



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO®

Instituto Tecnológico de la Zona Maya
División de Estudios Profesionales

ESTRATEGIAS DE TRABAJO ANTE EL COVID-19 PARA LA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL "ISRAEL FÉLIX NARVÁEZ" No. 7675 DE ÁLVARO OBREGÓN

Trabajo de titulación que presenta la C.

ALMA AZUCENA BAENA ADAME

Para obtener el Título de Ingeniera en Gestión
Empresarial de Acuerdo a la Titulación Integral
(Tesis)

Juan Sarabia, Quintana Roo

Mayo 2021



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El presente trabajo recepcional titulado: **ESTRATEGIAS DE TRABAJO ANTE EL COVID-19 PARA LA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL "ISRAEL FÉLIX NARVÁEZ" No. 7675 DE ÁLVARO OBREGÓN**, realizado por la C. **ALMA AZUCENA BAENA ADAME**, bajo la dirección del Comité indicado y con apego al esquema de Titulación Integral (Tesis), ha sido aprobado por el mismo y aceptado como requisito parcial para obtener el Título de **INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**.

ATENTAMENTE

COMITÉ DE REVISIÓN PARA TITULACIÓN

Presidente




Lic. Timoteo Hernández Martínez

Secretario



M en E. Candita del Carmen Kim Barrera

Vocal



Lic. Víctor Acosta Carrión

Juan Sarabia, Quintana Roo

Mayo 2021

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecer a mis asesores: el Lic. Timoteo Hernández Martínez y la M.E. Candita del Carmen Kim Barrera quienes con su conocimiento, dedicación y apoyo me guiaron a través de cada una de las etapas de este proyecto para alcanzar los resultados que buscaba, y al Lic. Víctor Acosta Carrión por sus consejos tan acertados y alentadores, por poner su confianza en mí y motivarme para seguir hasta el final.

También quiero agradecer al Instituto Tecnológico de la Zona Maya por brindarme durante la carrera todos los recursos y herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación.

En especial, quiero agradecer a mi familia por su paciencia y apoyo, sobretodo en esos momentos cuando mis ánimos decaían; a mi pareja Alfredo Gámez Gordillo, que siempre confió en mí y estuvo en todo momento para darme palabras de apoyo y reconfortantes para renovar energías.

Por último, quiero agradecer muy especialmente a mi compañera y amiga Rosa Matilde Sánchez Arriaga por su acompañamiento y fidelidad hasta el final.

Muchas gracias a todos.

DEDICATORIA

Posiblemente en estos momentos no entiendan mis palabras, pero para cuando sean capaces quiero que se den cuenta de lo mucho que significan para mí. Son mi motor de vida, la razón por la que me levanto cada mañana en busca de un futuro prometedor.

Siempre están presentes en cada decisión que tomo, en cada sueño por cumplir.

Gracias hijos: Jesús Alfredo y Daniel René.

ÍNDICE

ÍNDICE DE CUADROS	iii
ÍNDICE DE FIGURAS	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. ANTECEDENTES	3
III. OBJETIVOS	8
3.1 General	8
3.2 Específicos	8
IV. HIPÓTESIS	9
V. MATERIALES Y MÉTODOS	10
5.1 Diseño de la investigación	12
5.2 Técnicas de investigación e instrumentos	12
VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	14
6.1 Características de la biblioteca	14
6.2 Análisis FODA.....	19
6.3 Propuesta de Plan de Trabajo	22
6.3.1 Estrategias y acciones	23
6.3.1.1 Acciones de atención, seguridad y sana distancia para el bibliotecario y usuarios.....	26
6.3.1.2 Acciones de higiene.....	28
6.3.1.3 Acciones para prestación del acervo	29
6.3.2 Consideraciones generales y recomendaciones.....	30
VII. CONCLUSIONES	31

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33
IX. ANEXOS.....	36

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Acervo Actual de la biblioteca.....	16
--	-----------

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Localización de la comunidad de Álvaro Obregón, Q. Roo..	10
Figura 2.	Localización de la Biblioteca en la comunidad de Álvaro Obregón.....	11
Figura 3.	Fachada de la biblioteca "Israel Félix Narváez"	15
Figura 4.	Organigrama.....	17
Figura 5.	Croquis de distribución de espacios.....	19

RESUMEN

La finalidad de este proyecto fue realizar un plan de trabajo que permita a la biblioteca pública Israel Félix Narváez N° 7675 de la comunidad de Álvaro Obregón en Quintana Roo, brindar su servicio de una manera segura y eficaz en la nueva normalidad frente a la pandemia por covid-19 y que responde a la pregunta de investigación: ¿De qué forma se puede proporcionar el servicio dentro de la biblioteca cumpliendo con las recomendaciones de prevención del covid-19? La situación vivida durante el confinamiento ha sido difícil y las bibliotecas han trabajado en su adaptación para proporcionar el servicio. Durante este tiempo muchos profesionales vinculados a las bibliotecas han reivindicado un papel más destacado en la gestión y acción social en la pandemia, como es el caso de esta biblioteca. El servicio que ofrece la biblioteca es de contacto directo con sus usuarios y por ello fue necesario determinar estrategias que les permita tener dicho contacto de una manera segura, además de que garantice su estancia durante el tiempo que necesiten estar en ella. La determinación de estrategias para este proyecto fueron consideradas con base a la información obtenida del diagnóstico realizado en la biblioteca sobre sus características físicas, áreas disponibles, procesos y servicios, que fue recabada mediante la observación y entrevistas con el personal, por lo tanto, es de gran utilidad ya que permite tener un mejor control de los usuarios y proporcionar el servicio de la mejor forma cumpliendo con los protocolos de prevención por el covid 19. Por otra parte, fue elegida la red social Facebook como una estrategia para la difusión de los servicios por ser la red social de mayor uso por los usuarios de la biblioteca, razón por la que se aceptó la hipótesis de investigación. Esta red social permite que la biblioteca brinde el servicio con menor riesgo de contagio por covid-19 y continuar con el funcionamiento ante esta nueva normalidad. El tener este plan es un gran apoyo para los empleados ya que aparte de cumplir con los protocolos de prevención de la enfermedad les queda establecidas sus responsabilidades con mayor claridad.

Palabras clave: plan de trabajo, pandemia, nueva normalidad, red social, Facebook

ABSTRACT

The purpose of this project was to develop a work plan that allows the public library Israel Félix Narváez N° 7675 in the community of Álvaro Obregón in Quintana Roo, to provide its service in a safe and effective way in the new normality in the face of the covid-19 pandemic and that responds to the research question: How can the service be provided within the library in compliance with the covid-19 prevention recommendations? The situation experienced during the confinement has been difficult and libraries have worked on their adaptation to provide the service. During this time many professionals linked to libraries have claimed a more prominent role in the management and social action in the pandemic, as is the case of this library. The service offered by the library is of direct contact with its users and therefore it was necessary to determine strategies that allow them to have such contact in a safe way, in addition to ensuring their stay during the time they need to be in it. The determination of strategies for this project were considered based on the information obtained from the diagnosis made in the library about its physical characteristics, available areas, processes and services, which was collected through observation and interviews with staff, therefore, it is very useful because it allows to have a better control of users and provide the service in the best way complying with the prevention protocols by covid 19. On the other hand, the social network Facebook was chosen as a strategy for the dissemination of services because it is the social network most used by library users, which is why the research hypothesis was accepted. This social network allows the library to provide the service with less risk of infection by covid-19 and to continue operating with this new normality. Having this plan is a great support for the employees since, in addition to complying with the disease prevention protocols, their responsibilities are more clearly established.

Keywords: work plan, pandemic, new normality, social network, Facebook

I. INTRODUCCIÓN

Un plan de trabajo es una herramienta que sirve a las empresas para el cumplimiento de sus objetivos bien sea por área o con respecto a sus ventas, es una guía que propone una forma de interrelación entre los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos (Redator Rock Content, 2020).

En este proyecto se determinaron las estrategias para la operatividad de la Biblioteca Israel Félix Narváez N° 7675 de la comunidad de Álvaro Obregón, para brindar el servicio con los cuidados y disposiciones ante la pandemia por Covid-19.

El Covid-19 es una enfermedad que se ha convertido en pandemia y ha afectado la salud de la sociedad, así como su ritmo de vida, sin dejar a un lado a las empresas que también se han visto afectadas y con ellas la economía mundial; poco a poco las empresas han ido adaptando medidas de salud para poder operar con prevenciones y no ver afectada la salud de sus empleados ni la de sus usuarios.

El 12 de marzo del 2020 se cerraron las bibliotecas de forma física, debido a los confinamientos y rebotes por el Covid 19 en diferentes momentos, por lo que, se tiene en claro que las bibliotecas han de adaptarse a este escenario para seguir siendo esenciales para la comunidad (Fenol, 2020). Por lo tanto, el presente proyecto tuvo como finalidad el diseñar un plan de trabajo apegado a las normas de salud ante el Covid-19 para salvaguardar y garantizar la salud de los usuarios de la Biblioteca "Israel Félix Narváez" N° 7675 de la comunidad de Álvaro Obregón, en Quintana Roo, ya que se vio afectado porque tuvo que cerrar sus puertas afectando en gran manera al público estudiantil, quienes a diario acudían a realizar sus tareas apoyado de libros o medios digitales con que cuenta la biblioteca, además de participar en actividades de fomento a la lectura y, por ende, hacer uso del préstamo de libros a domicilio; por otra parte esta situación afecto las estadísticas de la biblioteca que a diario atendía en promedio de 10 a 12 usuarios.

Este proyecto viene a atender la necesidad de brindar el servicio de la biblioteca de una manera eficaz a través de estrategias y acciones llevadas a cabo por el personal que en ella labora y mediante la red social Facebook para dar difusión de los servicios y la reapertura de forma digital, ya que es una de las redes sociales más usadas en la comunidad.

Para realizar este proyecto fue necesario realizar entrevistas con el personal de la biblioteca, así como la determinación de sus puestos y funciones. En cuanto a las estrategias de operatividad de la biblioteca, se han tomado en cuenta muchos aspectos como: el tamaño del inmueble, la cantidad de mesas y sillas con que se cuentan, la cantidad de usuarios que se pueden atender, los servicios que se pueden ofrecer y el personal con que cuenta la biblioteca; con base a esta información se planeó la determinación del espacio para la atención de usuarios y la designación de responsabilidades entre el personal para una mejor atención, también para dar a conocer la reapertura de la biblioteca así como los horarios de atención y servicios mediante la red social Facebook para beneficio de la comunidad estudiantil, que debido a la pandemia ha estado tomando sus clases de manera virtual.

II. ANTECEDENTES

El 23 de marzo del 2020, se publicó en el Diario oficial de la Federación un acuerdo en el cual el Consejo de Salubridad General reconoce la epidemia de enfermedad por el virus SARS-CoV2 (COVID-19) en México, como una enfermedad grave de atención prioritaria.

Así mismo, se dispusieron las actividades de preparación y respuesta ante dicha epidemia, por tanto, el 24 de marzo de 2020 se publica el acuerdo sobre las medidas preventivas para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), en el cual establece las medidas preventivas que los sectores público, privado y social para poner en práctica y suspender temporalmente las actividades que involucren la concentración física, tránsito o desplazamiento de personas a partir de la entrada en vigor del propio acuerdo y hasta el 19 de abril del 2020, con la salvedad de que las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y las organizaciones de los sectores social y privado instrumenten planes que garanticen la continuidad de operaciones para el cumplimiento de sus funciones esenciales relacionadas con la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus SARS-CoV2 y garantizando los derechos humanos de las personas trabajadoras (DOF 2020).

Es entonces cuando la Biblioteca Pública Municipal “Israel Félix Narváez” N° 7675 de la comunidad de Álvaro Obregón, del estado de Quintana Roo, cierra sus puertas de atención al público y pasa a una modalidad de trabajo desde casa por un periodo de cuarenta días, que con el paso del tiempo y con el aumento de los casos de covid-19 se prolongó, principalmente en la zona norte del estado, afectando en gran manera a los estudiantes y al público recurrente, lo cual origino una baja considerable en sus estadísticas, ya que antes de la pandemia se atendía un promedio mensual de 100 usuarios a los cuales se les ofrecían los servicios de

préstamo de libros en sala y a domicilio, acceso a medios digitales y actividades de fomento a la lectura.

Es hasta el 1 de septiembre de 2020 que el gobernador del Estado de Quintana Roo, luego de 6 meses de haber suspendido las actividades no esenciales como medida preventiva debido a la pandemia por covid-19, anuncia que los trabajadores del gobierno del estado en Quintana Roo y órganos descentralizados retomarían sus funciones (MILENIO, 2020). Por lo tanto, las bibliotecas públicas al ser instituciones que proporcionan gratuitamente diversos servicios y recursos bibliotecarios con el objetivo primordial de garantizar el acceso a la lectura y el conocimiento a todos los habitantes de la comunidad donde se ubica, también se apegaron a esta disposición de proporcionar el servicio (Palacios, 2014).

Con base a dicha información, el Director de Educación Municipal, mediante un oficio comunica a las bibliotecas a su cargo la reapertura de estos espacios educativos y que solo se brindaría el servicio de préstamo a domicilio con las medidas preventivas mientras durara la pandemia.

Es así como surge la necesidad de diseñar un plan de trabajo para la atención a usuarios de la biblioteca en la nueva normalidad, apoyados de difusión convencional (carteles en puntos estratégicos) así como en los medios digitales, en este caso la red social Facebook que es la más usada por su versatilidad, porque es muy completa y el medio más utilizado en la comunidad para generar negocios, conocer gente, relacionarse con amigos, informarse, divertirse, debatir, entre otras cosas (Station, 2017).

A continuación se presentan diferentes proyectos sobre el tema, en donde se puede observar la metodología y los resultados obtenidos:

Carlos Martell Pino realizó un estudio en 2015 sobre el plan de trabajo relacionado con el sector de limpieza el cual publicó y dió por título "Elaboración del plan de

trabajo para la organización de un equipo de limpieza" para lo cual se realizaron una serie de recomendaciones previas como detectar las necesidades ligadas a la actividad inmueble y la manera de evaluarlas según las características de cada edificio y los deseos de cada cliente, siempre ajustando el plan de limpieza a las posibilidades reales de cada situación. En éste detallan los diferentes útiles y los recursos necesarios, tanto humanos (seleccionando al personal ajustado a la tarea) como los relativos a la logística y organización de los trabajos, explicando, de manera sencilla y práctica cómo organizar los turnos del personal y la forma de ordenar los diferentes materiales a fin de poder localizarlos con facilidad, teniendo siempre en cuenta que lo más importante es una buena coordinación de los diferentes departamentos, y el fin último la satisfacción de los clientes. Se apoyó del método de la observación para obtener un diagnóstico previo, así como de la entrevista de los colaboradores y clientes.

Por otra parte, el Instituto Interamericano de Ciencias Agrícolas, realizó un trabajo titulado "Proyecto para un plan de trabajo de extensión agrícola en la República Dominicana en la conservación del suelo y agua" de Simeón Median Reyes, con el objetivo de aumentar las rentas de los agricultores y ganaderos por medio de una eficiente producción, así como el mejor uso del capital y del crédito, buscando con ello elevar el nivel de vida de la familia campesina y preparar al agricultor para que dirija ciertos trabajos en su propiedad, contribuyendo así al desarrollo mental, cultural, social, recreativo y vida de comunidad de la población rural; además de familiarizar al público con los atractivos del campo y la vida nacional y por último mejorar en todos los aspectos la vida de la población rural, sobre todo en lo educativo y espiritual. Utilizó el método científico apoyado de la investigación documental y de campo.

Israel Patricio Sucuy Bonilla de la Universidad Nacional de Chimborazo, realizó una tesis titulada "Afrontamiento del covid-19 y bioseguridad laboral en la empresa SEMAICA" en el año 2020, en la cual se enfoca en conocer el comportamiento de la sociedad al afrontar esta pandemia, es decir, de cómo han actuado para

sobrellevar la crisis tanto a nivel personal como profesional; los niveles de estrés, miedo, ansiedad o depresión por citar algunos factores importantes, que se han gestionado y encaminados a su reducción para que así el trabajador perciba seguridad y control sobre las actividades que realiza en la jornada laboral.

En esta tesis resuelve que la forma de brindar este confort es mediante la elaboración de directrices, medidas o protocolos de bioseguridad laboral diseñados para tal fin. Para ello recurre a una investigación rigurosa en la cual se apoya de la investigación-correlacional, y no experimental, valiéndose de la recolección de datos apoyado de la encuesta y para presentar los resultados el método de corrección. Todo esto lo lleva a establecer que un plan de biodiversidad laboral es benéfico para los trabajadores ya que los ayuda a tener más confianza al desempeñar sus labores y sentirse seguros además de que se establece que dicho plan deberá actualizarse constantemente.

Por otra parte, de la Universidad de Guayaquil, Rosa Jenniffer Suárez Santos realizó una investigación titulada “Estudio de la Gestión de Marketing Social Implementada por las Empresas Comerciales en la Ciudad de Guayaquil Durante la Pandemia Covid 19”, donde reconoce que la sociedad en general atraviesa por una severa crisis en todos los aspectos, de manera particular en los procesos de comercialización y marketing de las empresas a causa de la pandemia por Coronavirus (Covid 19), y que el Ecuador no es ajeno a esta problemática, misma que afecta la economía tanto de las personas (hogares), como de los diversos tipos de negocios; perturbando la capacidad de consumo de la población promedio. Es por ello que en su estudio propone observar en las empresas comerciales más renombradas de la ciudad de Guayaquil el aporte que están dando a sus clientes durante la emergencia sanitaria por causa de la pandemia. En el estudio resalta sobre la necesidad de activar mecanismos de respuesta ante la crisis sanitaria para frenarla, ya que provocó el cierre de muchas empresas comerciales que se vieron en la necesidad de buscar nuevas estrategias y alternativas para impulsar sus ventas.

De lo expresado anteriormente, se determinó que existe una crisis social que afecta drásticamente a las empresas comerciales y que las llevó a utilizar diversos medios de comunicación como las redes sociales, quedando en entredicho sobre la efectividad de las mismas al recibir un sin número de críticas en las diversas plataformas al volverse inmanejables en un plazo muy corto. Sin embargo, esto generó reacciones rápidas y oportunas por parte de los encargados de la mercadotecnia con un replanteamiento eficaz de los mensajes y anuncios enviados a los diferentes tipos de clientes o usuarios de las redes. Para determinar todo esto, se recurrió a los métodos de investigación: teóricos y empíricos así como también la observación científica e indirecta y la sistémica, y el estudio de mercado. Con base a ello se obtuvo como resultado que el marketing social y la implementación de nuevas tecnologías como consecuencia de la pandemia del Coronavirus (Covid 19), ha traído consigo que las empresas se actualicen e innoven con la inclusión de las Tics, así como el uso de las redes sociales.

III. OBJETIVOS

3.1 General

Diseñar un plan de trabajo para la Biblioteca “Israel Félix Narváez” No. 7675 de Álvaro Obregón, para la gestión eficaz del servicio ante el covid 19.

3.2 Específicos

- Identificar las características y situación actual del servicio de la biblioteca.
- Determinar las estrategias y acciones para el plan de trabajo.
- Delimitar responsabilidades y programar las acciones.
- Determinar la herramienta digital de apoyo para la difusión del servicio.

IV. HIPÓTESIS

Hi: La creación de una página de Facebook para la biblioteca “Israel Félix Narváez” No. 7675 de la comunidad de Álvaro Obregón, es la mejor estrategia para difundir el servicio en tiempos de covid 19.

Ho: La creación de una página de Facebook para la biblioteca “Israel Félix Narváez” No. 7675 de la comunidad de Álvaro Obregón, no es la mejor estrategia para difundir el servicio en tiempos de covid 19.

V. MATERIALES Y MÉTODOS

Este proyecto se realizó en la Biblioteca "Israel Félix Narváez" N° 7675 que se encuentra en la localidad de Álvaro Obregón, comunidad ubicada en el municipio de Othón P. Blanco al sur del Estado mexicano de Quintana Roo. Se localiza a 58 kilómetros al sur-oeste de la ciudad de Chetumal, capital del estado y cabecera municipal. Las coordenadas geográficas de Álvaro Obregón son de longitud: - 88.655833 y de latitud: 18.294167. La localidad se encuentra a una mediana altura sobre el nivel del mar, su principal vía de comunicación es la Carretera Federal 186 Colinda con el poblado Álvaro Obregón Viejo y Javier Rojo Gómez (Figura 1).

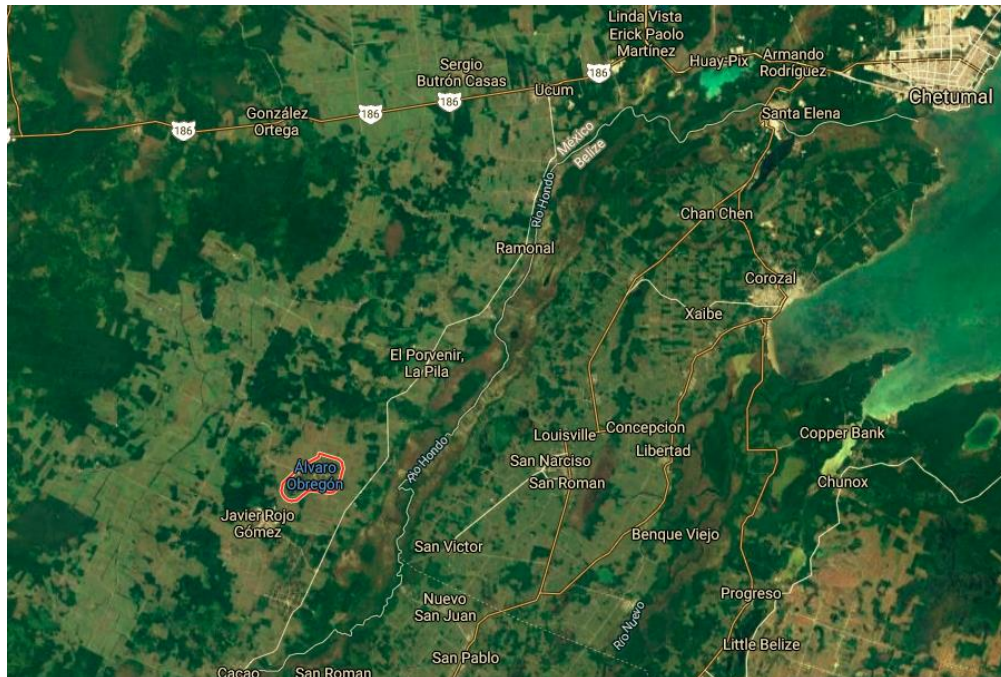


Figura 1. Localización de la comunidad de Álvaro Obregón, Q. Roo

Fuente: Google maps

De acuerdo a los resultados del Censo de Población y Vivienda realizado en 2010 por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), Álvaro Obregón cuenta con 2825 habitantes (SEDESOL, 2013). De ellos, 1471 son hombres y 1398 son mujeres. La ratio mujeres/hombres es de 0,950, y el índice de fecundidad es de 2.77 hijos por mujer. Del total de la población, el 39,74% proviene

de fuera del Estado de Quintana Roo. El 9,06% de la población es analfabeta (el 8,16% de los hombres y el 10,01% de las mujeres). El grado de escolaridad es del 6.20 (6.18 en hombres y 6.22 en mujeres) (PueblosAmerica.com, 2015). Como actividad económica principal se identifica el cultivo de caña de azúcar, siendo uno de los principales centros dedicados a esta actividad en Quintana Roo.

Es importante señalar que, en el tema de educación, cuenta con dos centros de Educación infantil, un jardín de niños "Cuauhtémoc", una escuela primaria de tiempo completo "Santos Degollado", una escuela secundaria "Gral. Rafael E. Melgar N°12" y una extensión del Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP).

La Biblioteca "Israel Félix Narváez" se encuentra en la avenida principal de mismo nombre, es única en la comunidad y beneficia principalmente a los estudiantes de la misma que tiene un nivel de estudio que va desde el preescolar hasta el nivel medio superior (Figura 2).

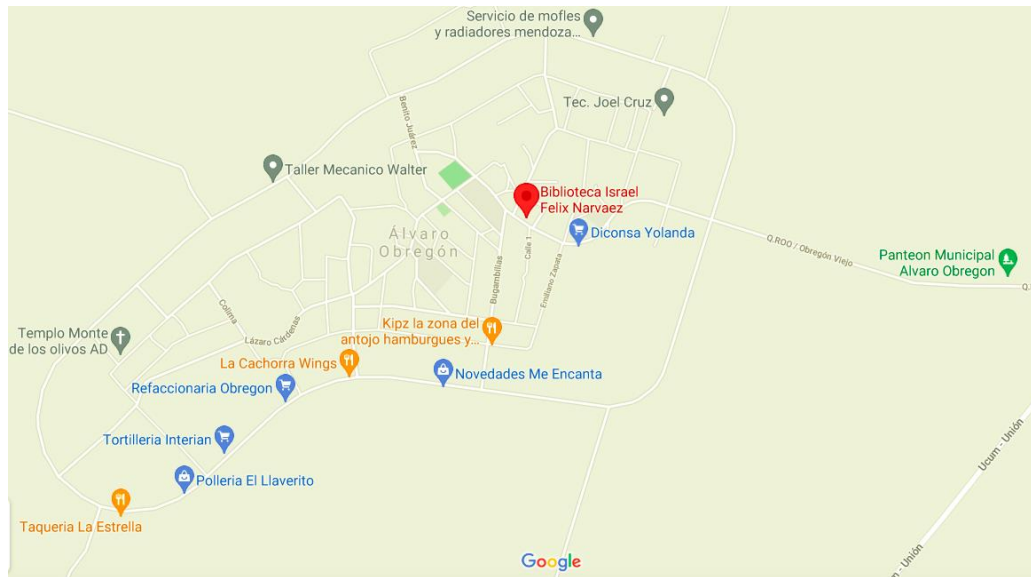


Figura 2. Localización de la Biblioteca en la comunidad de Álvaro Obregón.

Fuente: Google maps

5.1 Diseño de la investigación

El proyecto tiene un diseño no experimental, transversal, con un nivel de profundidad descriptivo; es de tipo diagnóstico-propositivo, ya que buscó comprender la situación actual del servicio, partiendo de un diagnóstico exploratorio de la problemática presente ante el covid 19, la normativa que rige a las bibliotecas y la prestación de servicio bajo los Lineamientos Técnicos de Seguridad Sanitaria en el Entorno Laboral emitidos por la Secretaria de Salud del Gobierno Federal, para así, presentar una propuesta basada en el análisis de la situación identificada de la biblioteca y su contexto.

La recolección de información se realizó mediante diferentes técnicas de investigación y solo fue necesario recolectar los datos en un solo momento, por lo que es de tipo transversal. También en esta etapa se recolectó información secundaria obtenida de diferentes fuentes de información externas y, en el caso de la fuente interna, se trató del personal de la organización, a la cual se enfocó principalmente la investigación de campo para la recolección de la información primaria.

5.2 Técnicas de investigación e instrumentos

Para obtener información que sirviera de base para la propuesta, en la investigación de campo se aplicaron varias técnicas:

Observación

Esta técnica sirvió de apoyo para conocer ampliamente el espacio físico de la biblioteca, mediante un recorrido en las instalaciones para la identificación de las condiciones actuales de la infraestructura, mobiliario, equipo y acervo bibliográfico. Se utilizó una lista de verificación y libreta de notas para la recolección de los datos.

Entrevista

Se aplicó una entrevista informal al personal y algunos usuarios frecuentes con el objetivo de conocer sus funciones e inquietudes respecto a la problemática del

covid-19, para tener una idea más clara de los temores ante dicha enfermedad y de las necesidades que tienen con respecto al servicio de la biblioteca; además de conocer también los usos y las facilidades que les pudiera dar las redes sociales que utilizan. Como instrumento de recolección de los datos fue una libreta de notas.

Después de la aplicación de estas técnicas, la información obtenida fue analizada y con base a ella se realizó la propuesta de estrategias para proporcionar el servicio en situación de pandemia por covid 19. En los resultados se presentan las características actuales de la biblioteca y su análisis FODA, así como la descripción de la propuesta.

VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En primera instancia se presentan los resultados del diagnóstico realizado en la Biblioteca “Israel Félix Narváez”, en donde se identificaron sus características generales, el servicio, y el análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Posteriormente, se presenta el plan de trabajo propuesto con base a dicho diagnóstico realizado.

6.1 Características de la biblioteca

Esta biblioteca es una institución pública que pertenece a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y tiene como objetivo vincular a la población con los libros, y desarrollar su gusto por la lectura a partir del conocimiento de las necesidades de cada comunidad.

Para dar atención a los usuarios del país, la biblioteca proporciona los siguientes servicios básicos:

- Préstamo interno con estantería abierta: Permite al usuario tomar él mismo los libros y hacer uso de ellos libremente dentro de la biblioteca.
- Préstamo a domicilio: Permite a los usuarios, con credencial de préstamo a domicilio, llevar fuera de la biblioteca los libros de su interés para leerlos en el lugar y momento de su preferencia.
- Servicios de consulta: Proporciona al usuario ayuda directa y personalizada para localizar la información que necesitan.
- Fomento a lectura: Realización de actividades y talleres dirigidos a niños, jóvenes y/o adultos para estimular la lectura entre la población.

- Módulo de Servicios Digitales: Espacio con computadoras e internet.

La Biblioteca “Israel Félix Narváez” (Figura 3) se inauguró el 26 de agosto del año 2000. Es de sostenimiento municipal, supervisada por la Dirección de Educación y la Coordinación de Bibliotecas, ubicadas en Chetumal.



Figura 3. Fachada de la Biblioteca “Israel Félix Narváez”

Tiene como misión, visión y valores, los siguientes:

Misión

Fortalecemos el ámbito educativo fomentando la promoción y difusión de materiales bibliográficos y medios digitales, así como diversas actividades para el fomento de la lectura entre los niños, niñas, jóvenes y adultos de la comunidad.

Visión

Ser un centro de información que coadyuva en la mejora de la educación fomentando la lectura para un mejor desarrollo de la sociedad; bajo principios y valores inclusivos y orientada a la satisfacción de información por parte del usuario.

Valores

- Responsabilidad
- Compromiso
- Respeto
- Tolerancia
- Puntualidad
- Trabajo en equipo
- Solidaridad
- Familia

En cuanto al acervo, inicialmente fue de 2,629 volúmenes y actualmente cuenta con un acervo de 4952 volúmenes distribuidos como se presenta en el Cuadro 1.

Cuadro 1. Acervo actual de la biblioteca

Acervo	Volúmenes
Colección general	2713
Colección consulta	191
Colección infantil	702
Colección juvenil	37
Publicaciones periódicas	151
Libros s/p técnico	1021
Colección audiovisual c/p	46
Colección audiovisual s/p	91
Total	4952

Es una biblioteca pequeña y por tanto solo es atendida por tres personas, las cuales están a cargo de las siguientes áreas: atención al público, préstamo a domicilio y el Módulo de Servicios Digitales (Figura 4). La encargada de la Biblioteca, tiene a su

cargo a dos personas que cubren los siguientes puestos: Atención al público y préstamo a domicilio y Módulo de servicios digitales. Eventualmente tiene el apoyo de servicio social de los estudiantes del CONALEP.

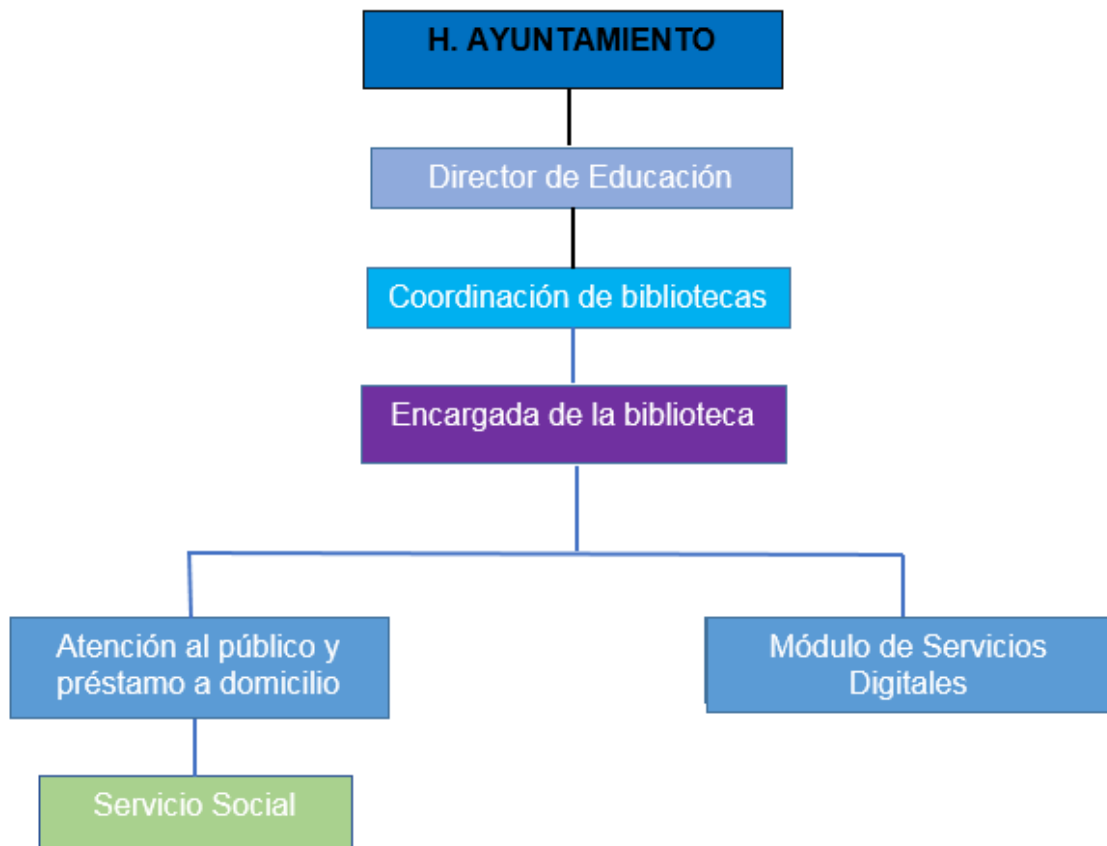


Figura 4. Organigrama

Las actividades que se realizan en las diferentes áreas de la Biblioteca de Álvaro Obregón son las siguientes:

a) Encargada de la biblioteca

- Elaboración de estadísticas (mensual y anual).
- Gestión de las necesidades de la biblioteca.
- Actualización digital de inventarios (acervo y mobiliario).

- Organización de actividades para el personal.
- Supervisión del personal.

b) Atención al público y préstamo a domicilio

- Orientación al usuario.
- Atención personalizada.
- Visitas guiadas.
- Promocionar el servicio de préstamo a domicilio.
- Agendar citas para el préstamo a domicilio.
- Registrar y llevar un control del préstamo a domicilio.

c) Módulo de servicios digitales

- Ofrecer los servicios digitales.
- Asesorar al usuario en el uso y cuidado de los servicios digitales.
- Llevar un registro del uso de los servicios digitales.
- Elaborar una estadística del uso de los servicios digitales.
- Detectar necesidades y fallas de los medios digitales para la gestión de su atención y mejora.

d) Servicio social

- Apoyar en las actividades de fomento a la lectura.
- Apoyar en el cuidado y mantenimiento del acervo.
- Apoyar en la elaboración del periódico mural.
- Apoyar en la elaboración de carteles de orientación, conducta y difusión.

La Biblioteca tiene la capacidad de atender simultáneamente a 54 usuarios; en la Figura 5 se muestra la distribución de sus áreas, así como también la capacidad de asientos disponibles.



Figura 5. Croquis de distribución de espacios

6.2 Análisis FODA

A continuación, se presenta el análisis FODA de la biblioteca:

Fortalezas

La biblioteca ha ido mejorando sus aspectos de atención con el paso del tiempo; ha crecido en acervo de la mano con las necesidades de la población estudiantil, hasta un nivel medio superior y cuenta con un Módulo de Servicios Digitales (2 computadoras y 10 lap top) y con acceso gratuito al internet. Por otra parte, el personal con que cuenta se capacita de manera constante para seguir ofreciendo un buen servicio y de manera personalizada (tiene tres personas para ofrecer el servicio en las distintas áreas, una para el servicio de préstamo a domicilio, otro

para el MSD y un directivo, quienes están capacitados para desempeñar las diversas funciones).

Tiene sus espacios bien definidos ya que se encuentran señalados visiblemente cada uno de ellos (colección general, colección infantil, colección de consulta, publicaciones periódicas, sala de lectura "Alfombra mágica" (dotación de acervo expuesto en una banca escolar) y el Modulo de Servicios Digitales.

La infraestructura que hoy se ocupa para la biblioteca, antes era una casa habitación que fue donada al Municipio y que fue habilitada y adecuada en sus espacios, conforme al lineamiento que pide la Dirección General de Bibliotecas; quedando así un solo espacio amplio (se tumbaron las paredes que dividían cuartos, cocina y sala) y un baño al servicio de los usuarios y personal; tiene ventanas muy amplias de cristal que permite la entrada de luz natural.

Oportunidades

Cerca de la biblioteca se encuentra la Escuela primaria "Gral. Santos Degollado" y algunos niños al salir de sus clases pasan a conocer y leer un libro. A un costado de la biblioteca se encuentra el módulo de "BIENESTAR" lo cual ha ocasionado que cuando algún padre de familia llega a hacer un trámite, sus niños permanecen en la biblioteca participando en alguna actividad como: la hora del cuento, manualidad o círculo de lectura; de igual manera sucede con las personas que acuden a hacer algún trámite al Registro Civil, puesto que éste se encuentra ubicado en el otro extremo de la biblioteca.

A unos 50 metros se encuentra también el "Jardín de Niños Cuauhtémoc" y a unos 10 m de éste se ubica el CONALEP Extensión Río Hondo, como a 300 m. está la Escuela Secundaria "Gral. Rafael E. Melgar". Estas Instituciones educativas han permitido que la biblioteca se mantenga viva ya que en coordinación con ellas se logran realizar visitas guiadas a grupos específicos en fecha y horario establecidos

con cada escuela; además de que ha sido motivo para que la biblioteca crezca en aspectos de servicio como el MSD y el aumento de acervo.

Debilidades

A pesar de que la biblioteca ha logrado un crecimiento parcial y graduado respecto a acervo y servicios del MSD, el espacio físico de ésta es un tanto pequeño, en especial para la realización de actividades de fomento a la lectura en los niños, muy en especial para desarrollar el programa de verano "Mis Vacaciones en la Biblioteca" que se lleva a cabo por espacio de un mes, año con año, en el cual se atiende de 20 a 30 niños en promedio y es necesario poderlos reunir en una sola área, lo cual resulta difícil por lo reducido que son los espacios de la biblioteca.

El Modulo de Servicios Digitales fue en su momento algo que benefició, no solo a los estudiantes sino también a la ciudadanía en general, porque contaba con el servicio de Internet y se podía hacer trámites en línea sin ningún costo para ellos como la CURP, realizar algunas citas para ir a hacer sus trámites a Chetumal en diferentes dependencias; además que se contaba con el servicio de fotocopiado y con una recuperación mínima siempre de \$1.00 por hoja para el reabastecimiento de tinta y papel; sin embargo, el apoyo para el mantenimiento del equipo disminuyó con el paso del tiempo y no ha sido oportuno, por lo que, en la actualidad no hay servicio de internet ni se cuenta con una impresora y las computadoras han ido dejando de funcionar poco a poco.

Respecto al acervo, si bien es cierto que ha ido creciendo poco a poco, no se cuenta con suficiente para satisfacer las necesidades estudiantiles del CONALEP, solo se ha podido incrementar muy poco en materia de enfermería (carrera que tiene ese plantel), en materia de hostelería y/o turismo. Para la carrera de Hospitalidad Turística del CONALEP y de nivel superior no se cuenta con libros y material, a pesar de haber tenido a un costado de la biblioteca y por espacio de 2 años un módulo del ITZM con las carreras de Ingeniería en Gestión Empresarial y de

Ingeniería en Agronomía, por lo tanto, no se cuenta con acervo que satisfaga las necesidades de la población estudiantil en esos temas.

Amenazas

En la temporada de lluvias el agua se filtra y en ocasiones entra directo por los contactos de luz y unas ventanillas que tiene la infraestructura en la parte central de esta que por la falta de recursos no se ha podido reparar tal daño; de igual manera la ventilación y el alumbrado son muy malos debido a dicha falta de recursos.

Cuando se anuncia la llegada de un huracán el ambiente laboral se tensa, puesto que, por la limitada atención en la dotación de recursos no se cuenta con material adecuado para actuar conforme a las acciones ante la llegada de un huracán y es necesario resguardar todo el acervo (bajarlo de la estantería) así como los bienes muebles (en especial las computadoras), en una sola área y tapar con bolsas ya que las ventanas de la biblioteca son muy amplias y no se pueden sellar correctamente por falta de mobiliario y recursos.

Hoy en día, la llegada del Covid-19 ha afectado el servicio de la biblioteca ya que al no ser considerada una actividad esencial para la ciudadanía y que además las escuelas permanecen cerradas, la biblioteca ha tenido que cerrar sus puertas por más de un año, lo que ha provocado también que la Dirección de Educación deje de pagar el servicio de internet ya que se ha vuelto un gasto innecesario por el momento.

6.3 Propuesta de Plan de Trabajo

Normativa para la reapertura de espacios en la Red Nacional de Bibliotecas Públicas

Atendiendo a los Lineamientos Técnicos de Seguridad Sanitaria en el Entorno Laboral emitidos por la Secretaria de Salud del Gobierno Federal, así como a las sugerencias de la Guía básica, Reapertura de espacios culturales: Retorno Seguro,

Saludable y Solidario de la Secretaría de Cultura; la Dirección General de Bibliotecas, las Coordinaciones y Direcciones Estatales de Bibliotecas, en estos documentos se detalla los mecanismos de actuación para reanudar los servicios en los municipios para cuando el Semáforo de Riesgo Epidemiológico se encuentre en color amarillo.

Objetivo: Proporcionar el servicio y préstamo del acervo de la biblioteca en tiempo de covid 19, con base a la normativa vigente de la Secretaria de Salud del Gobierno Federal y la Dirección General de Bibliotecas, las Coordinaciones y Direcciones Estatales de Bibliotecas.

6.3.1 Estrategias y acciones

1. Adecuar los espacios dentro de la biblioteca para mantener la sana distancia.

Descripción: Mantener la sana distancia entre los usuarios dentro de la biblioteca mientras hacen uso del servicio de consulta, préstamo a domicilio y servicios digitales, para prevenir contagios del covid-19.

Antes se atendían 54 usuarios a la vez y ahora solo se podrán atender a 28.

2. Diseñar carteles de inducción acerca del covid-19 y vigilar su cumplimiento

Descripción: Elaborar carteles con información acerca de los cuidados y comportamiento ante el covid-19, colocarlos en puntos estratégicos dentro de la biblioteca e informar a los usuarios sobre la manera en que se deben comportar y vigilar que se respeten dichos señalamientos.

Antes los usuarios podían ocupar los espacios libremente en grupos mayores y solo se les pedía guardar silencio, ahora es necesario también evitar aglomeraciones y seguir las nuevas indicaciones.

3. Designar responsabilidades entre el personal para proporcionar atención los usuarios con medidas de seguridad

Descripción: responsabilizar a cada personal respecto a un servicio específico para garantizar la atención del usuario y evitar la exposición de todo el personal con un solo usuario; dando énfasis al servicio de préstamo a domicilio, consulta y préstamo en sala.

Antes el personal de la biblioteca atendía indistintamente las necesidades del usuario de manera personalizada, ahora es necesario designar a cada uno del personal para que en un horario atienda solo una necesidad, además de que se propone el uso de los medios digitales para facilita principalmente el préstamo a domicilio.

4. Manejar por agenda el servicio de préstamo a domicilio

Descripción: Proporcionar el servicio de préstamo a domicilio en un horario específico para un grupo determinado a fin de evitar aglomeraciones.

Antes se brindaba el servicio de préstamo a domicilio en un horario indistinto y en general, ahora se propone atender en un horario dado y por grupos de la siguiente manera: adultos y niños de 10:00 a 12:00, adolescentes de 13:00 a 14:00, jóvenes de 14:00 a 15:00 y adultos mayores de 15:00 a 17:00; además de hacer uso de los medios digitales para que se permita llevar un control por medio de agenda.

5. Mantenimiento y desinfección periódica de los espacios

Descripción: Desinfectar los espacios de la biblioteca que hayan sido usados por los usuarios de manera periódica y cada vez que se retiren con el fin de evitar contagios del virus covid-19.

Antes se hacía el aseo general del inmueble 2 o 3 veces por semana y la limpieza de libros cada 15 días, ahora se van a desinfectar los espacios con una solución de agua y cloro cada vez que un usuario haga uso del mobiliario, y con respecto al

material bibliográfico, este se pondrá en cuarentena como lo indican los lineamientos del cuidado del acervo.

6. Capacitar al personal para que conozca todo acerca del covid-19 y el retorno seguro al trabajo

Descripción: Que el personal y el servicio social se capaciten acerca del covid-19, a través de la plataforma CLIMSS a fin de conocer y prevenir la propagación del virus.

Antes no existía en nuestro país este virus y las actividades se hacían sin ningún tipo de cuidado sanitario riguroso, ahora es necesario conducirse y actuar con conocimiento acerca del virus covid-19 para evitar contagiarse.

7. Establecer horarios y días específicos para actividades de fomento a la lectura.

Descripción: Desarrollar las actividades de fomento a la lectura en un horario y fecha específica para cada actividad a fin de garantizar su seguridad ante la propagación del virus covid-19, y de evitar aglomeraciones.

Antes estas actividades se daban en días y horarios fijos en grupos de 10 o más, ahora se propone seguir dando estas actividades en grupos no mayores a 5 personas y además se pretende hacer uso de los medios digitales como google meet, zoom, Facebook, WhatsApp para el desarrollo de dichas actividades, las cuales se irán alternando entre el personal de la biblioteca.

8. Crear una página de la red social Facebook para la biblioteca

Descripción: Utilizar una cuenta de la red social Facebook para la biblioteca buscando tener un acercamiento con los usuarios y agendar los préstamos a domicilio, así como también para hacer difusión de los servicios que se otorgan, con el fin de evitar aglomeraciones en el edificio.

6.3.1.1 Acciones de atención, seguridad y sana distancia para el bibliotecario y usuarios

Acciones generales:

1. Ser cordiales y tolerantes con las personas que desconocen las medidas de salud apropiadas.
2. Informar amablemente sobre las medidas que la Secretaría de Salud proponga, remediando las dudas en los usuarios que asisten a las bibliotecas públicas.
3. No discriminar a ningún usuario y fomentar un trato respetuoso, solidario, entre toda la población.
4. Lavarse las manos con agua y jabón de manera intensa por un periodo no menor a 20 segundos.
5. Usar soluciones con base en alcohol gel al 70%.
6. Practicar la etiqueta respiratoria que consiste en: cubrirse la nariz y boca con un pañuelo desechable o el ángulo interno del brazo al toser o estornudar.
7. No tocarse la cara con las manos, en especial: nariz, boca y ojos.
8. Limpiar y desinfectar, después de cada uso, superficies y objetos comunes.
9. Mantener una sana distancia (al menos 1.5 m.).
10. Establecer horarios alternos de comidas, uso de sanitarios y actividades cotidianas.
11. Mantener una limpieza profunda en los sanitarios y aparatos de telecomunicación como teléfonos, computadoras, televisores, proyectores, radios, etc.
12. Colocar carteles de información sanitaria y limpiar los mecanismos de registro de asistencia de usuarios y bibliotecarios.
13. Ofrecer como primera opción el uso del acervo digital que resguarda la Red Nacional de Bibliotecas Públicas en las páginas electrónicas de la Dirección General de Bibliotecas, así como el acervo virtual o digital que resguarda la biblioteca.

Acciones específicas del personal:

1. Establecer, en la entrada de la biblioteca, un filtro conforme al Lineamiento general para la mitigación y prevención del COVID-19 en espacios cerrados, cuidando los derechos humanos, sin el afán de segregar o violentar a la ciudadanía.
(https://coronavirus.gob.mx/wpcontent/uploads/2020/03/Lineamiento_Espacio_Cerrado_27032020.pdf).
2. Para evitar que se agrupe un gran número de personas en la entrada y al interior de la biblioteca, se recomienda generar una base de datos (asumiendo las indicaciones de la Ley Federal para la Protección de Datos Personales (<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGPDPPSO.pdf>) con información sobre los usuarios frecuentes. Estos datos serán útiles para ampliar los servicios en línea, utilizando las diferentes redes sociales para mantener informados a los usuarios.
3. Utilizar equipo de protección como bata y cubrebocas. Después de usar el cubrebocas por un tiempo no mayor a 5 horas, se recomienda cortarlo con una tijera y desecharlo en bolsas de basura dedicadas a ese fin.
4. Lavar las manos con agua y jabón tan a menudo como sea posible (en caso de no contar con agua en el inmueble, usar gel con base en alcohol al 70% para desinfectarlas).
5. Elaborar un reporte diario de incidentes en donde se describan las acciones tomadas.
6. Colocar carteles que expliquen de manera clara y precisas las medidas de prevención, utilizando un lenguaje incluyente y tolerante, sin discriminar, atemorizar o violentar a los usuarios.
7. Cuidar que entre los usuarios se mantenga un distanciamiento físico, mínimo, de 1.5 metros.
8. Cuidar que en la Sala infantil los niños y sus tutores sigan los procedimientos de salud o en su caso, limitar este servicio a préstamo a domicilio.
9. Informar a los usuarios sobre la falta de disponibilidad de aquellos documentos en aislamiento.

Acciones específicas de usuarios:

1. Cumplir las indicaciones del filtro de entrada a la biblioteca conforme al Lineamiento general para la mitigación y prevención del COVID-19 en espacios cerrados.
2. Utilizar el cubrebocas en todo momento durante la estancia en la biblioteca.
3. Utilizar la solución gel con base en alcohol al 70% para la higiene de manos y verificar en la entrada y cuando se le requiera.
4. Manifestar si se tiene algún signo de enfermedad respiratoria o general.
5. Seguir los protocolos de de sana distancia establecidos por la biblioteca.

6.3.1.2 Acciones de higiene

Limpieza del inmueble:

1. Realizar la limpieza y ventilación de las instalaciones, así como estantería y muebles, cinco días previos al inicio de actividades en la biblioteca.
2. La limpieza del inmueble se realizará con productos convencionales, recomendándose el uso de cloro para pisos y paredes, y para muebles que no sufran daños con esta sustancia.
3. Desinfectar las superficies (mesas, computadoras, teléfonos, televisores, proyectores, etcétera).
4. Limpiar, diariamente, la biblioteca (no libros) con desinfectantes con base en cloro o alcohol. Prestar especial atención a las superficies con más uso (escaleras, manijas de puertas, computadoras, sillas, mesas, etcétera).

Limpieza de acervo:

Implementar el procedimiento para la limpieza de los libros como lo marca la DGB:

El ordenamiento y el cuidado del acervo (<https://dgb.cultura.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/CapacitacionBibliotecaria/Apoyo/OrdenamientoYCuidado.pdf>):

1. Colocar una jerga húmeda sobre una mesa (asegúrate que la jerga esté, perfectamente, exprimida y de que el libro nunca la toque), se toma un libro

cerrado y se pasa una brocha por sus cantos (sic), pasta y lomos; el polvo deberá caer en dicha jerga.

2. Eliminar el polvo acumulado en su interior por medio de la aireación de las hojas pasándolas rápidamente de un lado a otro. Esta operación se realiza 2 o 3 veces con cada libro y posteriormente se vuelve a pasar la brocha en el libro cerrado para dejarlo totalmente limpio.
3. Verificar que el libro esté en buenas condiciones: bien encuadernado, con sus pastas enteras y unidas al libro, y sus hojas en buen estado y completas. Se recomienda separar libros rotos, mutilados, rayados, desencuadernados, con manchas, etcétera, para separarlos. Al mismo tiempo, se revisará la estantería para asegurar de que esté en buenas condiciones, bien, fija, limpia y sin oxidaciones, en caso de que sea de metal. Si los estantes son de madera, se recomienda el uso de pentaclorofenol, el cual se aplica con brocha y se deja evaporar antes de colocar nuevamente los libros. Este insecticida ayudará a prevenir ataques de insectos que destruyan la madera y los eliminará en cualquiera de sus fases evolutivas.
4. NO USAR cloro, alcohol o productos de limpieza doméstica o industrial para la higiene de los libros para no dañar las colecciones.

Desinfección de acervo bibliográfico:

1. Los libros se mantendrán aislados por un periodo mínimo de 24 horas.
2. Deberá apartarse tanto el material que fue devuelto, después de un préstamo a domicilio, como aquel consultado en la biblioteca.
3. Se recomienda usar una caja, perfectamente rotulada para su aislamiento.

6.3.1.3 Acciones para prestación del acervo

Préstamo del acervo

1. Ampliar el préstamo a domicilio de siete a 14 días.
2. Aumentar el número máximo de libros prestados de una a seis unidades por usuario.

3. Procurar que la extensión de días de préstamo pueda realizarse por teléfono, mensaje instantáneo, red social o correo electrónico.

4. Informar a los usuarios sobre la falta de disponibilidad de aquellos documentos en aislamiento.

(Gobierno de México, 2020)

6.3.2 Consideraciones generales y recomendaciones

Construir un espacio para las actividades de verano en especial y para las actividades de fomento a la lectura.

Para la ampliación del horario de servicio tomar en cuenta al personal y necesidades de la población (la biblioteca solo trabaja 8 horas diarias de lunes a viernes, si son tres personas, podría ampliarse el horario 2 o 4 horas).

Servir de apoyo para la ciudadanía en general (por ejemplo: mantenerlos informados de acontecimientos de la comunidad como: campañas de vacunación, visitas del INE y campañas que ofrece el registro civil, por mencionar algunas).

Realizar la promoción del servicio a través de carteles llamativos para colocar en lugares estratégicos y utilizando medios digitales como: el Facebook y WhatsApp que son los más usados y vistos en la comunidad.

Partir de estadísticas de años anteriores para poder medir el comportamiento y los resultados que arroje esta modernización aplicada; por tanto, se apoyaran los datos estadísticos de formatos en Excel, donde se podrá ver mes con mes el comportamiento.

VII. CONCLUSIONES

En el ámbito de la educación y la cultura, la afectación por la pandemia de Covid-19 ha presentado el reto de replantear nuevos modelos para proporcionar los servicios y la dinámica de trabajo, considerando la necesidad de realizar no solo un análisis profundo para ello, sino presentar diferentes propuestas que vayan creando una nueva cultura de servicio y adaptabilidad a la nueva forma de convivencia.

Este proyecto busca que el restablecimiento del servicio de la Biblioteca Pública Municipal “Israel Félix Narváez” No. 7675 de la comunidad de Álvaro Obregón en Quintana Roo, sea resguardando la salud de sus usuarios y apegados a la normatividad vigente que rige a las bibliotecas, pero que también sea más acorde a los tiempos que se viven y a las necesidades de los usuarios, al proponer un plan de trabajo que mejore el contexto al innovar con el uso de las redes sociales para mantener una comunicación directa con cualquiera que necesite o desee hacer uso del servicio, ya que antes de la pandemia no se utilizó ninguna red social para apoyo del mismo.

Por otra parte, el proyecto presenta un mejor panorama de la situación actual del contexto de la biblioteca, al identificar sus características, necesidades, fortalezas y oportunidades y da la pauta para establecer nuevos canales de comunicación y propuestas de actuación más flexibles y dinámicas que lleven a una toma de decisiones más asertiva para la mejora del servicio.

Aunado a lo del problema del covid-19 el cual obligó a rediseñar nuevas formas de trabajo que permitan la operatividad de la biblioteca “Israel Félix Narváez”, se puede afirmar que la creación de una cuenta de la red social Facebook para la biblioteca, es la mejor estrategia que puede usar para ofrecer el servicio en estos tiempos de Covid-19 al ser la red social más utilizada en el poblado por los usuarios, al tener un mayor alcance, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación planteada.

Si bien es cierto el covid-19 es una afectación que en algún momento se podrá controlar, esto no quiere decir que las bibliotecas no puedan hacer uso de las redes sociales a partir de ello, al contrario, es importante que todas las bibliotecas hagan uso de ellas para seguir siendo bibliotecas vivas en estos tiempos de pandemia y que le permita establecer una comunicación efectiva con sus usuarios.

En razón a lo que nos obliga el covid-19, se recomienda la digitalización del acervo bibliográfico de la biblioteca, así como también el crear material audiovisual y utilizar otras redes sociales para comunicarse con los usuarios, además de la planteada en esta propuesta. Por otra parte, es importante seguir las instrucciones de salud para cumplir con las normas que marcan las instituciones respecto a la seguridad de los usuarios y empleados.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CONACULTA. (1991). *Red Nacional de Bibliotecas Públicas*. México: CONACULTA.
- CONACULTA. (2001). *El servicio de consulta*. México, D. F.: CONACULTA. Obtenido de Red nacional de bibliotecas públicas: <https://dgb.cultura.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/CapacitacionBibliotecaria/Apoyo/ServicioConsulta.pdf>
- CONACULTA. (2001). *El servicio de préstamo a domicilio*. México, D. F.: CONACULTA. Obtenido de Red Nacional de Bibliotecas Públicas: <https://dgb.cultura.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/CapacitacionBibliotecaria/Apoyo/ServicioPrestamo.pdf>
- CONACULTA. (2001). *La orientación a los usuarios*. México, D. F.: CONACULTA. Obtenido de Red nacional de bibliotecas públicas: <https://dgb.cultura.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/CapacitacionBibliotecaria/Apoyo/Orientacion.pdf>
- CONACULTA. (Abril de 2002). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. México, D. F.: CONACULTA. Obtenido de Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>
- CONACULTA. (s.f.). *Guía para el personal de nuevo ingreso*. Obtenido de Red nacional de bibliotecas públicas: <https://dgb.cultura.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/CapacitacionBibliotecaria/Apoyo/GuiaPersonalNvolng.pdf>
- CONACYT. (2 de Febrero de 2018). Desarrollo de una estrategia para impulsar la cadena de valor del chile jalapeño en Quintana Roo. Chetumal, México. Recuperado el 20 de Octubre de 2019
- Consejo Nacional para la Cultura y las Artes. (1991). *La Red Nacional de Bibliotecas Públicas*. México: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes.

- Delucca, J. A. (1967). *Plan de Trabajo*. Costa Rica: Biblioteca Conmemorativa Orton.
- DOF. (31 de Marzo de 2020). *Diario Oficial de la Federación*. Obtenido de http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5590787&fecha=31/03/2020&print=true
- Enciclopedia Municipios y delegaciones de México. (2018). <http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM23quintanaroo/mediofisico.html>.
- Fenol, C. A. (05 de agosto de 2020). *LA VANGUARDIA*. Obtenido de Bibliotecas en cuarentena: <https://www.lavanguardia.com/cultura/culturas/20200905/483263752691/bibliotecas-cuarentena-covid.html>
- Gobierno de México. (2020). *Gobierno de México*. Obtenido de Covid-19: <https://coronavirus.gob.mx/covid-19/#>
- Gobierno de México. (2020). *Medidas para la reapertura de espacios*. Obtenido de Retorno seguro, saludable y solidario: https://dgb.cultura.gob.mx/actividad_detalle_dgb.php?id=48
- IFLA. (22 de noviembre de 2019). Obtenido de Manifiesto de la IFLA/UNESCO Sobre la Biblioteca Pública 1994: <https://www.ifla.org/>
- IFLA. (13 de octubre de 2020). Obtenido de COVID-19 y el Sector Bibliotecario Global: <https://www.ifla.org/ES/node/92983>
- Justia Legal Resources. (2020). *JUSTIA México*. Obtenido de Ley Federal del Trabajo: <https://mexico.justia.com/>
- MILENIO. (14 de agosto de 2020). *MILENIO*. Obtenido de Trabajadores del gobierno de Quintana Roo retomarán actividades el 1 de septiembre: <https://www.milenio.com/estados/gobierno-quintana-roo-retomara-actividades-1-septiembre>
- Olea, V. F. (1991). *La Red Nacional de Bibliotecas Públicas*. México: CONACULTA.
- OMS. (2019). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19): <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus->

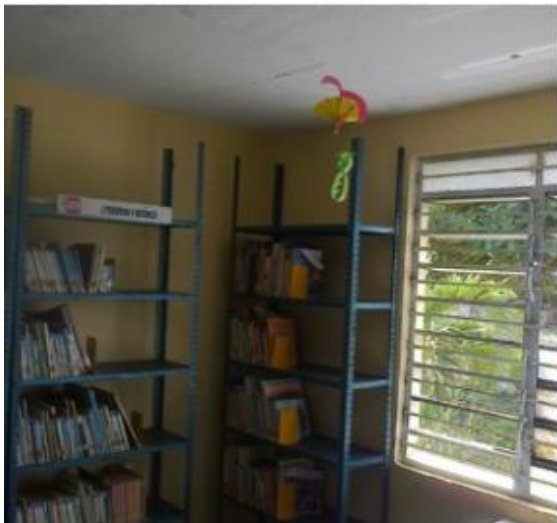
IX. ANEXOS



Sala general



Colección de consulta



Colección infantil



Módulo de Servicios Digitales



Exposición bibliográfica



Exposición libro del mes



Taller mensual



Hora del cuento



Círculo de lectura