**Foto No. 4**



**Foto No. 5**



## **Fotografía No. 6, 7 y 8**

Jornadas de limpieza en los alrededores de la Biblioteca Municipal Luis Abraham Delgadillo, con el fin de fomentando la asistencia y uso de los servicios de información que se ofrecen.



**Foto No. 6**



**Foto No. 7**



**Foto No. 8**

### **Fotografía No. 9, 10, 11 y 12**

Campañas Educativas y concientizando a los adolescentes y docentes de los centros escolares Colegio Nicarahuat, Colegio República de Venezuela, Colegio Diriagen, los que están cercanos a la Biblioteca Municipal Luis Abraham Delgadillo



**Foto No. 9**



**Foto No. 10**



**Foto No. 11**



**Foto No. 12**