

La bibliotecología ecológica: un cambio necesario en las bibliotecas costarricenses

The ecological library science: a necessary change in Costa Rican libraries

*Máster Aracelly Ugalde Víquez,
Universidad Nacional,
augalde@una.cr*

*Máster Sheily Vallejos Vásquez,
Universidad Nacional,
svallejos@cne.go.cr*

*Licda. Natalia Rodríguez Segura,
Biblioteca Aviación Civil,
nrodseg@gmail.com*

Resumen

Esta investigación es un aporte novedoso al conocimiento sobre la bibliotecología porque propone crear una nueva rama disciplinar: la “bibliotecología ecológica”. Constituye una propuesta de análisis desde la universidad para abordar ante la sociedad y la academia la experiencia colectiva que han acumulado las bibliotecas especializadas costarricenses en estas áreas, a lo largo de sus años de servicio y las prácticas de gestión de información que utilizan frente a las necesidades del país.

Costa Rica es un país con un amplio reconocimiento mundial en el tema ecológico y el turismo ecológico, por los amplios territorios que constituyen áreas protegidas para la preservación de la diversidad ecológica, entre otros.

El objetivo de esta investigación fue demostrar la importancia de la gestión de información sobre el medio ambiente en las bibliotecas, proponiendo una nueva disciplina: la bibliotecología ecológica. Además, se identificaron los aportes de los centros de documentación y bibliotecas especializadas sobre ese tema en Costa Rica.

El concepto gestión ambiental se escogió para realizar esta investigación considerando la importancia de que la bibliotecología, como ciencia, amplíe sus áreas disciplinares, para estudiar especialidades vinculadas al desarrollo nacional.

Actualmente, la gestión documental está dirigida a ofrecer servicios de información sobre la realidad actual y encaminada hacia temas prioritarios como, por ejemplo, la gestión ambiental, la adaptación al cambio climático, la vivienda, el empleo, la transparencia y la reducción del riesgo. El rol de los centros de documentación y

bibliotecas y del profesional de la información es importante porque deben ser las instancias que asesoren en la toma de decisiones políticas, económicas, sociales, que garanticen el resguardo a corto y largo plazo de nuestra historia ambiental, así como la accesibilidad de información en esta temática. También, tienen que ser capaces de crear cultura ecológica, aplicar procedimientos para la alfabetización ecológica y “enamorar” a las comunidades para que todos los seres humanos protejamos el medio ambiente.

Esta investigación se considera como única en su índole y pionera en esta temática en Costa Rica. Es un estudio de enfoque mixto y se consultaron tres fuentes de información:

1. El personal bibliotecario constituido por 24 funcionarios encargados de 24 bibliotecas especializadas o centros de documentación seleccionadas por sus funciones y los contenidos de sus colecciones.
2. La visibilidad virtual que proyectan estas 24 bibliotecas en las redes nacionales e internacionales.
3. La opinión pública sobre el aporte de esas bibliotecas al ambiente.

Con la primera población se aplicó investigación descriptiva para recopilar la información mediante la encuesta y un cuestionario constituido por 15 variables. La investigación cualitativa se usó en la segunda fuente de información referente a la visibilidad virtual de las bibliotecas y la opinión pública se recabó utilizando un estudio exploratorio, otra encuesta aplicada por medio de las redes sociales.

Palabras Claves: Bibliotecología ecológica, tecnología de la información y la comunicación, gestión de información ambiental, bibliotecas costarricenses.

Abstract

This research is a novel knowledge about the library contribution because it proposes to create a new branch discipline the "green library". Analysis is a proposal from the college to address before the society and academia collective experience accumulated by the Costa Rican specialized libraries in these areas throughout their years of service and information management practices using front to the country's needs.

Costa Rica is a country with a broad global recognition in the ecological theme and ecotourism, for the vast territories are protected areas for the preservation of ecological diversity, among others.

The objective of this research was to demonstrate the importance of information management environment in libraries, proposing a new discipline: the ecological library. In addition, the contributions of the documentation centers and libraries specializing in this subject, in Costa Rica "were identified.

The environmental management concept chosen for this research considering the importance of science librarianship as expand its disciplinary areas, to study specialties linked to national development.

Currently, the document management aimed at providing information services on the current reality and aimed towards priority areas such as environmental management, climate change adaptation, and housing, employment, transparency and risk reduction. The role of documentation centers and libraries and information professionals is important, because they must be instances advice in making political, economic, social decisions that guarantee safeguarding the short and long term of our environmental history, and accessibility of information on this subject. In addition, they have to be able to create ecological culture, implement procedures to ecological literacy and "dating" communities for all human beings, we protect the environment.

This research considered unique in its kind and a pioneer in this field in Costa Rica; it is a study of mixed approach and three sources of information consulted:

1. The library staff consists of 24 officials of 24 specialized libraries and documentation centers selected for their functions and the contents of their collections.
2. The virtual visibility projecting these 24 libraries in national and international networks.
3. Public opinion on the contribution of these libraries to the environment.

The first population was applied descriptive research, to gather information from the survey and a questionnaire consisting of 15 variables. Qualitative research used in the second source of information about the virtual visibility of libraries and public opinion gathered using an exploratory study, another survey conducted by social networks.

Keywords: Ecological library, Information and communications technology, Environmental information management, Costa Rican libraries.

Bibliotecología ecológica

La bibliotecología ecológica es el estudio, la gestión y el análisis de la información ambiental nacional e internacional para contribuir con el bienestar, con la salud ambiental y con la sostenibilidad de la vida y del planeta. Al igual que en otras ramas de la bibliotecología, la misión es ofrecer información al usuario, por eso se debe brindar servicios muy especializados, personalizados y grupales, utilizando procedimientos de alfabetización "ecológica" para crear consciencia, compromiso y cultura ambiental.

Una biblioteca ecológica es una institución que es modelo de autosostenibilidad y protección del medio ambiente. El diseño de su infraestructura se adapta al espacio ambiental creando sinergia con este, en un ambiente mágico, místico y sublime, es una especie de santuario. En una biblioteca ecológica se aprende desde el primer acercamiento al espacio físico, por medio del diseño de la construcción y lo mismo

ocurre con el espacio virtual, ambos deben provocar en el espectador y el visitante una nueva experiencia vital que obliga a tomar conciencia inmediata de los valores garantes de la convivencia sostenible con el medio ambiente.

Esta biblioteca se concibe como un espacio móvil, el tamaño no es relevante, puede ser un gran edificio sostenible, una oficina pequeña, pero muy atractiva o un escritorio dentro de una biblioteca donde gestionan servicios virtuales; también pueden ser extensiones de grandes bibliotecas especializadas que se instalan en rincones de hoteles, en las instalaciones de los parques y reservas, en las playas y en todas las comunidades donde se ubica una biblioteca pública. La característica principal es que están acondicionadas según el ambiente, son sostenibles y modelan los principios de protección ambiental. Utilizan fuentes de energía renovable producida por sus propios medios, paneles solares, ambiente condicionado para la comodidad del personal y de la población, sistemas de reciclado, no utilizan aires acondicionados, etc.

No son espacios limitados entre paredes, trascienden los ambientes comunes de las bibliotecas, son creativos e innovadores, más bien, deben estar disponibles en las áreas sociales de las comunidades, en los propios lugares turísticos, en los parques nacionales, en los hoteles, en los aeropuertos, en los puertos, en las fronteras, en las playas, en las ferias y fiestas patronales.

Virtualmente, en Costa Rica se debería crear una revolución tecnológica en beneficio del medio ambiente, por ejemplo: video juegos, clases virtuales, foros, conferencias, visitas guiadas y servicios que deleiten hasta donde la imaginación alcance y la tecnología permita, se puede explorar y fortalecer este campo desde las ciencias de la información.

Los siguientes datos estadísticos y características de la industria turística costarricense demuestran el amplio nicho de trabajo que se debe atender desde la biblioteca ecológica: según el Instituto Costarricense de Turismo hay 34 parques y reservas nacionales que representan un 20% del territorio nacional (2014), también hay al menos 2,515 hoteles, de los cuales más de la mitad son establecimientos pequeños y con una estructura de administración familiar, mientras que los demás corresponden a hoteles de grandes cadenas, con un mayor número de habitaciones (Central America Data, 2014). Sin embargo, en los últimos 20 años los hoteles han debido adaptarse a clientes mucho más informados, menos fieles y con intereses más amplios.

Servicios y productos de las bibliotecas costarricenses que deberían ser “ecológicas”

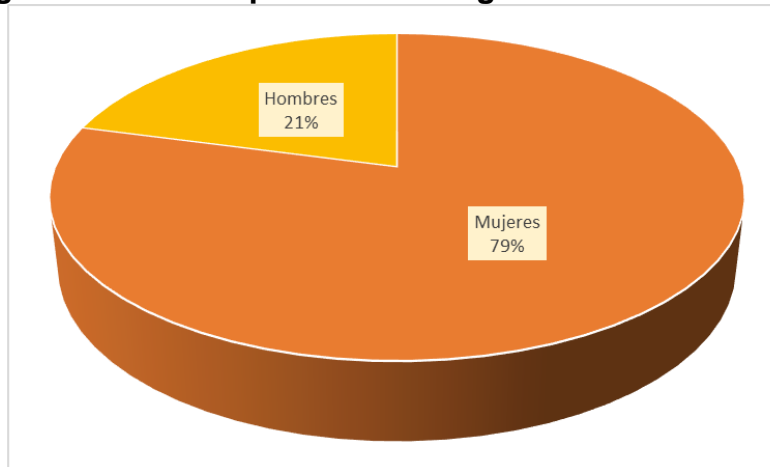
Los cambios en los hoteles resultan interesantes; se renuevan constantemente y mejoran sus servicios turísticos, pero no se dispone en estos lugares de servicios de información. Son muy pocos los hoteles que tienen a disposición de los clientes materiales divulgativos con libros, documentos recreativos, específicamente en los hoteles que pertenecen a extranjeros.

Iniciamos esta sesión con los resultados de las encuestas que fueron completadas por el personal encargado de las bibliotecas que tienen en sus colecciones información

ecológica, para mostrar el aporte que brindan al medio ambiente, con la firme convicción de que estas son las que tienen mayor probabilidad de convertirse en bibliotecas ecológicas. A continuación se presentan los resultados del diagnóstico para describir el avance de la bibliotecología ecológica en Costa Rica.

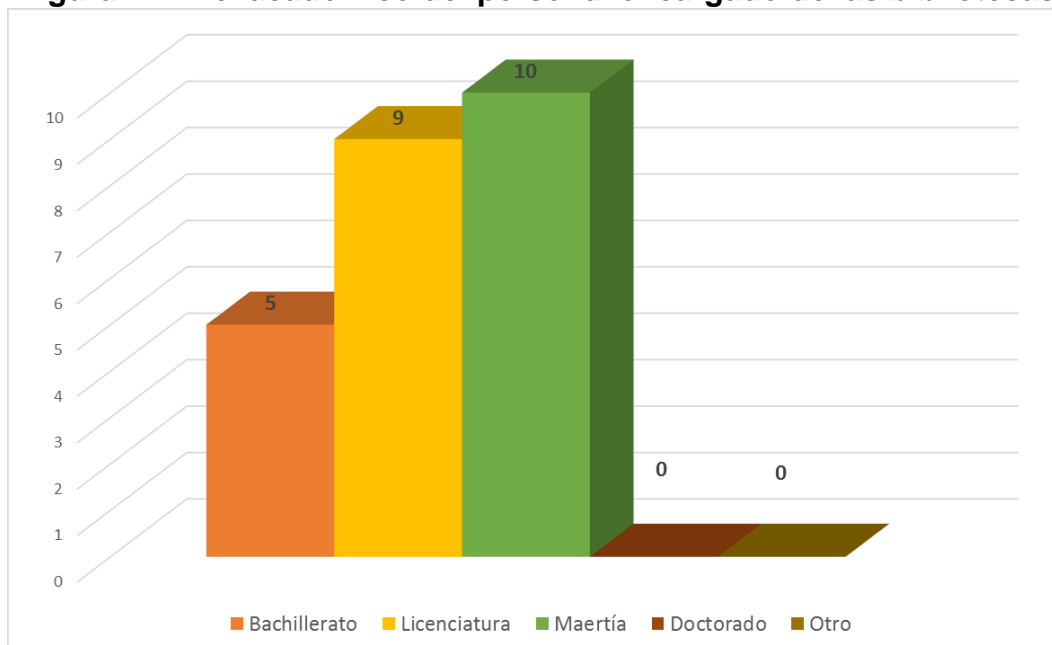
A nivel general, el personal encargado de estas bibliotecas está conformado por más mujeres y pocos hombres, un dato muy común en esta profesión. Con respecto al grado académico, resalta el avance de nivel con una mayoría de títulos y grados de licenciatura y maestría; sin embargo, se evidencia la ausencia total de profesionales con doctorado.

Figura 1: Sexo del personal encargado de las bibliotecas



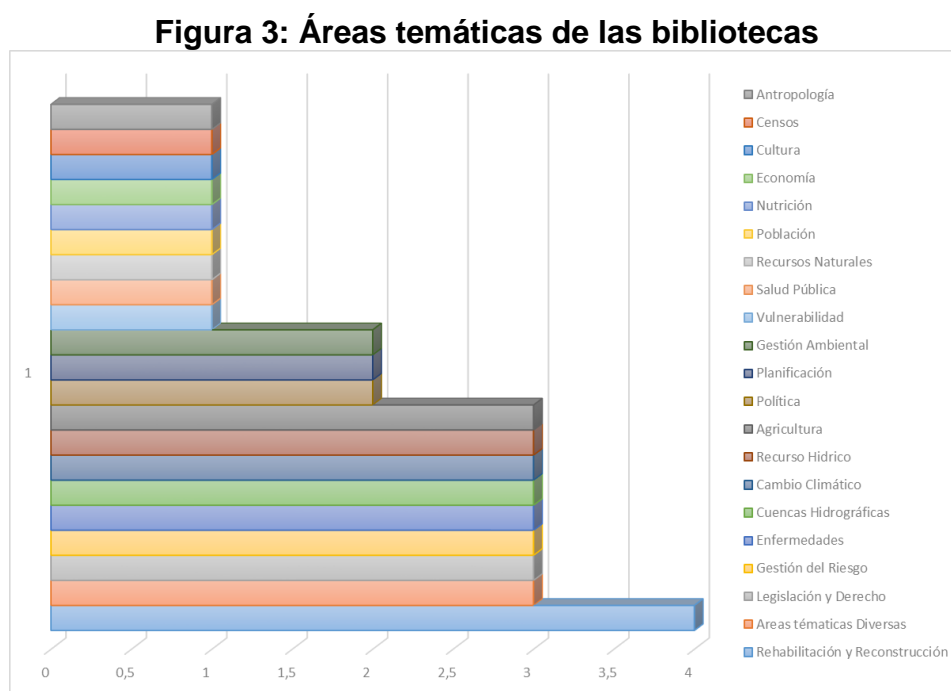
Fuente: Ugalde Víquez, A.; Vallejos Vásquez, S. y Rodríguez Segura, N. 2014.

Figura 2: Nivel académico del personal encargado de las bibliotecas



Fuente: Ugalde Víquez, A.; Vallejos Vásquez, S. y Rodríguez Segura, N. 2014.

Otra característica interesante se refiere a las **áreas temáticas** cubiertas por las bibliotecas que evidencian las especificaciones y la mejor información que se puede consultar en esas áreas. El siguiente gráfico muestra estas áreas.



Fuente: Ugalde Víquez, A.; Vallejos Vásquez, S. y Rodríguez Segura, N. 2014.

Como puede notarse, se trata de una amplia gama de temas reportados en las bibliotecas, en total 51, de los cuales los siguientes son los más favorecidos: agricultura, recurso hídrico y saneamiento, cambio climático, cuencas hidrográficas, enfermedades, gestión del riesgo, legislación y derecho, rehabilitación y reconstrucción. Estas áreas reflejan los intereses de las instituciones costarricenses y su compromiso ecológico.

La pregunta ahora es la siguiente: ¿son estas áreas las que más se necesita estudiar en Costa Rica para lograr un desarrollo ambiental adecuado? Efectivamente, el Plan Nacional de Desarrollo (PND) del Gobierno de Costa Rica para los años 2015-2018, en su capítulo 5.15 denominado *Ambiente, Energía, Mares y Ordenamiento Territorial*, dicta la búsqueda de un país solidario e inclusivo que garantiza el bienestar de las presentes y futuras generaciones, en el que la gente participa y confía en un sistema democrático e institucional, transparente y efectivo que se desea abordar los temas ambientales en forma integral conjuntamente con lo social y económico.

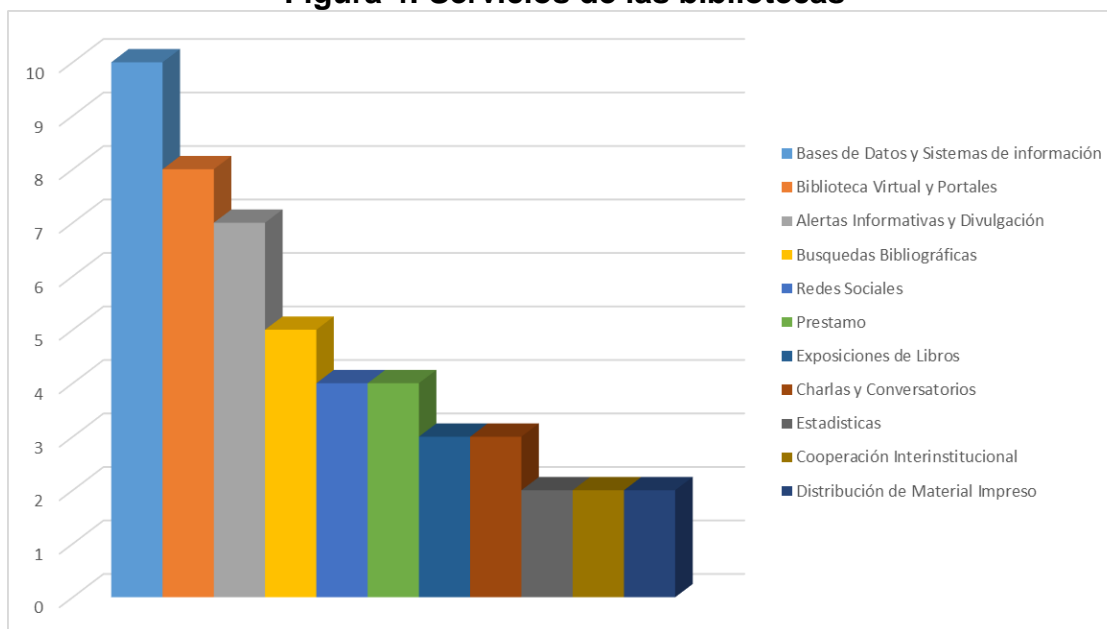
La bibliotecología ecológica puede ayudar a mantener y subir esa posición; sin embargo, los **problemas** de las bibliotecas limitan sus posibilidades. Según los profesionales consultados, los mayores problemas son el escaso personal, la insuficiencia en tecnología, la invisibilidad de las bibliotecas públicas, las limitaciones de presupuesto para sensibilizar sobre estos temas, la falta de información en formato digital, la ausencia de programas de computación especializados, la falta de implementación de más servicios vía Internet, y la no disponibilidad de espacio suficiente en las bibliotecas para brindar servicios personalizados.

Los **servicios y productos** que más sobresalen son los que se ofrecen mediante el uso de redes sociales: las alertas informativas para la divulgación de información y las búsquedas bibliográficas especializadas. Estos servicios son muy especializados y requieren de recursos, esfuerzo y tiempo.

Por otro lado, los servicios que más llaman la atención son los que se refieren a la creación de bibliotecas virtuales y portales de información: a la elaboración de bases de datos especializadas y de sistemas de información. Estos son servicios que deben analizarse con más detenimiento para determinar su calidad, pero son esfuerzos que, definitivamente, ponen en ventaja a las bibliotecas ecológicas al aprovechar altamente los recursos de la tecnología de la información y la comunicación.

Además, se mantiene la oferta de servicios tradicionales: préstamo, cooperación, elaboración de estadísticas y recopilación de información. El siguiente gráfico muestra todos los servicios ofrecidos en orden de preferencia.

Figura 4: Servicios de las bibliotecas



Fuente: Ugalde Víquez, A.; Vallejos Vásquez, S. y Rodríguez Segura, N. 2014.

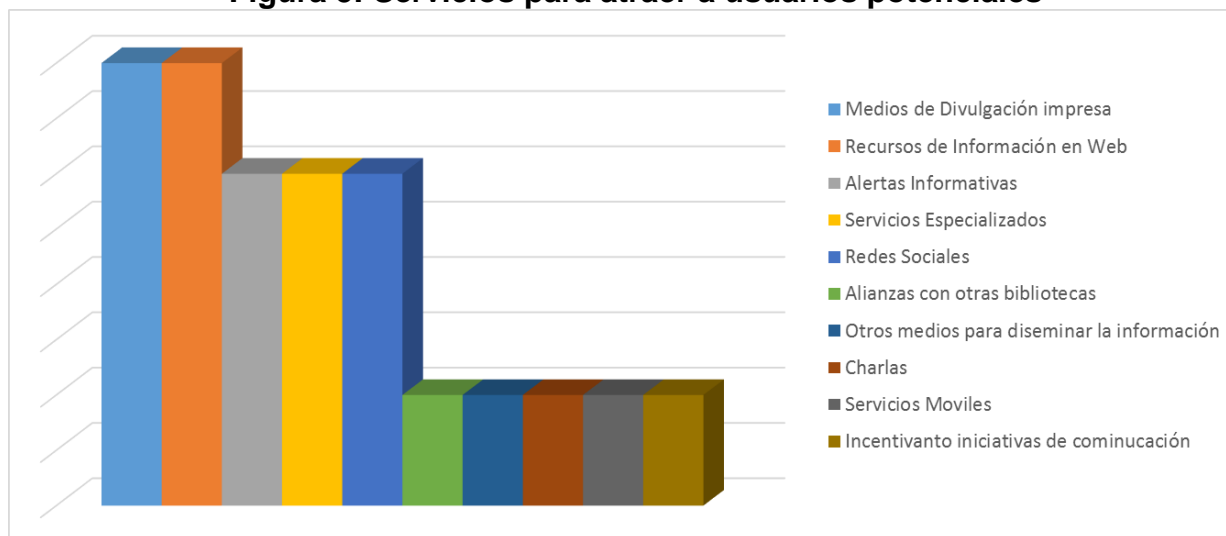
Al consultar a los profesionales sobre la calidad de estos servicios sus respuestas no fueron alentadoras. En su mayoría opinaron que la información no se recupera adecuadamente, que no impacta porque son muy pocos los servicios y recursos disponibles, que no se dispone de recursos, que hay pocas bibliotecas especializadas sobre el tema, que los servicios son aceptables, que no hay políticas institucionales, que falta innovación en los servicios y que la información debe circular constantemente para aprovecharla.

Para atender a esta problemática se le da mucha importancia a la educación y al papel de la biblioteca en el proceso de enseñanza; podríamos afirmar con esta investigación que sí existe conciencia de lo importante de su trabajo, pero también de la falta de aprovechamiento de los servicios que ofrecen por falta de divulgación de estos.

De los servicios ofrecidos por estas bibliotecas, los más necesarios que deben estar realizándose con prioridad porque marcan una diferencia, son los que facilitan que se aproveche, que se divulgue y que se comparta información. Se debe realizar acciones para potenciar su aprovechamiento y la mayor divulgación de estos servicios entre el público que necesita este conocimiento. Hay 24 respuestas que concuerdan con la importancia de que se favorezca la **divulgación de la información** disponible en las bibliotecas costarricenses, esta es la mayor prioridad.

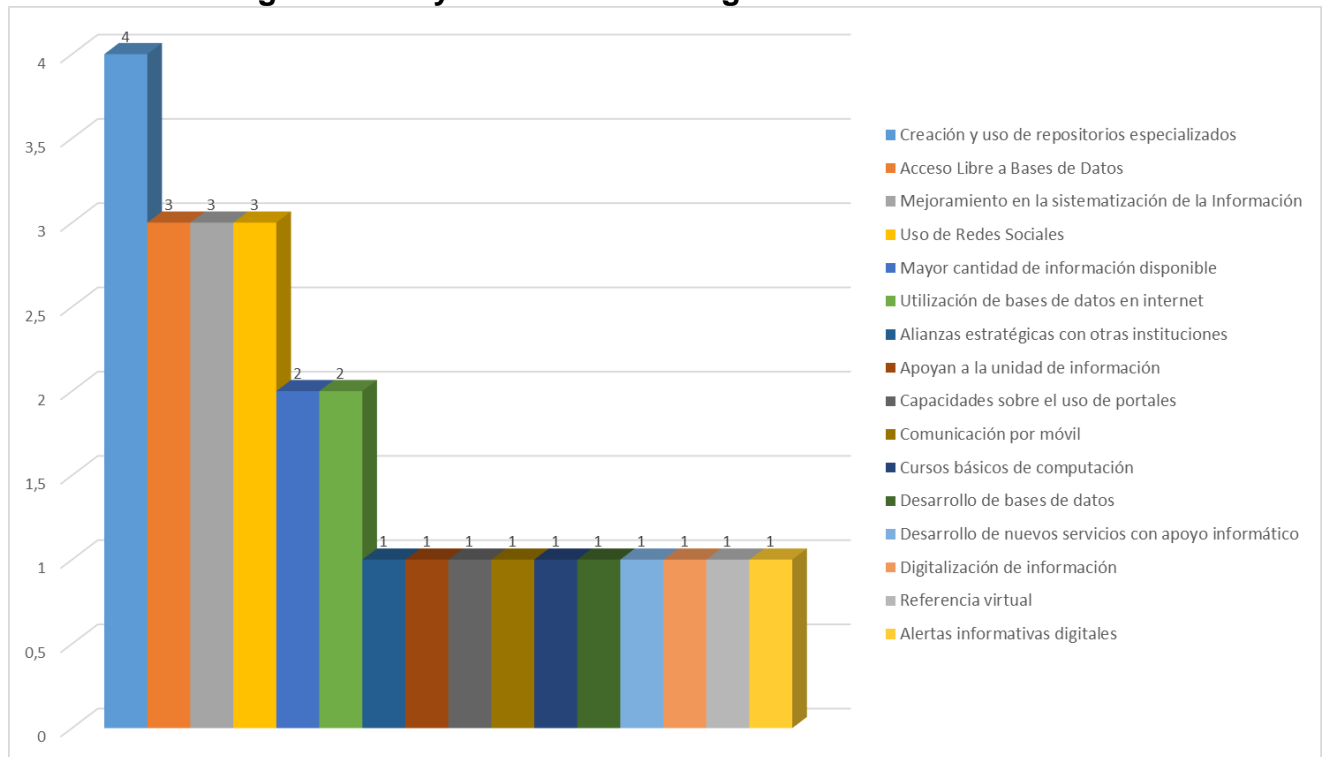
También hay interesantes **propuestas** para ofrecer servicios que mejoren la accesibilidad de la información, por ejemplo: mediante la creación y mantenimiento de bibliotecas digitales y de repositorios; el acceso libre a bases de datos; el mejoramiento en la sistematización de la información; la utilización de redes sociales; la colocación de información en páginas electrónicas divulgativas y en portales; entre otros. Además, se debe aumentar el conocimiento, desde lo personal, institucional y nacional; y crear servicios con proyección a la comunidad, porque actualmente solo se ofrece información especializada para a la comunidad técnica y científica. En los próximos dos gráficos se muestran los servicios propuestos para atraer a usuarios potenciales y para aprovechar las tecnologías:

Figura 5: Servicios para atraer a usuarios potenciales



Fuente: Ugalde Víquez, A.; Vallejos Vásquez, S. y Rodríguez Segura, N. 2014.

Figura 5: Rol y uso de la tecnología en las bibliotecas



Fuente: Ugalde Víquez, A.; Vallejos Vásquez, S. y Rodríguez Segura, N. 2014.

Al analizar el informe del *Estado de la Nación* (2013) se ejecutan las siguientes acciones para colaborar con los problemas y asuntos de interés nacional: se recomienda a los usuarios información relevante sobre los temas nacionales, se divulgan temas relevantes, se practica con el ejemplo, especialmente al reciclar adecuadamente, se brindan charlas, se realizan foros y talleres sobre los temas trascendentales.

Brindar más recursos en línea sobre temas prioritarios señalados en el Estado de la Nación

La bibliotecología ecológica también requiere cambios y acciones a nivel personal y los profesionales en bibliotecología proponen los siguientes cambios: adoptar las tendencias actuales para mejorar el medio ambiente, optimizar los servicios para el crecimiento de la comunidad de usuarios, contribuir con el desarrollo de políticas de acceso de información para el desarrollo, fomentar programas de bibliotecas verdes, actualización profesional, liderar redes de bibliotecas que contribuyan a mejorar el medio ambiente y proporcionar más información en tiempo real.

Huella ecológica de las bibliotecas en la nube

1. **Metodología aplicada en el análisis de los sitios electrónicos**

En esta sesión se presenta el análisis de la imagen de las bibliotecas y su visibilidad en las redes mundiales. Para su elaboración se aplicaron varias metodologías cualitativas: la primera fue conocer la Arquitectura de la Información (AI) de las bibliotecas costarricenses estudiadas.

Según lo mencionan Hassan, Fernández y Iazza (2003) AI es: “El estudio de la organización de la información con el objetivo de permitir al usuario encontrar su vía de navegación hacia el conocimiento y la comprensión de la información”. La AI se basa en sistemas de organización para ordenar los contenidos que forman parte del sitio web y en sistemas de etiquetado, los cuales son una representación de los contenidos que forman parte de la página por medio del uso de enlaces, lo cual se encuentra estrechamente relacionado con el sistema de navegación que lo que pretende es facilitar la consulta de la información a los usuarios en cada uno de los vínculos que conforman el sitio.

Estos dos sistemas se relacionan con el sistema de búsqueda que se basa en la forma en la que los usuarios pueden recuperar la información, utilizando los motores de búsqueda que se encuentran alojados principalmente en la parte superior de los sitios y los cuales utilizan vocabularios controlados que permiten la rápida y fácil localización de la información.

Para evaluar la AI se usaron esquemas de información que clasifican los contenidos de un determinado sitio en grupos, tomando en cuenta las características comunes y las divisiones en esquemas exactos y esquemas ambiguos. Los esquemas exactos son fáciles de crear, diseñar y ordenar, por la agilidad con la que puede organizar la información. También se revisó la forma de agrupar los contenidos de los sitios en categorías previamente definidas, dentro de los que están alfabéticos, cronológicos y geográficos.

Los esquemas ambiguos, conocidos como esquemas subjetivos, se encargan, mediante categorías, de organizar la información para las que no existe una definición exacta. Estos se subdividen en esquemas de organización por tema o tópicos, por tarea, por audiencia, por metáfora e híbridos. El esquema por metáfora se basa en utilizar objetos o ideas para organizar los contenidos, con el propósito de que los usuarios se sientan identificados y relacionen sin dificultad la información del sitio web. Los esquemas menos utilizados son los híbridos, porque combinan uno o más de los esquemas ambiguos descritos anteriormente, por lo que pueden generar confusión entre los usuarios.

Se buscaron elementos que demuestren que en la AI se contempla el Diseño Centrado en el Usuario (DCU) o conocido por su nombre en inglés como User-Centered Design, para conocer profundamente a los usuarios, quiénes son, el entorno en el que desarrollan su trabajo y dónde van a utilizar el producto o sistema.

El segundo concepto estudiado fue la usabilidad para determinar la manera correcta en que las funcionalidades se ofrecen, sin importar que la persona que lo esté manipulando posea o no conocimientos de la herramienta, con el propósito de brindarle al usuario habilidad e intuición en el manejo de las distintas aplicaciones. La facilidad de uso es el eje principal de la usabilidad y su objetivo principal es conseguir que se cumpla con las expectativas del público meta.

Se determinó que los sitios de las bibliotecas costarricenses deberían tener buena usabilidad para generar una reacción positiva en los usuarios, que se refleje en la fidelidad. Ese estudio se realizó mediante evaluaciones para determinar los errores, debilidades y puntos a favor de los sitios, centrándose en las necesidades de los usuarios, del sistema y su desempeño.

El tercer concepto fue la ubicuidad, que se refiere a poder buscar y encontrar el sitio en los distintos navegadores de Internet y consta principalmente de dos partes: la buscabilidad, que consiste en encontrar el sitio en un buscador web, y la visibilidad, que se enfoca en factores como el diseño del sitio y la compatibilidad que se tenga con la diversidad de navegadores y sistemas operativos existentes, fomentando de esta manera la accesibilidad web que se cumple cuando las TIC se adaptan a las necesidades y capacidades especiales de los usuarios.

El cuarto concepto fue la visibilidad, que es la imagen que se proyecta y es muy importante porque es fácilmente perceptible para los usuarios que navegan por Internet. Al ser unidades que se proyectan a la población, se analizó el compromiso que tienen las mismas con el medio ambiente en la ejecución de sus diversas actividades.

2. Resultados de la revisión de los sitios electrónicos

Lamentablemente, a pesar de que cada una de estas bibliotecas tiene una estrecha relación con el medio ambiente y en sus colecciones se encuentra información valiosa que abarca temas medioambientales; se determinó que la información que las bibliotecas ofrecen en Internet sobre este tema es escasa, no se muestra claramente cuál es el aporte que se está dando. En su mayoría, la información disponible se refiere a servicios básicos que se ofrecen a los usuarios, como es el caso de préstamos de material, búsquedas especializadas, bases de datos, revistas, boletines o bien reseñas históricas y horarios de atención a los usuarios, por mencionar algunos.

Se evidencia la falta de divulgación de las actividades que se realizan diariamente en cada una de las bibliotecas y de las instituciones a las que están adscritas. Situación que se presenta en todas de las bibliotecas analizadas.

Existen bibliotecas que no cuentan con un sitio “web”, por lo que recurren a redes sociales para darse a conocer y difundir sus servicios y actividades, tal es el caso de la Biblioteca Pública de Heredia, la Biblioteca de San Joaquín de Flores y la Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes, que cuentan con un sitio en “Facebook” o un “blog” creado en “Blogspot” donde se proyectan a la comunidad. Es a través de estos medios

que se muestra claramente como estas tres bibliotecas realizan actividades con las comunidades utilizando material reciclado para la elaboración de sus productos centrándose en temas como el fomento a la lectura.

Hay bibliotecas que son “invisibles”, por ejemplo: en la Embajada Americana no se encontró en los navegadores web la existencia de bibliotecas o centros de documentación que representen a esta institución, dejando invisible el manejo de la información que se da en el lugar. Situación similar se da en el sitio del centro de documentación del Ministerio de Ambiente y Energía que despliega únicamente la misión, visión y contacto del centro y deja a la expectativa del usuario las áreas temáticas, como está constituido el centro y cuáles servicios se ofrecen.

Existen bibliotecas que dentro de sus sitios muestran enlaces a otros sitios, bibliotecas, agencias de información y centros de investigación en Costa Rica referentes al tema del medio ambiente, sin embargo, esta información no está disponible debido a que el hipervínculo mostrado no es funcional, pues impide toda posibilidad de búsqueda y consulta de la información. Dicha situación se presentó específicamente en la biblioteca de la Asamblea Legislativa, donde solamente tres hipervínculos de ocho pueden ser ejecutados.

Otro de los hallazgos obtenidos fue que las bibliotecas cuentan con un buscador digital o bases de datos especializadas donde se recupera información relativa al medio ambiente y en ocasiones con la posibilidad de descargar los documentos a texto completo, así como la creación de repositorios vinculados.

Finalmente, en algunas de las instituciones analizadas se muestra el compromiso que se tiene con el medio ambiente como por ejemplo es el caso del AyA, que cuenta con un programa de bandera ecológica o la creación del Sistema Nacional de Información Ambiental (SINIA) que pretende consolidar el INEC, así como el caso de la Universidad Nacional donde existe un centro de documentación del Programa Interdisciplinario de Investigación y Gestión del Agua (PRIGA), el cual contribuye con la gestión sostenible del patrimonio hídrico.

Definitivamente, es necesario que las bibliotecas se proyecten y den a conocer a la población sus metas, objetivos y los servicios ofrecidos, para brindar el panorama completo del quehacer cotidiano. Esa información elemental no se encontró disponible en ninguno de los casos estudiados, pero lo más lamentable es la limitada información ambiental disponible en las páginas de esas bibliotecas.

A manera de conclusiones y recomendaciones

Los servicios que ofrecen las bibliotecas costarricenses son muy limitados, tanto los que se ofrecen en tiempo real como los virtuales, deben planificarse nuevos servicios y mejorar la oferta actual.

La investigación realizada evidencia la no existencia de alguna biblioteca ecológica en Costa Rica, tampoco hay propuestas para crear una. Por tanto, no existe bibliotecología ecológica.

Las bibliotecas nacionales son muchas y están distribuidas a lo largo del país, tienen obligatoriamente que cambiar, es necesario que se tome conciencia de la importancia de la vida en este planeta y del deber como profesionales de aprovechar los valiosos recursos disponibles sobre este tema; debe haber un compromiso por contribuir con excelentes servicios en todo el país para garantizar el bienestar.

La bibliotecología ecológica debe ser estudiada y las bibliotecas deben aprovechar sus colecciones para gestionar y divulgar apropiadamente esa información. Las Escuelas de Bibliotecología deberían incluir un curso especializado en bibliotecología ecológica en sus planes de estudio para que sea un insumo a la cultura de protección del ambiente.

La muestra de bibliotecas estudiada es muy representativa de estas instancias a nivel nacional, por tanto, se considera que los resultados se pueden generalizar a pesar de ser este un estudio con una muestra seleccionada.

Referencias bibliográficas

Arboleda, O. (2003). "La bibliotecología y ciencias de la información agrícola en la economía de servicios: un análisis dentro de un contexto cambiante". En: *37ra Reunión Nacional de Bibliotecarios: Los Bibliotecarios y sus competencias profesionales*. Buenos Aires, Arg.

Biblioteca Virtual de Salud Ambiental y Desarrollo Sostenible. (2014). www.bvs.sa.cr/ambiente/. Recuperado de: <http://www.bvs.sa.cr/ambiente/>.

Biblioteca Virtual de Salud Ambiental y Desarrollo Sostenible. (2014). *Red de Centros de Documentación: directorio*. Recuperado de: <http://www.bvs.sa.cr/AMBIENTE/instituciones.html>.

Central America Data. (s.f.). *Información de negocios*. Recuperado de: [http://www.centralamericadata.com/es/article/home/El mercado hotelero en Costa Rica](http://www.centralamericadata.com/es/article/home/El%20mercado%20hotelero%20en%20Costa%20Rica)

Instituto Costarricense de Turismo. (2014). *visitecostarica.com*. Recuperado de: www.visitecostarica.com

International Organization for Standardization. (2004). *Sistemas de gestión ambiental - requisitos con orientación para su uso: iso 14001*. Genova, Suiza: ISO.

Programa del Estado de la Nación. (2013). *Decimonoveno informe estado de la nación en desarrollo humano sostenible*. San José, C.R.: Programa Estado de la Nación.