UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA, CARRERAS EDUCATIVAS

CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA

EL PROCESAMIENTO TÉCNICO DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA "GUILLERMINA GARCÉS DE CHAMORRO" DE LA PARROQUIA PUERTO NAPO, CANTÓN TENA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO. PERIODO 2010-2011.

Tesis previa a la obtención del **G**rado de **L**icenciada en **B**ibliotecología e **I**nformación **C**ientífico-**T**écnica.

AUTORA:

ELSA ROCÍO MUÑOZ CASA

DIRECTORA:

Dra. ENITH COSTA MUÑOZ, Mg. Sc.

LOJA – ECUADOR

2012

CERTIFICACIÓN

Doctora

ENITH COSTA MUÑOZ, Mg. Sc.

DOCENTE DE LA CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA

CERTICICA:

Haber dirigido y revisado prolijamente la tesis **"EL PROCESAMIENTO TÉCNICO DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA "GUILLERMINA GARCÉS DE CHAMORRO" DE LA PARROQUIA PUERTO NAPO, CANTÓN TENA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO. PERIODO 2010-2011",** realizada por la Sra. **Elsa Rocío Muñoz Casa**, para la obtención del grado de Licenciada en Bibliotecología e Información Científico-Técnica.

En razón de que la investigación cumple en todas sus partes con los requisitos establecidos en el reglamento, se autoriza la presentación y sustentación pública.

Loja, Septiembre del 2012

Dra. Enith Costa Muñoz, Mg. Sc.

DIRECTORA DE TESIS

AUTORÍA

Los criterios, ideas, opiniones y conclusiones expresados en la presente investigación son de responsabilidad de su autora.

ELSA ROCÍO MUÑOZ CASA

AGRADECIMIENTO

A las Autoridades de la Universidad Nacional de Loja, de la Modalidad de Estudios a Distancia, a los Docentes de la Carrera de Bibliotecología e Información Científico-Técnica, por el aporte investigativo otorgado en todo el proceso académico.

A la Dra.. Enith Costa Muñoz, Mg. Sc. Directora de Tesis, por la asesoría brindada en toda y cada una de sus partes en el desarrollo del proyecto y de la tesis de licenciatura.

A la Biblioteca Pública “Guillermina Garcés de Chamorro” de la parroquia Puerto Napo, Cantón Tena, en la persona de su Director y personal administrativo, quienes colaboraron incondicionalmente con toda la información necesaria hasta ver cumplida la realización de esta investigación.

La Autora

DEDICATORIA

A mi Madre, quién a costa de su sacrificio supo comprenderme y apoyarme para alcanzar la meta propuesta.

A mis hijas, quienes me alentaron para poder cumplir con mi anhelo de tener un título profesional y servir a los demás.

Elsa Rocío

ESQUEMA DE CONTENIDOS

- CERTIFICACIÓN
- AUTORÍA
- AGRADECIMIENTO
- DEDICATORIA
- ESQUEMA DE CONTENIDOS
  - a) Título
  - b) Resumen

    Summary
  - c) Introducción
  - d) Revisión de Literatura
  - e) Materiales y Métodos
  - f) Resultados
  - g) Discusión
  - h) Conclusiones
  - i) Recomendaciones
  - j) Bibliografía
  - k) Anexos
    - Proyecto de investigación
    - Índice

a. TÍTULO

EL PROCESAMIENTO TÉCNICO DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA “GUILLERMINA GARCÉS DE CHAMORRO” DE LA PARROQUIA PUERTO NAPO, CANTÓN TENA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO. PERIODO 2010-2011

b. RESUMEN

La presente investigación relacionada a "**EL PROCESAMIENTO TÉCNICO DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA "GUILLERMINA GARCÉS DE CHAMORRO" DE LA PARROQUIA PUERTO NAPO, CANTÓN TENA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO. PERIODO 2010-2011**", se inscribe con la finalidad de aportar a la población estudiantil y comunidad del sector en general, una información científica y técnica en el ámbito cultural y de aprendizaje, los mismos que serán beneficiados con una excelente calidad de servicios.

El objetivo general que se planteó fue de propender a que la Biblioteca Pública "Guillermina Garcés de Chamorro" de la parroquia de Puerto Napo, cantón Tena organice técnicamente el fondo bibliográfico, para que sus usuarios tengan un servicio de calidad que les permita acercarse a la cultura y el conocimiento.

Los métodos que se utilizaron en la presente investigación fueron: Científico, Inductivo-Deductivo, Analítico-Sintético, y el método Empírico; como técnicas se utilizaron: una Ficha de Observación directa a la Biblioteca para conocer datos importantes de la situación actual de los Procesos Técnicos y una Encuesta a los usuarios que acuden a la Biblioteca para conocer la calidad de los servicios que presta.

Con el desarrollo de la presente investigación se llegó a concluir que: Con respecto a la Ficha de Observación se pudo determinar que la situación actual de los procesos técnicos es REGULAR, la misma que no ofrece las herramientas necesarias como catálogos para identificar un determinado libro, compartir información con otras bibliotecas, contar con reglas de catalogación divididas en áreas, contar con un sistema de indización y orientar al lector remitiéndolo a temas equivalentes al que busca.

En relación a la encuesta aplicada a los usuarios se pudo determinar que el 100% de los usuarios manifiesta que la biblioteca no cuenta con innovación tecnológica para brindar un buen servicio de calidad, puesto que no posee con un software informático en el cual pueda acceder directamente a sus requerimientos investigativos.

SUMMARY

The present research related to "technical processing of the collection PUBLIC LIBRARY" Chamorro GARCÉS GUILLERMINA "PARISH OF PUERTO NAPO, TENA CANTON AND ITS IMPACT ON THE QUALITY OF SERVICE. PERIOD 2010-2011 ", is inscribed with the aim of providing the student population and community sector in general, a scientific and technical information in the field of culture and learning, the same that will benefit from an excellent quality of service.

The overall objective of raised was tending to the Public Library "Guillermina Garcés de Chamorro" of the parish of Puerto Napo, Tena Canton technically organize the bibliographic, so that users have a quality service that enables them to approach the culture and knowledge.
The methods used in this research were: Scientist, inductive-deductive, analytic-synthetic, and the empirical method, as techniques were used: a direct observation guide to the Library to learn important facts of the current situation of the Processes Technicians and a survey of users who come to the library to determine the quality of the services provided.
With the development of this investigation it was concluded that: With respect to the observation guide was able to determine that the current status of the technical process is regular, it does not offer the necessary tools such as catalogs to identify a particular book, share information with other libraries, cataloging rules have divided into areas, have an indexing system and orient the reader by referring to topics equivalents are looking for.

In relation to the survey of users could be determined that 100% of users said that the library has no technological innovation to provide good quality service, because it's not a computer in which software can be accessed directly their research requirements.

c. INTRODUCCIÓN

La presente investigación relacionada a "**EL PROCESAMIENTO TÉCNICO DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA "GUILLERMINA GARCÉS DE CHAMORRO" DE LA PARROQUIA PUERTO NAPO, CANTÓN TENA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO. PERIODO 2010-2011**".

Los procesos técnicos son una serie de actividades tendientes a proveer a la biblioteca de los materiales necesarios, como a su adecuada organización para que los servicios al público se puedan prestar de una manera conveniente. Así mismo, cabe señalar que entre los procesos técnicos y los servicios al público existe una estrecha relación, pues de la buena realización de los primeros depende que se presten mejores servicios.
Dentro de estos procesos técnicos los más importantes son: Catalogación, Clasificación e Indización.

En la Biblioteca Pública, el objetivo básico del trabajo con calidad es el de lograr un servicio de atención al usuario lo más eficiente posible y por ello la interrelación usuario-personal es el punto clave en todo el proceso, junto a esto siempre irán ciertos atributos tales como la rapidez, actitud del bibliotecario, que finalmente debe repercutir en la satisfacción plena de las necesidades de los usuarios.

La Gestión de la Calidad Total en la Biblioteca implica un compromiso de mejora constante en todos los procesos adscritos a ella: humanos, seguridad laboral, clima laboral, salud, financieros, éticos, medio ambiente e integración social y cultural, como también sus objetivos, políticas, evaluaciones. Estas acciones permiten elaborar las estrategias correctivas y preventivas adecuadas. Este proceso de revisión permanente ayuda a conseguir la Calidad en la biblioteca.

Para el desarrollo de la investigación se plantearon los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación existente entre la organización técnica del fondo de la Biblioteca Pública “Guillermina Garcés de Chamorro” de la parroquia Puerto Napo y el servicio que presta a sus usuarios; y, Contribuir a que el servicio que presta la biblioteca pública “Guillermina Garcés de Chamorro” de la parroquia Puerto Napo, sea de calidad garantizando a sus usuarios un adecuado y oportuno manejo de la información.

Los métodos utilizados para la elaboración del presente trabajo investigativo fueron: el método Científico, Descriptivo, Inductivo-Deductivo, Analítico-Sintético y el método Empírico. Las técnicas utilizadas fueron: una Ficha de Observación directa a la Biblioteca para conocer datos importantes de la situación actual de los Procesos Técnicos y una encuesta a los usuarios que acuden a la Biblioteca para conocer la calidad de los servicios que presta.

En cuanto al marco teórico:

Procesos Técnicos: Catalogación, Clasificación, Indización, Servicios Bibliotecarios, Calidad de los servicios.

d. REVISIÓN DE LITERATURA

PROCESOS TÉCNICOS [1]

Las diferentes funciones de una biblioteca se articulan dentro de la función maestra de administración y alrededor de los ejes principales: los servicios técnicos y los servicios al público. Las actividades en las cuales el equipo tiene contacto directo con los usuarios son consideradas como servicios al público. Las demás actividades se incluyen en los servicios técnicos.

En todas las bibliotecas, cualquiera que sea su tamaño y su misión, se encuentran estas dos grandes divisiones. Sin embargo lo que puede cambiar de una biblioteca a otra es el nivel de desarrollo y amplitud de las funciones propias de cada servicio.

Con base en lo antes expuesto, podemos definir a los procesos técnicos como la serie de actividades tendientes a proveer a la biblioteca de los materiales necesarios, como a su adecuada organización para que los servicios al público se puedan prestar de una manera conveniente. Así mismo, cabe señalar que entre los procesos técnicos y los servicios al público existe una estrecha relación, pues de la buena realización de los primeros depende que se presten mejores servicios.

Dentro de estos procesos técnicos los más importantes que son: Catalogación, Clasificación e Indización.

[1] **Pipon, Sharon. La Biblioteca Popular. Quito 1986. pp 75-78.**

CATALOGACIÓN [2]

La catalogación es el proceso que permite el reconocimiento de un documento a partir de una descripción unívoca y sin ambigüedades proporcionando los elementos necesarios para su identificación, en la cual se trasladan los datos esenciales de los documentos a una ficha, siguiendo un orden preestablecido para cada elemento, le brinda al usuarios el máxima de información con el fin de facilitarle su compresión e identificación

CLASIFICACION [3]

- La clasificación puede ser definida como el arte de asignar a los libro un lugar exacto, en un sistema de clasificación, en el cual los distintos asuntos del saber o la descripción de la vida humana en sus varios aspectos están agrupados de acuerdo con sus semejanzas o con las relaciones de unos con otros. (Cerril, H.)

INDIZACIÓN [4]

La indización es la principal actividad en el proceso de almacenamiento y recuperación de la información, "consiste en la descripción del contenido temático de un documento mediante conceptos presentes en él, a los cuales se hacen corresponder términos de lenguaje documental".

---

[2] **Universidad Nacional de Loja. Módulo 3 Catalogación. 2005 pp 20-24**

[3] **Universidad Nacional de Loja. Módulo IV Clasificación pp 10-52**

[4] **Universidad Nacional de Loja. Módulo V Indización 2007 pp 23-26**

El fin principal de la indización reside en posibilitar la recuperación de la información, actividad que consiste en la extracción de datos de un medio físico en el cual se encuentran almacenados, con el propósito de satisfacer necesidades de información de los usuarios.

El objetivo de la indización es el de proporcionar un tema para acceder al conjunto de la información y dar la posibilidad al usuario de recuperar documentos sobre temas específicos.

La indización consiste en establecer los encabezamientos por materias que son para el usuario claves de acceso a los documentos, constituye otra de las funciones centrales de la organización de los documentos. No basta registrar las informaciones, es preciso poder encontrarlas.

Se debe representar los documentos según el tema que trata, tomando en cuenta:

- La reunión, en el catálogo de materias, de las fichas que representan documentos con temas semejantes.
- La orientación al lector remitiéndolo a temas equivalentes al que busca

SERVICIOS BILIOTECARIOS.[5]

La información es un servicio prioritario en todo tipo de Bibliotecas, para satisfacer las necesidades de sus usuarios, tiene el deber de desarrollar una programación capaz de cubrir cumplidamente distintas modalidades de información.

[5] **Encontrado en http.//www.intec.edu.do/biblioteca/guía.html**

La calidad del servicio será la que resulte de elegir las dimensiones adecuadas, de las cosas que agregan valor, resuelven problemas y satisfacen necesidades, para otorgar en estas una medida mayor a la esperada por el cliente.

La excelencia en el servicio solo es posible cuando la satisfacción de las expectativas del cliente ha sido superada, consiste en conocer, satisfacer y sorprender a los clientes. Ignorar cuales son los valores de los clientes es una actitud arrogante y descuidada, porque el valor es lo que realmente motivará una transacción y sin embargo es subjetivo.

SERVICIO DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO.- Este servicio se utiliza para conseguir documentos que no se encuentren entre los fondos de la biblioteca, tanto si se trata de libros en préstamo o de fotocopias de artículos de revista o capítulos de un libro. Puede utilizar este servicio el PDI (Personal Docente e Investigador), el PAS (Personal de Administración y Servicios) y los alumnos. Este servicio contara con una normativa y unos formularios de petición de documentos para PDI y PAS y otro formulario para alumnos.

SERVICIO DE FORMACIÓN DE USUARIOS.- Las Bibliotecas deben impartir periódicamente, en sus instalaciones, cursos de formación que tienen dos grandes objetivos: por un lado mejorar el conocimiento de los distintos servicios y, por otro, profundizar en el aprendizaje y uso de las diferentes herramientas con el fin de que el usuario rentabilice al máximo los recursos a su disposición.

Los contenidos de cada curso, así como los niveles de formación, los destinatarios de los mismos y los cursos a la carta deben detallarse en una guía al comienzo de cada curso académico.

SERVICIO DE CONSULTA.- Se realiza dentro del mismo local de la biblioteca y se requiere la presentación de un documento de identidad del solicitante**.**

SERVICIO DE PRÉSTAMO.- Los estudiantes o investigadores, previa identificación a satisfacción de los reglamentos internos de la biblioteca, pueden solicitar ciertos libros que necesiten y llevarlos a su domicilio ya que la colección de la biblioteca es para ser utilizada y no para ser únicamente almacenada. Se debe cumplir con algunas funciones de circulación que permite la utilización máxima de la colección.

- Todos los usuarios que acuden a la biblioteca deben llenar un registro diario que permita llevar un registro del número de usuarios que acuden a la biblioteca, en donde se puede registrar los préstamos de libros a domicilio.
- El usuario debe presentar su carné estudiantil o cédula de identidad cada vez que solicite un libro.
- Es importante que la sala de lectura esté siempre arreglada para acoger a los lectores. Hay que cuidar el local, limpiarlo y ordenarlo para que sea agradable tanto para los lectores como para el personal que labora en la biblioteca.

Modalidades para el préstamo:

1. El lector presenta el libro que desea llevarse y entrega su carné.
2. El encargado retira la tarjeta de préstamo del libro y escribe sobre ella el nombre del lector y la fecha de devolución del libro;
3. Pone también la fecha de vencimiento sobre el bolsillo de préstamo pegado en el libro.
4. Entrega el libro al lector y guarda la tarjeta de préstamo junto con el carné del lector;
5. A la fecha de vencimiento, el lector devuelve el libro, se le devuelve su carné y se vuelve a colocar la tarjeta de préstamo en el bolsillo del libro;

6. Si el lector pierde el libro o no devuelve, debería pagar el valor del libro o entregarlo antes de volver a beneficiarse otra vez de los servicios de la biblioteca.

SERVICIOS DE REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS.- Las bibliotecas tendrán habilitadas diversas máquinas fotocopiadoras que permitan la reproducción de documentos.

La reproducción está amparado por la ley 23/2006 de julio 7 de la Ley Propiedad Intelectual aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril.

SERVICIO DE HEMEROTECA Y ARCHIVO.- La hemeroteca se caracteriza en el cuidado, organización y servicio de consulta de publicaciones periódicas, principalmente periódicos y revistas, en nuestro país es escaso el número de estos centros, ya que las mismas bibliotecas son las encargadas de adquirir y coleccionar este tipo de documentos.

RINCON INFANTIL[6].- Si hablamos de servicio al público, atención primordial merece el público infantil, la gente menuda debe ser la mimada de la biblioteca, si no logramos integrar una sala infantil exclusiva para los niños, al menos se debe reservar un espacio para los niños en donde debe reinar ante todo la informalidad, si es preciso en lugar de mesas y sillas conviene pensar en esteras, alfombra, pues en ellos los niños se sientan mucho más cómodos.

El rincón infantil debe estar decorado de acuerdo a la fantasía de los pequeños, con animalitos, dibujos de fantasía. Los libros deben estar expuestos de manera visible para los niños, es recomendable que cuente con títeres, rompecabezas, juegos lúdicos, juegos como el ajedrez, etc.

---

[6] **. Puente Eduardo. La Biblioteca como un desafío comunitario 1991 pp 29-31.**

CAJAS VIAJERAS.- Otra forma de que las biblioteca públicas extiendan su labor a la comunidad puede ser la implementación de “Cajas viajeras”. Consiste en preparar pequeñas cajas de 50 cuentos y hacerlas rotar en las escuelas y comunidades aledañas a la biblioteca, cada mes.

Para esta actividad puede ser necesario comprometer a los maestros, con el propósito de desacralizar al libro y la lectura en las instituciones educativas.

Para el desarrollo de esta actividad como par a las anteriores, mucho tendrá que ver la iniciativa y compromiso del promotor bibliotecario.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS.- En las últimas décadas aparece el concepto de calidad en las empresas y en la industria, poco a poco esta filosofía y modelo de gestión se fue extendiendo a otros sectores comerciales. Cuando hablamos de calidad, la definición más apropiada es la de “Aptitud para satisfacer las expectativas del cliente interno y externo al menor coste posible”, es decir que trabajar con calidad es sinónimo de trabajar con eficiencia.

Los servicios públicos no quedaron al margen del trabajo con calidad, pero no siempre se ha implementado correctamente. Ello ha originado ciertas prevenciones y recelos hacia esta filosofía de trabajo, sobre todo en el entorno de la función pública y también en algunas bibliotecas.

En una Biblioteca Pública se debe atender como mínimo las siguientes necesidades y expectativas:

- Atención personalizada
- Credibilidad y capacitación profesional
- Dar seguridad al cliente
- Respetar la confidencialidad
- Agilidad en la utilización de los servicios
- Flexibilidad en las normas que se aplican
- Buena comunicación, con empatía, amabilidad, etc.

- Cumplir todas las promesas
- Reaccionar frente al error, admitiéndolo y corrigiéndolo
- Agradecer las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios
- Mantener los detalles
- Actualización constante de la información
- Novedades literarias actualizadas
- Obtención de la información de forma inmediata
- Acceso adecuado y correcta señalización
- Horarios continuos de atención, además en fines de semana y feriados
- Ambiente cómodo, relajado y tranquilo
- Climatización e insonorización adecuadas
- Innovación tecnológica

Esta lista de ejemplos no pretende ser una regla. Cada biblioteca ha de identificar la imagen y la percepción que tienen sus usuarios, de los servicios que ofrece y aquello que realmente desea. La misión es acortar la distancia entre ambos.

El Manual de Calidad. Es el documento clave de todo el sistema. Básicamente, es la adaptación de la norma a la organización, el Manual de Calidad debe contener el Alcance (que aparecerá luego explicitado en el certificado) y las exclusiones, que señalan qué está incluido en el sistema y qué no. El Manual de Calidad debe hacer referencia a los demás documentos y agruparlos bajo el nombre de “Manual de Procedimientos”.

La Política de Calidad. Se trata de la declaración expresa del máximo responsable de la organización, de su compromiso con la calidad y de su voluntad de implantación del sistema. Puede estar integrada en el Manual de Calidad en forma de anexo, o constituir un documento aparte. En todo caso,

este documento, firmado y fechado, debe estar situado en lugar bien visible por todo el personal.

Los objetivos de calidad. Igualmente deben ser conocidos por todos y es recomendable que también estén situados en lugar visible.

Los procedimientos, Procesos escritos y normalizados de cómo hacemos las cosas. Algunos de ellos pueden ser:

- Control de los documentos
- Control de los registros
- Auditorías
- Control del producto no conforme
- Acciones correctivas
- Acciones preventivas

e. MATERIALES Y MÉTODOS

Para la realización de este trabajo investigativo se utilizaron los siguientes Métodos:

CIENTÍFICO.- Aportó con los fundamentos teóricos, recopilando datos que fueron confirmados en el tratamiento de cada tema siguiendo pasos de forma ordenada y cumpliendo con la investigación propuesta, mediante un procedimiento lógico, el que estuvo presente en el marco teórico y en la problemática.

INDUCTIVO - DEDUCTIVO: Este método permitió establecer proposiciones de carácter general deducidas de la observación de la cual se conoció hechos particulares sobre el procesamiento que se realizó con los documentos que posee la biblioteca para poner al servicio de los usuarios lo que me permitió obtener información para desarrollar la problemática , mientras que el método deductivo facilitó obtener en forma evidente la información y poder establecer conclusiones lógicas luego de encuestar a los usuarios que acuden a esta unidad de Información.

ANALÍTICO-SINTÉTICO.- Permitió la posibilidad de realizar un análisis de las particularidades encontradas sobre la problemática en la que se encontró la biblioteca en estudio, en relación a la aplicación de los procesos técnicos y la recuperación de la información.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:

FICHA DE OBSERVACIÓN DIRECTA.- Aplicada a la Biblioteca para conocer datos importantes de la situación actual de los Procesos Técnicos.

ENCUESTA.- Aplicada a los usuarios que acuden a la Biblioteca para conocer la calidad de los servicios que presta.

POBLACIÓN Y MUESTRA

La encuesta fue aplicada a 60 usuarios entre los cuales se considera a estudiantes, docentes, lectores y padres de familia, lo que representó el 50% considerando una afluencia mensual de 120 usuarios.

BIBLIOTECA PÚBLICA "GUILLERMINA GARCÉS DE CHAMORRO"		
USUARIOS	120	50%

f. RESULTADOS

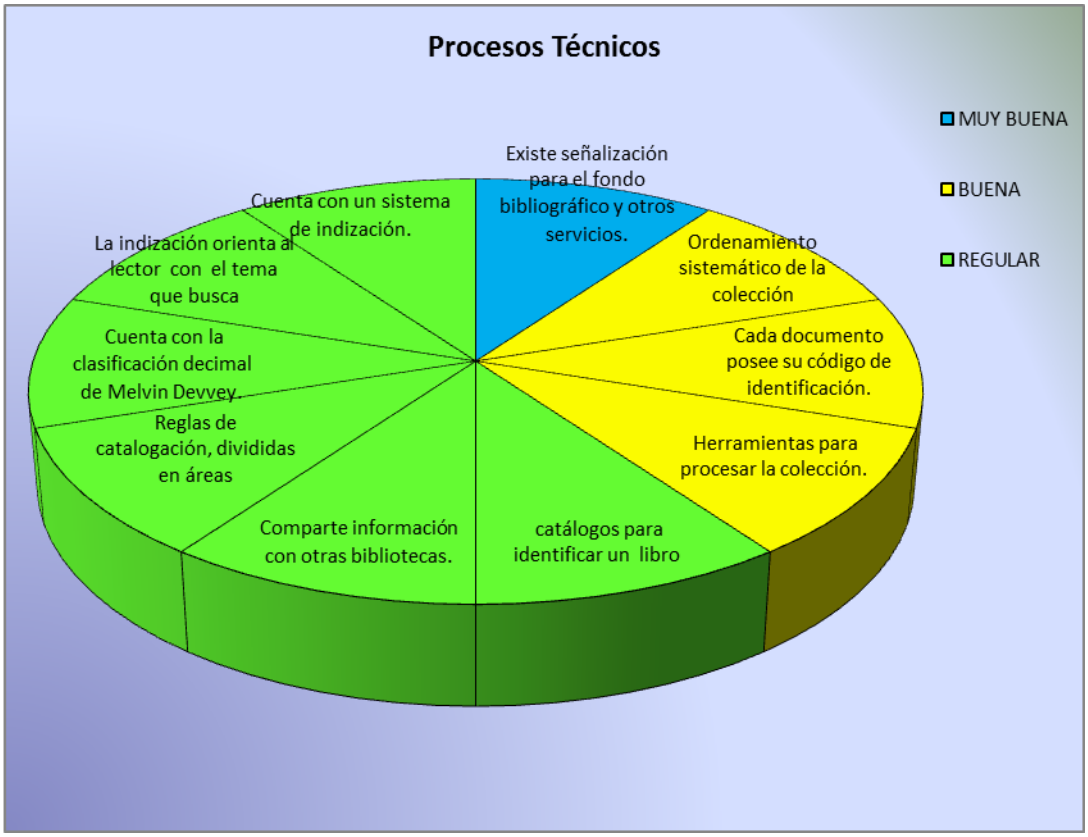
RESULTADOS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN DIRECTA A LA BIBLIOTECA "GUILLERMINA GARCÉS DE CHAMORRO" PARA CONOCER LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCESOS TÉCNICOS.

CUADRO Nro. 1

INDICADORES	APRECIACIÓN	VALORACIÓN
• Hay ordenamiento sistemático de la colección.	En parte	BUENA
• Posee catálogos para identificar un determinado libro	No	REGULAR
• Existe señalización para el fondo bibliográfico y otros servicios.	Si	MUY BUENA
• Cada documento posee su código de identificación.	En parte	BUENO
• Posee herramientas para procesar la colección.	En parte	BUENO
• Comparte información con otras bibliotecas.	No	REGULAR
• Cuenta con reglas de catalogación, la misma que están divididas en áreas	No	REGULAR
• La biblioteca cuenta con la clasificación decimal de Melvin Dewey.	En parte	REGULAR
• La indización orienta al lector remitiéndolo a tema equivalentes al que busca.	No	REGULAR
• La biblioteca cuenta con un sistema de indización.	No	REGULAR

Fuente: Guía de Observación directa realizada a la biblioteca pública "Guillermina Garcés de Chamorro"
Investigadora: Elsa Rocío Muñoz Casa.

GRÁFICO Nro. 1



REGULAR = 5

BUENA = 4

MUY BUENA = 1

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

A la Biblioteca “Guillermina Garcés de Chamorro”, se le realizó una Ficha de Observación directa la misma que ayudarán a recoger datos importantes en lo referente a la aplicación de los Procesos Técnicos y conocer la situación actual de los mismos.

Es así que de los ítems observados se obtuvieron las siguientes valoraciones: Con una valoración de 5 equivalente a REGULAR, en lo que respecta a: Posee catálogos para identificar un determinado libro, Comparte información con otras bibliotecas, Cuenta con reglas de catalogación la misma que están divididas en áreas, La indización orienta al lector remitiéndolo al tema equivalentes al que busca y La biblioteca cuenta con un sistema de indización.

Con la valoración de 4 equivalentes a BUENA, en lo que respecta a: Hay ordenamiento sistemático de la colección, Cada documento posee su código de identificación, Posee herramientas para procesar la colección y La biblioteca cuenta con la clasificación decimal de Melvin Dewey.

Con la valoración de 1 equivalente a MUY BUENA, en relación a que si existe señalización para el fondo bibliográfico y otros servicios.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA "GUILLERMINA GARCÈS DE CHAMORRO" DE LA PARROQUIA PUERTO NAPO, CANTÒN TENA PARA CONOCER LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA.

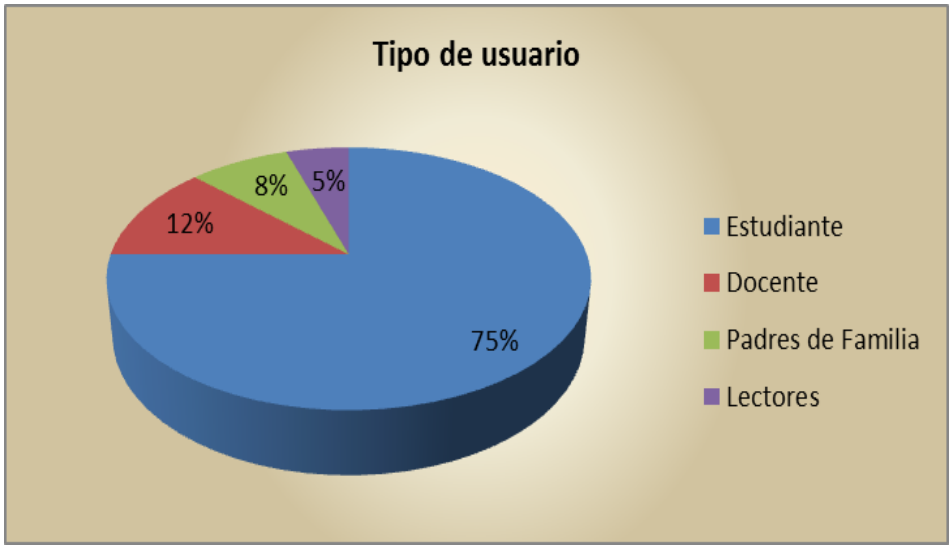
1. **Tipo de usuario**.

CUADRO Nro. 2

INDICADOR	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Estudiante	45	75%
Docente	7	12%
Padres de Familia	5	8%
Lectores	3	5%
TOTAL	**60**	**100%**

Fuente: Encuesta a los usuarios de la biblioteca pública "Guillermina Garcés de Chamorro"
Investigadora: Elsa Rocío Muñoz Casa

GRÁFICO Nro. 2



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 75% de usuarios son estudiantes, el 12% son docentes, el 8% son padres de familia y el 5% son lectores.

De acuerdo a los resultados obtenidos se establece que los estudiantes de forma mayoritaria son usuarios que frecuentemente visitan a la Biblioteca, para realizar consultas o investigaciones y así cumplir con sus tareas escolares. Mientras que los docentes y padres de familia asisten esporádicamente a realizar algún tipo de consulta y así actualizarse en los diferentes temas del ámbito socio-cultural.

También se observa la presencia de los llamados lectores que por su apego y gusto a la lectura, asisten a incrementar su cultura y conocimientos aprovechando de la tranquilidad que ofrece la biblioteca.

2. ¿Con qué regularidad asiste a la biblioteca?

CUADRO Nro. 3

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Diario	27	45%
Semanal	18	30%
Ocasionalmente	15	25%
TOTAL	**60**	**100%**

Fuente: Encuesta a los usuarios de la biblioteca pública "Guillermina Garcés de Chamorro"
Investigadora: Elsa Rocío Muñoz Casa

GRÁFICO Nro. 3

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 45% asisten a diario a la biblioteca, el 30% asisten semanalmente y el 25% asisten ocasionalmente.

La regularidad con que asisten los usuarios diariamente a la biblioteca es considerable, puesto que en ella encuentran los estudiantes un gran número de libros que ofrecen respuestas a las diferentes interrogantes de las asignaturas permitiéndoles cumplir con sus tareas escolares.

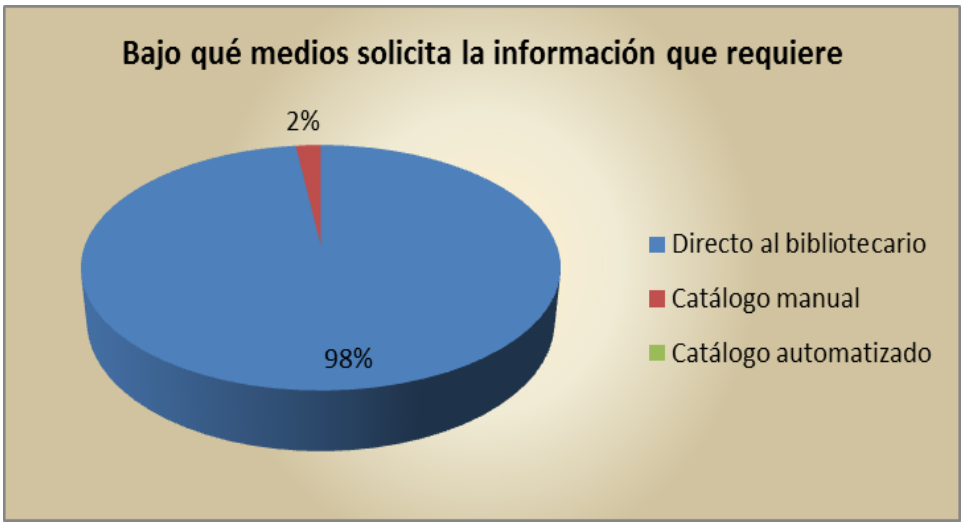
3. **¿Cuándo usted acude a la biblioteca bajo qué medios solicita la información que requiere?**

CUADRO Nro. 4

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Directo al bibliotecario	59	98%
Catálogo manual	1	2%
Catálogo automatizado	0	0%
TOTAL	**60**	**100%**

Fuente: Encuesta a los usuarios de la biblioteca pública "Guillermina Garcés de Chamorro"
Investigadora: Elsa Rocío Muñoz Casa

GRÁFICO Nro. 4



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 98% cuando solicita la información acuden directo al bibliotecario, y el 2% acude a un catálogo manual.

La mayoría de usuarios al momento de solicitar una información acuden directamente al bibliotecario, el mismo que se encarga de ofrecer el texto o la información requerida a través de folletos, revistas, artículos, etc., puesto que no existen catálogos automatizados y los pocos catálogos manuales que existen están desorganizados, por lo que no cumplen con las normativas para que el usuario tenga facilidad de acceso a los textos que requiere.

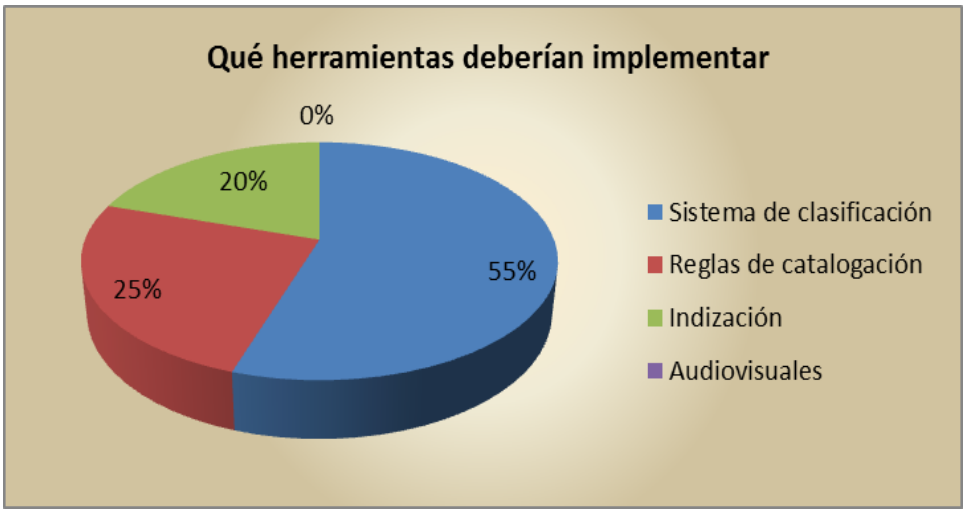
4. **¿Qué herramientas considera usted que se deberían implementar para aplicar los procesos técnicos?**

CUADRO Nro. 5

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Sistema de clasificación	33	55%
Reglas de catalogación	15	25%
Indización	12	20%
Audiovisuales	0	0%
TOTAL	**60**	**100%**

Fuente: Encuesta a los usuarios de la biblioteca pública "Guillermina Garcés de Chamorro"
Investigadora: Elsa Rocío Muñoz Casa

GRÁFICO Nro. 5



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 55% consideran que se debería implementar un sistema de clasificación, el 25% las reglas de catalogación, y el 20% los Tesauros.

Los usuarios consideran que dentro del proceso técnico se debe contar con herramientas como un sistema de clasificación para procesar el fondo bibliográfico, ya que los mismos no están ordenados según su sistema de clasificación, lo cual impide el fácil acceso, localización y recolocación de documentos. Además señalan que no se cuenta con reglas de catalogación que son fundamentales en toda biblioteca, ya que ayudan al bibliotecario a tomar decisiones sobre aspectos relacionados al registro de información, como también no existe la indización que posibilite la recuperación de la información que consiste en la extracción de datos de un medio físico con el propósito de satisfacer necesidades de información.

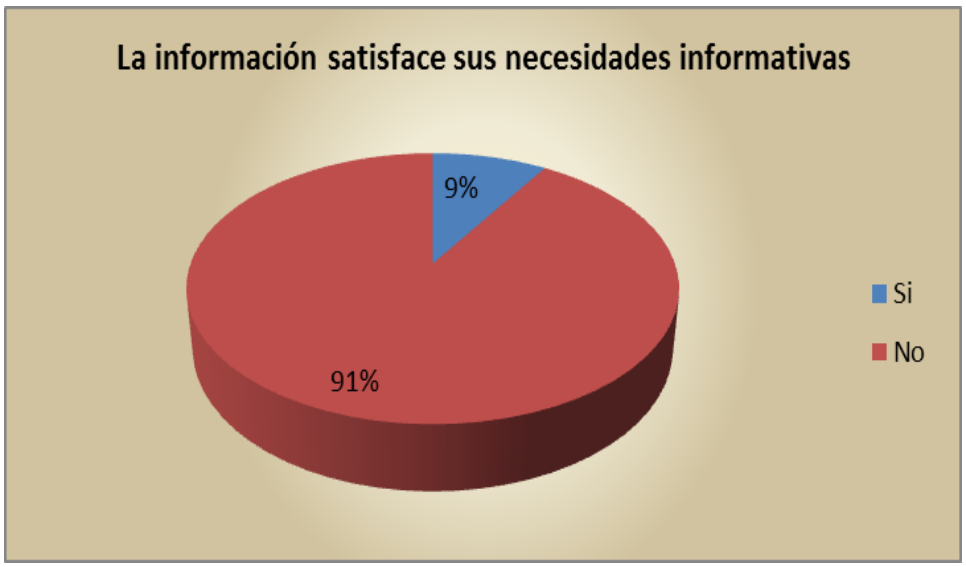
5. **¿La información que usted solicita satisface sus necesidades informativas?**

CUADRO Nro. 6

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	3	9%
No	57	91%
TOTAL	**60**	**100%**

Fuente: Encuesta a los usuarios de la biblioteca pública "Guillermina Garcés de Chamorro"
Investigadora: Elsa Rocío Muñoz Casa

GRÁFICO Nro. 6



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 91% no se sienten satisfechos al momento de pedir información cuando lo solicita y el 9% dice que si se siente satisfecho al momento de pedir información

Con los resultados obtenidos de esta interrogante, la mayoría de los usuarios expresan que al momento de pedir información, éstas no satisfacen sus necesidades informativas, ya que en primer lugar solamente existe un contacto directo con el personal, el mismo que no presta la debida asistencia a los requerimientos de los usuarios, a más de esto carece de los procesos técnicos referentes a la catalogación, clasificación e indización del fondo bibliográfico que son muy importantes dentro de las funciones de una biblioteca.

6. ¿**Considera que el fondo bibliográfico que dispone la biblioteca se encuentra organizado técnicamente para garantizar un buen servicio al usuario**?

CUADRO Nro. 7

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	24	40%
No	36	60%
TOTAL	**60**	**100%**

Fuente: Encuesta a los usuarios de la biblioteca pública "Guillermina Garcés de Chamorro"
Investigadora: Elsa Rocío Muñoz Casa

GRÁFICO Nro. 7

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 60% consideran que el fondo bibliográfico no se encuentra organizado técnicamente para prestar un buen servicio al usuario, El 40% expresa que si cuenta con una buena organización.

La mayoría de los usuarios coinciden que el fondo bibliográfico que dispone dicha unidad no se encuentra organizada técnicamente para garantizar un buen servicio, ya que las diferentes funciones de una Biblioteca, dentro de una función administrativa y dos ejes principales se articulan y estos son los servicios técnicos y los servicios públicos, la Biblioteca en mención carece de esto, ya que no cumple con actividades tendientes a proveer de materiales necesarios, ni tampoco existe una organización para que los servicios al público se puedan prestar de una manera conveniente. Razón por la cual todos los usuarios coinciden que no existe una organización adecuada en lo que se refiere a la clasificación, catalogación e indización del fundo bibliográfico.

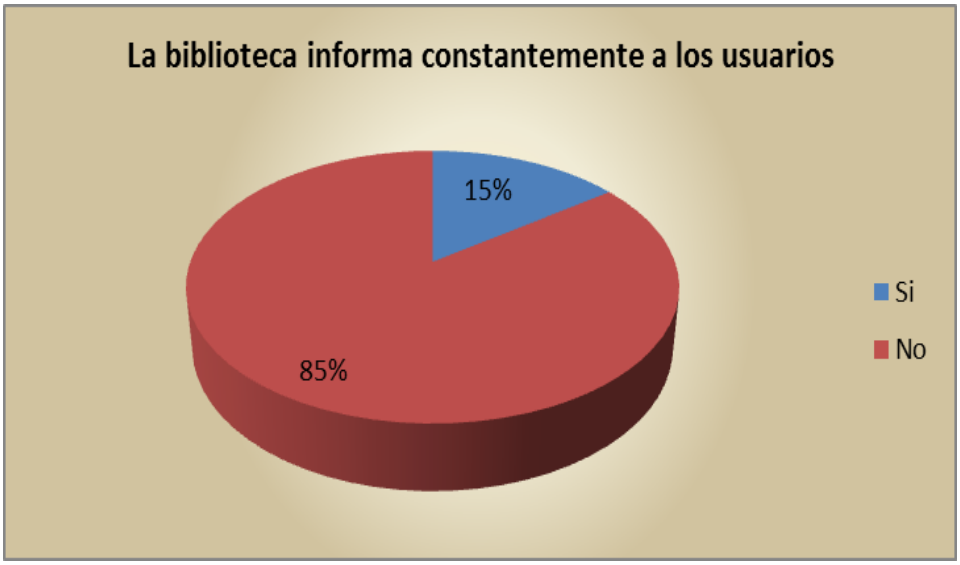
7. **¿La biblioteca mantiene una información constante a los usuarios?**

CUADRO Nro. 8

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	9	15%
No	51	85%
TOTAL	**60**	**100%**

Fuente: Encuesta a los usuarios de la biblioteca pública "Guillermina Garcés de Chamorro"
Investigadora: Elsa Rocío Muñoz Casa

GRÁFICO Nro. 8



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 85% manifiestan que la Biblioteca no mantiene una información constante a los usuarios, el 15% expresan que si mantienen una información constantes a los usuarios.

La mayoría de los usuarios manifiestan no sentirse satisfechos con la información que reciben de la Biblioteca, ya que carece de constancia y no tiene la capacidad de cubrir cumplidamente distintas modalidades de servicio. El usuario al no mantener una buena información considera que la biblioteca tiene mala calidad de servicio, ya que no les ayuda a resolver los problemas, todo esto justifica que las expectativas del cliente no sea las que aspira para un servicio excelente.

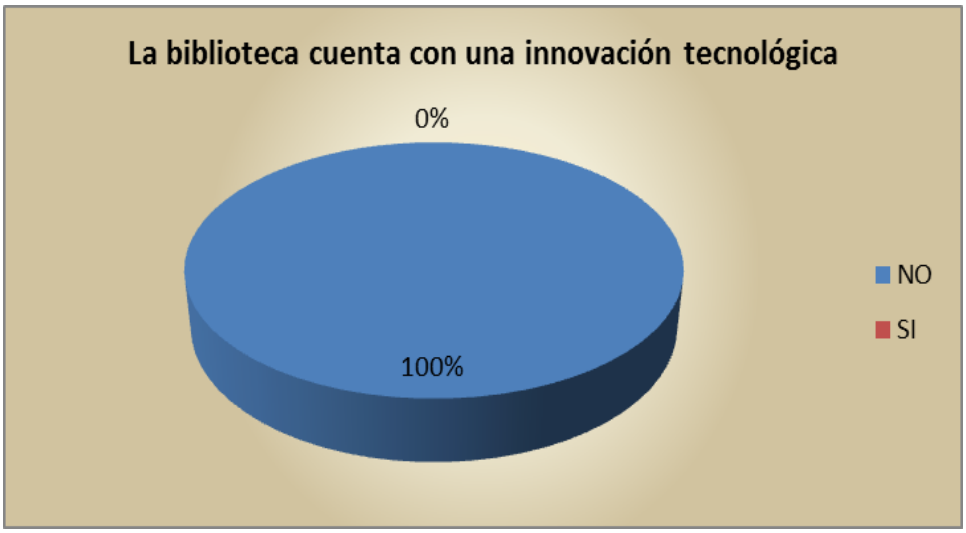
8. ¿**La biblioteca cuenta con una innovación tecnológica para brindar un servicio de calidad**?

CUADRO Nro. 9

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	60	100%
TOTAL	**60**	**100%**

Fuente: Encuesta a los usuarios de la biblioteca pública "Guillermina Garcés de Chamorro"
Investigadora: Elsa Rocío Muñoz Casa

GRÁFICO Nro. 9



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% de los usuarios manifiestan que la Biblioteca no cuenta con innovación tecnológica para brindar un servicio de calidad.

La mayoría de los usuarios al acudir a la biblioteca en mención, no se encuentran motivados con el servicio que ofrece, puesto que no existe tecnologías nuevas, las cuales representen una oportunidad para prestar nuevos servicios de información y comunicación, siempre están a la expectativa de que esta biblioteca sea la que emita, recepte y trasmita información compartiendo sus recursos con los usuarios, para que haya una verdadera actualización tecnológica. Los usuarios constantemente se quejan de la inexistencia de redes inalámbricas, internet banda ancha, ni hardware, y software actualizado; y los equipos no los renuevan al término de su vida útil.

9. **¿La biblioteca ofrece un ambiente cómodo, relajado y cumplido?**

CUADRO Nro. 10

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	60	100%
TOTAL	**60**	**100%**

Fuente: Encuesta a los usuarios de la biblioteca pública "Guillermina Garcés de Chamorro"
Investigadora: Elsa Rocío Muñoz Casa

GRÁFICO Nro. 10

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% de los usuarios manifiestan que la Biblioteca no ofrece un ambiente cómodo, relajado y cumplido.

En consideración con los resultados obtenidos anteriormente, es fácil deducir que los espacios de la Biblioteca, destinados para realizar actividades de investigaciones , no brindan un ambiente cómodo, relajado y cumplidor para el usuario, puesto que las actividades y funciones cambian constantemente, por lo que en la actualidad estos espacios no son los más adecuados, para que los estudiantes y usuarios puedan cumplir con sus estudios e investigaciones, no propician ambientes para el estudio armónico, tanto individual como grupal, ya que la infraestructura no fue construida bajo normas, principios o requisitos básicos para su uso como biblioteca.

g. DISCUSIÓN

A través de la presente investigación y de acuerdo con los resultados de los instrumentos aplicados, se pudo constatar que los servicios que ofrece la Biblioteca Pública “Guillermina Garcés de Chamorro” de la Parroquia Puerto Napo, Cantón Tena en el período 2010- 2011 son deficientes, ya que no satisfacen las demandas culturales, informativas y recreativas de la comunidad. La Biblioteca en mención fue creada bajo la filosofía de servicio, a la sociedad, lo que un principio fue muy halagador pero que en los actuales momentos ha diferido mucho de la idea original, y se ha convertido en prestadora de servicios deficientes para sus usuarios, ya que no satisfacen las verdaderas necesidades que la información actual pretende; lo que merece una urgente acción para cambiar esta realidad.

Con respecto a la Ficha de Observación se pudo determinar que la situación actual de los procesos técnicos es REGULAR, la misma que no ofrece los herramientas necesarias como catálogos para identificar un determinado libro, compartir información con otras bibliotecas, contar con reglas de catalogación divididas en áreas, contar con un sistema de indización y orientar al lector remitiéndolo a temas equivalentes al que busca.

En relación a la encuesta aplicada a los usuarios se pudo determinar que el 100% de los usuarios manifiesta que la biblioteca no cuenta con innovación tecnológica para brindar un buen servicio de calidad, puesto que no posee con un software informático en el cual pueda acceder directamente a sus requerimientos investigativos.

h. CONCLUSIONES

Del análisis e interpretación de resultados se llegó a las siguientes conclusiones:

- Con respecto a la Ficha de Observación se pudo determinar que la situación actual de los procesos técnicos es REGULAR, la misma que no ofrece las herramientas necesarias como catálogos para identificar un determinado libro, compartir información con otras bibliotecas, contar con reglas de catalogación divididas en áreas, contar con un sistema de indización y orientar al lector remitiéndolo a temas equivalentes al que busca.

- En relación a la Encuesta aplicada a los usuarios se pudo determinar que el 100% de los usuarios manifiesta que la biblioteca no cuenta con innovación tecnológica para brindar un buen servicio de calidad, puesto que no posee con un software informático en el cual pueda acceder directamente a sus requerimientos investigativos.

i. RECOMENDACIONES

En relación a las conclusiones se recomienda lo siguiente:

- Al personal que labora en la Biblioteca para que elabore un programa de capacitación permanente el mismo que permitirá adquirir nuevos conocimientos en el área de Bibliotecología, para asegurar una eficiente calidad de servicios a los usuarios, así como también actualizarse en el manejo del fondo bibliográfico, la misma que se reflejará en una mejora considerable en la satisfacción de las necesidades de información de la comunidad investigadora.

- Al Director de la Biblioteca que haga gestiones ante las autoridades competentes para que se asignen las partidas presupuestarias respectivas y así poder solventar las múltiples necesidades tecnológicas y ofrecer a los usuarios un servicio.

j. BIBLIOGRAFÍA

ABAD, RODRIGO. Técnicas de Catalogación y Clasificación Bibliotecaria, 1988, 281p.

CARRIÓN GUTIÉZ, MANUEL. Manual de Bibliotecas,2ª ed., 1993, 766p.

CASTAÑON MORENO BLANCA MA. E. Los encabezamientos de materia. -- México, 1974. 187. p.

DE LA MORA, MAURICE EYSSAUTIER. Metodología de la Investigación: Desarrollo de la inteligencia, 5ª ed., 2008, 326p

ESCAMILLA GONZÁLEZ, GLORIA. Lista de Encabezamientos de materia: introducción. - - México: UNAM, 1978. - - p. XVIII

GUTIÉRREZ, ABRAHAM. Métodos y Técnicas de la Investigación, 1985, 237 p.

MESA BOLAÑOS, REINALDO. Geografía del Ecuador y su realidad, Quito, 2ª ed., 2003.

MONTALVO, CLEMENCIA. Colección manos a los libros Nº 3 Bogotá: Colombia.

PIPON, SHARON. La Biblioteca Popular, Quito: CEDIME, 1991 138 p

RAMÍREZ ESCÁRCEGA, ALEJANDRO. "Las ventajas y desventajas del sistema de clasificación de M. Dewey". No. 2, Diciembre de 1977. - -p.9~-10

SÁNCHEZ, MARIANA (COMPILADORA), Glosario Técnico de Clasificación e Intercalación.

SITIOS EN INTERNET

http.// www.intec.edu.do/biblioteca/guia.html.

www. wikipedia.com.

www. Urjc.es/z_files/ac_biblio/nueva web/servicios

k. ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA - CARRERAS EDUCATIVAS

CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN CIENTÍFICO - TÉCNICA

EL PROCESAMIENTO TÉCNICO DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA "GUILLERMINA GARCÉS DE CHAMORRO" DE LA PARROQUIA PUERTO NAPO, CANTÓN TENA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO. PERIODO 2010-2011.

Proyecto de Tesis previa a la obtención de grado de Licenciada en Bibliotecología e Información Científico - Técnica

AUTORA:

ELSA ROCÍO MUÑOZ CASA

LOJA – ECUADOR

2011

a. TEMA

EL PROCESAMIENTO TÉCNICO DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA “GUILLERMINA GARCÉS DE CHAMORRO” DE LA PARROQUIA PUERTO NAPO, CANTÓN TENA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO. PERIODO 2010-2011.

b. PROBLEMÁTICA

El mundo actual está en un vertiginoso cambio y transformación, producto de la globalización y de la mundialización de los logros científicos y tecnológicos, como también informativos, al mismo tiempo la presencia de los problemas que aquejan a la sociedad, como la crisis económica, el desempleo, la crisis de valores humanos y los conflictos entre naciones.

El Ecuador no es un país ajeno a esta problemática global, también enfrenta los retos de la modernización y los desafíos de la ciencia y la tecnología, en este sentido es importante resaltar que el sector educativo y cultural, también sufre los embates de la crisis por la falta de recursos económicos para invertir en soportes tecnológicos, capacitación e infraestructura.

Las bibliotecas como centros de información, desarrollo cultural y comunitario, no pueden desarrollar a cabalidad con todos sus programas y objetivos, siendo los primeros afectados, los estudiantes de los diferentes niveles y modalidades educativas.

La biblioteca concebida así, no es un espacio vacío o sin importancia, es un lugar que debe tener preponderancia en la comunidad educativa, y que debe poseer una gran dosis de recursos técnicos para brindar un servicio de calidad a los usuarios.

Con estas consideraciones, el Procesamiento Técnico comprende: la catalogación, clasificación e indización; proceso sistemático y secuencial que se realiza al material bibliográfico permitiendo una adecuada organización para un fácil acceso de consulta o recuperación de la información

Las autoridades del Sistema Nacional de Bibliotecas, dando respuesta a esta necesidad, decide crear la biblioteca en el año de 1987, mediante un convenio de cooperación institucional entre el Gobierno Municipal de Tena y el Sistema

Nacional de Bibliotecas (SINAB), que a su inicio funcionó en la Casa Barrial, y que posteriormente se construyó un local de 120m2 exclusivamente para el funcionamiento de la biblioteca.

La biblioteca “Guillermina Garcés de Chamorro”, tiene el auspicio de los familiares de su Patrona, quienes asignaron un fondo de 150 libros, que en conjunto con el fondo bibliográfico entregado por el SINAB, se cuenta con una colección de 2500 ejemplares entre libros de consulta y lectura.

Este espacio de fomento cultural y educativo funciona en una infraestructura que se encuentra distribuida de la siguiente manera: un espacio para el Rincón infantil, área administrativa, sala para proyecciones y el restante es la sala de consulta. Actualmente tiene 22 años de creación.

En lo referente al fondo bibliográfico no se encuentra procesado ya que no se realiza completamente los procedimientos técnicos, tomando en cuenta que estos constituyen la columna vertebral de la organización porque permite el registro, la búsqueda y la recuperación de la información.

La biblioteca es atendida por una sola persona que a pesar de ser egresada en la carrera de bibliotecología no realiza los procesamientos técnicos ya que no posee las herramientas necesarias para dar cumplimento a estas tareas primordiales para el funcionamiento de una biblioteca; es así que las herramientas que se requieren para catalogar son las Reglas de Catalogación Angloamericanas la que permiten describir los documentos aplicando reglas para libros, folletos, manuscritos, música grabaciones, etc., para clasificar el fondo bibliográfico es necesario poseer un sistema de clasificación que permite reunir los libros de acuerdo a su contenido y sus afinidades y para indizar se debe utilizar los encabezamientos de materia, tesauros que facilitan hacer un análisis y establecer relaciones semánticas y designar términos adecuados para la recuperación de la información; otro limitante es que tiene que cumplir con todas las labores de preparación del fondo bibliográfico que consiste en realizar la recepción, ingreso, sellado, aplicación de los procesos de

catalogación, clasificación e indización de todo el material que llega a la biblioteca.

En lo que respecta al proceso de catalogación no se identifican todos sus rasgos característicos como: Autor, título, subtítulo, número de edición, lugar, editorial, año (fecha de publicación de la obra), número de páginas o volúmenes, ilustraciones etc., esto dificulta realizar las entradas principales de autor, título y materia lo que no permite poseer registros o asientos bibliográficos de cada uno de los ejemplares existentes en la biblioteca, como este proceso no se cumple los usuarios se ven impedidos de acceder a la información como también ubicar con facilidad el documento requerido para realizar la investigación repercutiendo significativamente en la satisfacción de sus necesidades informativas, razón por el cual el usuario prefiere visitar otros centros de información disminuyendo la afluencia de usuarios a este centro de información.

En cuanto al proceso de clasificación, el fondo bibliográfico de la Biblioteca se clasifica de acuerdo al sistema decimal Dewey, el cual nos permite agrupar el conocimiento humano y representar el contenido del documento a través de números o códigos, el cual no corresponde al real contenido del documento lo que no permite una mayor especificidad de cada uno de los documentos.

Otro de los limitantes de este proceso es que únicamente se toma los tres primeros dígitos realizando una clasificación muy general por consiguiente no permite representar el contenido del documento con un nivel de especificidad, lo que genera que la información se dispare provocando confusión y desorden en los documentos.

En cuanto a la asignación del código de Autor no se lo realiza en base a las Tablas de Cutter-Sanborn; que consiste “en tomar la letra inicial mayúscula correspondiente al apellido del autor, dos o tres números correspondientes al todo, o a una parte del apellido del autor, según se indica en las tablas y una

letra minúscula correspondientes a la primera letra del título" [7]**;** esto ayuda a ordenar e identificar al autor del documento; este proceso se lo hace en base a una disposición del Sistema Nacional de Bibliotecas que consiste en tomar las tres primeras letras del apellido de autor en mayúsculas, al no tener la designación correcta del código de materia y de autor la signatura topográfica será errónea lo que dificulta tener acceso rápido, identificar con agilidad, colocar y recolocar los documentos de una manera sistemática en los estantes, para que no exista confusión y desorden.

Otro de los procesos es la indización; se ha detectado que la asignación de descriptores no representa el tema principal del documento , falencia que se da por falta de análisis del documento ya que se ha realizado en una forma muy superficial y como la indización está mal realizada se merma la posibilidad de que el usuario pueda recuperar información sobre temas específicos.

La indización se realiza en forma libre y arbitraria sin acudir a los tesauros, este es otro problema evidente en la biblioteca ya que no cuenta con el manual respectivo como es el tesauro o lista de encabezamientos que permite realizar una adecuada indización generando perdida de información, ya que no se asigna en forma precisa la palabra clave del contenido del documento por ende el usuario no puede obtener la información que requiere para satisfacer sus necesidades informativas. Este proceso requiere el mismo grado de cuidado que la clasificación de un documento.

Las limitaciones económicas es otro de los problemas que no han permitido que se adquieran las herramientas necesarias como son: Las Reglas de Catalogación Angloamericanas, Sistemas de Clasificación, Listas de encabezamientos y Tesauros*,* instrumentos con base científica que orientan y dan uniformidad a esta tarea, al realizar estos procesos provoca una desorganización de la colección cuando son puestos a disposición de los usuarios, tampoco ha permitido poseer equipos tecnológicos para poder

[7] Universidad Nacional de Loja. Módulo IV Clasificación.2006 P. 107

compartir actividades automatizadas con otras unidades de información como se exige en los actuales tiempos de las nuevas tecnologías de la información y comunicación

A ello se suma que no existe una planificación de capacitación para que el personal que labora en bibliotecas adquieran conocimientos para que se viabilice la estandarización de conceptos, técnicas y lenguajes utilizados en el manejo y preparación de los documentos, puesto que las autoridades competentes no le brindan la bebida importancia a la unidad de información por lo que el funcionario tiene que auto solventar los gastos económicos que emana la asistencia a cursos de bibliotecología que de pronto se dictan en la ciudad.

Ante estas circunstancias se plantea el siguiente problema a investigar:

¿De qué manera incide el desconocimiento del procesamiento técnico del fondo bibliográfico de la biblioteca pública “Guillermina Garcés de Chamorro” de la parroquia puerto napo, cantón tena y su incidencia en la calidad del servicio. Periodo 2010-2011?

c. JUSTIFICACIÓN

El procesamiento técnico está conformado por : Catalogación, Clasificación e Indización, constituyéndose en la columna vertebral en la organización técnica de las unidades de información, su correcta utilización y aplicación permitirá que el material existente en la biblioteca cuente con un catálogo organizado, asignación correcta del código de autor y de materia para una ubicación sistemática de la colección que se constituyen en los instrumentos básicos de información.

Este trabajo se lo consideró de vital importancia ya que permitirá una aplicación adecuada del procesamiento técnico, que garantizará la eficiencia de los servicios para satisfacer las necesidades informativas de los usuarios, permitiendo su auto educación, mejorando el aprendizaje y desarrollo socio-cultural, en definitiva, será un medio para facilitar la utilización del fondo bibliográfico existente en la biblioteca, y por ende facilitar la información requerida.

La adecuada implementación del procesamiento técnico ya indicado, redundará también en el servicio a los usuarios, quienes al ver orden y agilidad para conseguir su información, se sentirán satisfechos, tendrán confianza y seguridad para cumplir con sus aspiraciones de lectura e información puesto que les brindará la posibilidad de encontrar nuevas alternativas de expresión que guarden relación con los cambios que se proponen dentro de un proceso ideológico, cultural y político de constante transformación.

Además, al obtener resultados satisfactorios, estos pueden servir de referente para otras bibliotecas del sector y aportar con nuevos conocimientos y experiencias exitosas. Por lo que es elemental que se conozcan reglas y normas técnicas para normalizar los procesos en la Biblioteca “Guillermina Garcés de Chamorro”, que es el objetivo de este estudio e investigación.

Es necesario destacar también que la aplicación correcta de los procesos técnicos serán beneficiosos principalmente para el funcionamiento de esta biblioteca, ya que permitirá una mejor organización interna de la información, partiendo de normas teóricas, metodológicas, y considerando los tipos de documentos existentes, con lo que se garantizará el almacenamiento y recuperación de la información para satisfacer las necesidades informativas de todos los usuarios.

Considero que este trabajo servirá de guía para otros bibliotecarios del Cantón Tena ya que les ayudará a conocer sus particularidades y la operatividad de los procesos técnicos y poder plantear soluciones a las falencias existentes en cada una de ellas ya que territorialmente nos encontrarnos en una región en donde no existen instituciones educativas que oferten la carrera de bibliotecología como tampoco se puede encontrar la bibliografía necesaria para auto-educarse en lo que son los procesos técnicos para aplicarlos correctamente en las unidades de información con lo cual se garantizaría una adecuada organización del material bibliográfico para ser puesto a disposición del usuario y satisfacer sus necesidades informativas.

En la Biblioteca “Guillermina Garcés de Chamorro”, de la parroquia Puerto Napo, dependiente del Sistema Nacional de Bibliotecas del Ministerio de Educación, que es objeto de estudio, surge por la necesidad expresada de los moradores de la parroquia de Puerto Napo, con el único afán de promover una acción educativa y cultural, para que el pueblo pueda expresarse en pequeños círculos de lectores, en talleres de encuentros y discusión de los temas que tienen que ver con el desarrollo integral de la comunidad.

Desde el punto de vista social, tiene gran importancia pues la biblioteca puesta al servicio de una comunidad, orienta y educa por lo tanto incide en la construcción de una sociedad más justa y equilibrada.

Desde el aspecto también tiene una repercusión importante, pues a medida que los hombres se educan se involucran en actividades de mayor

responsabilidad con los consabidos réditos económicos y un mejor nivel de vida a la comunidad. La biblioteca es una herramienta valiosa para instruir y educa.

Si el estudio propuesto incide en el plano social y económico, lógicamente abarca el ámbito político, solo la educación y la preparación de los hombres contribuirán a cimentar mejores días para la comunidad, en el caso que ocupa para los ciudadanos de la parroquia Napo, cantón Tena.

Por lo expuesto, me propongo realizar un estudio sobre el procesamiento técnico, ya que considero que es una tarea fundamental para que exista una adecuada organización tendiente a mejorar la calidad del servicio, sobre todo pensando en que los directos beneficiarios serán los estudiantes de los planteles educativos, pero también la población en general que acude a este espacio de promoción de la lectura, diálogo, investigación y encuentro cultural.

d. OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL:

- Propender a que la Biblioteca Pública “Guillermina Garcés de Chamorro” de la parroquia de Puerto Napo, Cantón Tena organice técnicamente el fondo bibliográfico, para que sus usuarios tengan un servicio de calidad que les permita acercarse a la cultura y al conocimiento.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Determinar la relación existente entre la organización técnica del fondo de la Biblioteca pública “Guillermina Garcés de Chamorro” de la parroquia Puerto Napo y el servicio que presta a sus usuarios.

- Contribuir a que el servicio que presta la biblioteca pública “Guillermina Garcés de Chamorro” de la parroquia Puerto Napo, sea de calidad garantizando a sus usuarios un adecuado y oportuno manejo de la información.

e. MARCO TEÓRICO

ESQUEMA DE CONTENIDOS

LAS BIBLIOTECAS

Tipos de Bibliotecas
Bibliotecas Públicas
Bibliotecas Escolares
Bibliotecas Nacionales

PROCESOS TECNICOS

CATALOGACIÓN
Concepto
Importancia de la Catalogación
Reglas de Catalogación Angloamericana RCA2
Catalogación Especial
Entrada de Encabezamiento
Entrada de título y subtítulo
Entrada de Autor
Entrada de Colaboradores
Entrada de número de edición
Entrada de pie de Imprenta
Entrada de Colación
Entrada de serie o colección
Entrada de las notas bibliográficas.
Juego de Fichas
Ficha Principal
Ficha Secundaria
Ficha secundaria de materia

Ficha secundaria de título

Ficha secundaria de referencia.

CLASIFICACIÓN

Conceptos de clasificación

Ventajas que ofrece un sistema de clasificación

La Clasificación Decimal de Melvil Dewey.

Características principales del sistema de Melvil Dewey

Etapas para clasificar

INDIZACIÓN

Conceptos

Objetivo

Lenguajes de Indización

Lenguaje Natural

Lenguaje Controlado

Etapas de la indización

Clasificación de la indización

Sistemas de indización

Indización con Epígrafes

Indización Coordinada

Indización en Cadena

Indización por Rotación

Indización de relación o articulación

Indización de Citación

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Servicio de Referencia

Servicio de préstamo interbibliotecario

Servicio de formación de usuarios

Servicio de consulta

Servicio de Préstamo

Servicio de reproducción de documentos

Servicio de Hemeroteca y Archivo

Rincón Infantil

Cajas Viajeras

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Procesos de certificación de calidad

Hacia la obtención del certificado ISO 9001:2000

LAS BIBLIOTECAS

TIPOS DE BIBLIOTECAS [8]

BIBLIOTECAS PÚBLICAS.

La Biblioteca Pública, tal como la entendemos hoy, es el resultado de un largo proceso evolutivo en el que, después de muchos tanteos y de soluciones parciales, se llega a la fundamentación doctrinal y a la realización práctica de una de la instituciones sociales más características de nuestra sociedad: una colección de libros y de otros medios de comunicación del conocimiento social que, debidamente organizada, se pone al servicio de una comunidad con los medios técnicos y personales adecuados. En el fondo es el resultado de la tendencia natural de lo escrito, o del libro, a difundirse y de la cultura sustentarse sobre la comunicación.

La tendencia natural de la biblioteca ha sido siempre a ser abierta a todos, se debe preocupar por apoyar a los estudiantes, y por proveer información técnica, científica. Una biblioteca `pública debe tener un espacio para los niños, muchos niños no tienen dinero para adquirir libros, solo en la biblioteca encontraran libros que satisfagan sus necesidades de información.

BIBLIOTECAS ESCOLARES.

Las bibliotecas escolares albergaron tradicionalmente, dentro de sus fondos bibliográficos, libros, revistas y mapas en espacios creados con tal fin, denominados biblioteca, hemeroteca y mapoteca, respectivamente.

A partir de la denominada “explosión de la información” y de la incorporación de las nuevas tecnologías se crearon otras formas de almacenar, presentar, transmitir información y ofrecer servicios a los usuarios. El perfil tradicional de

[8] **Carrión Gútiez, Manuel. Manual de bibliotecas. 1993. pp 36-40**

las bibliotecas escolares fue modificándose con la incorporación de otros soportes de información y el uso de las nuevas tecnologías permitió, también, optimizar los procesos bibliotecológicos agilizando el tratamiento de la información y mejorando así la calidad de sus servicios.

Son de carácter general por sus fondos, pero no por sus usuarios, ya que están al servicio de los miembros de una institución docente y subordinados a los fines de esta.

BIBLIOTECAS NACIONALES.

Estas Bibliotecas son de carácter general por sus fondos, que tienen encomendadas, como cabeza del sistema bibliotecario de un país, funciones centrales en el control, bibliográfico y en la disponibilidad de las publicaciones.

De ordinario constituyen también la colección más importante del tesoro bibliográfico de una cultura y suelen reunir una gran variedad de colecciones documentales.

Constituyen la condición previa y el punto de apoyo de cualquier planificación bibliotecaria nacional.

PROCESOS TÉCNICOS [9]

Las diferentes funciones de una biblioteca se articulan dentro de la función maestra de administración y alrededor de los ejes principales: los servicios técnicos y los servicios al público. Las actividades en las cuales el equipo tiene contacto directo con los usuarios son consideradas como servicios al público. Las demás actividades se incluyen en los servicios técnicos.

[9] **Pipon, Sharon. La Biblioteca Popular. Quito 1986. pp 75-78.**

En todas las bibliotecas, cualquiera que sea su tamaño y su misión, se encuentran estas dos grandes divisiones. Sin embargo lo que puede cambiar de una biblioteca a otra es el nivel de desarrollo y amplitud de las funciones propias de cada servicio.

Con base en lo antes expuesto, podemos definir a los procesos técnicos como la serie de actividades tendientes a proveer a la biblioteca de los materiales necesarios, como a su adecuada organización para que los servicios al público se puedan prestar de una manera conveniente. Así mismo, cabe señalar que entre los procesos técnicos y los servicios al público existe una estrecha relación, pues de la buena realización de los primeros depende que se presten mejores servicios.
Dentro de estos procesos técnicos los más importantes que son: Catalogación, Clasificación e Indización.

CATALOGACIÓN [10]

CONCEPTO

La catalogación es el proceso que permite el reconocimiento de un documento a partir de una descripción unívoca y sin ambigüedades proporcionando los elementos necesarios para su identificación, en la cual se trasladan los datos esenciales de los documentos a una ficha, siguiendo un orden preestablecido para cada elemento, le brinda al usuarios el máxima de información con el fin de facilitarle su compresión e identificación.

La catalogación es un proceso que atañe a la identificación y descripción de cualquier objeto que figure en la colección de la biblioteca, diferenciándola de aquella parte que encierra el análisis de su contenido. Es en el registro de documentos que se confecciona para orientar a los usuarios y que representan

[10] **Universidad Nacional de Loja. Módulo 3 Catalogación. 2005 pp 20-24**

la biblioteca, éstos están en el fondo activo ordenados ya sea por autor, título o materia, permitiendo su identificación, ya sea por su aspecto intelectual o físico.

La catalogación comienza con la descripción de los documentos, esto va generando los asientos o registros y un conjunto de ellos conforma un catálogo.

El catálogo es la puerta de entrada a la información.

La Catalogación es una de las más importantes fases en la organización de la biblioteca y requiere tiempo y esfuerzo. La catalogación permite al usuario saber:

- Si la biblioteca tienen un libro en particular
- Cuáles libros de un autor en particular existen en la biblioteca
- Cuáles ediciones de una obra específica existen en la biblioteca
- Cuáles documentos, sobre un asunto específico, existen en la biblioteca
- Quién es el autor de tal documento

IMPORTANCIA DE LA CATALOGACIÓN.

El proceso de catalogación ocupa una posición prominente del procedimiento analítico de la información debido a que brinda un método de representación de los documentos capaz de minimizar los plazos de búsqueda de la información en ausencia de ellos.

Concebida para utilizarse en el almacenamiento y recuperación de la información, es una técnica milenaria cuyos aportes al desarrollo de la humanidad radican, sustancialmente, en su capacidad organizativa; ella posibilita la utilización rápida y fácil de una gran variedad de volumen de materiales por parte de cualquier usuario.

Pese a su antigüedad, no es un proceso inmutable, sino que se manifiesta como un organismo vivo, muy, activo, que evoluciona en cuanto a los códigos empleados. Los catálogos se adaptan constantemente al surgimiento de nuevas clases de documentos y son objeto de diferentes aplicaciones para su automatización. De tal modo, las reglas o normas de catalogación experimentan significativas adecuaciones, dirigidas a satisfacer, dentro de lo posible, exigencias cada vez más universales.

Así es que los diferentes tipos de catálogos se transforman conforme a los requerimientos impuestos por los trascendentales progresos alcanzados en las diversas ramas del saber y los actuales avances tecnológicos hasta elevarse a la categoría de catálogo automatizados.

La descripción actualizada del sinnúmero de materiales creados por el hombre en este siglo ha contribuido al enriquecimiento de las normas, las cuales responden a una nueva terminología, a la necesidad de incluir otros elementos bibliográficos, representativos de los rasgos característicos y distintivos de cada materia, así como a las novedosas concepciones surgidas en materia de descripción bibliográfica, con el propósito de satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

REGLAS DE CATALOGACIÓN ANGLOAMERICANA RCA2

En 1961 se reúnen en París los representantes de 53 países en la “Conferencia Internacional sobre Principios Catalográficas”, deliberan y de la misma surgen una serie de recomendaciones sobre las cuales se elaboran los principios, que van a sentar las bases de una normativa bibliotecológica internacional.

Las reglas de catalogación son fundamentales en toda biblioteca ya que ayudan al bibliotecario a tomar decisiones sobre aspectos relacionados al registro de la información.

Esta herramienta tiene como objetivo la normalización de los ingresos en una descripción bibliográfica, la determinación de los puntos de acceso para todos los soportes y su forma de describirlos.

Además es una norma que utiliza el catalogador para descubrir los documentos. Estas reglas se basan en el “marco general de la descripción biblioteca denominado Descripción Bibliográfica Normalizada Internacional General (ISBD) (G)”. Se divide en dos partes: la Parte I Descripción Bibliográfica para todo tipo de materiales, contiene las reglas generales para libros, folletos y pliegos impresos, materiales cartográficos, manuscritos música grabaciones, películas y video grabaciones, materiales gráficos, archivos de computadoras, artefactos tridimensionales , micro formas y publicaciones seriadas. La Parte II se refiere a las autoridades y contiene normas para los puntos de acceso, encabezamientos de personas, de organismos, nombres geográficos, títulos uniformes y referencias.

Las reglas siguen la secuencia de operaciones realizadas por los catalogadores en la mayoría de las bibliotecas. En la primera parte da las instrucciones generales relativas a la información que describe un documento y las indicaciones específicas para cada uno de los diferentes soportes: libros, folletos y pliegos impresos, material cartográfico, manuscritos, música, grabaciones sonoras, películas y videograbaciones, materiales gráficos, archivos de computadora, artefactos tridimensionales y realiza, micro formas, publicaciones periódicas y analíticas. En la segunda parte, da instrucciones sobre la elección de los puntos de acceso, encabezamientos de persona, nombres geográficos, encabezamientos de entidades, títulos uniformes y referencias.

Las reglas de catalogación dividen la información en áreas:

- Área del título y mención de responsabilidad.
- Área de la edición
- Área de los detalles específicos del material

- Área de publicación distribución, etc.
- Área de la descripción física
- Área de la colección o serie
- Área de las notas
- Área del número normalizado y condiciones de disponibilidad.

CATALOGACION ESPECIAL [11]

ENTRADA DEL ENCABEZAMIENTO

Se escribe en el cuarto renglón de la ficha a partir del borde superior de la misma a 9 espacios mecanográficos de su borde izquierdo, esto es en la primera sangría. Se comienza por el apellido o apellidos (si es que se trata de apellidos compuestos) a continuación se escribe una coma. En caso que se conozcan el año de nacimiento y muerte del autor, se escribe una nueva coma, se salta un espacio se escribe el año de nacimiento, luego un guion y finalmente el año de muerte, cerrando la inscripción con un punto. Si el autor vive todavía, entonces y como es lógico se escribe el año de nacimiento: luego un guion y se deja en blando hasta que el autor fallezca. Ejemplos

[11] **Abad Gómez, Rodrigo. Técnicas de Catalogación y Clasificación Bibliográficas Cuenca 1998 pp 48-86**

Pérez Galdós, Benito, 1845-1920

CUANDO SE CONOCE AÑOS DE NACIMIENTO Y MUERTE

Donoso Pareja, Miguel, 1931-

SE TRATA DE APELLIDO COMPUESTO Y SE CONOCE UNICAMENTE EL AÑO DE NACIMIENTO

Egüez, Iván, 1944-

SE CONOCE UN APELLIDO UN NOMBRE Y EL AÑO DE NACIMIENTO.

Armando, Eduardo.

NO SE CONOCE AÑOS DE NACIMIENTO Y MUERTE

Colegio nacional Benigno Malo, Cuenca

EN CASO DE AUTORES CORPOTARIVOS

ENTRADA DE TITULO Y SUBTITULO

Estos elementos se comienzan a escribirse en el renglón siguiente al de encabezamiento, es decir en la segunda sangría. Primero viene el título, se coloca dos puntos (:), se recorre un espacio y se escribe el subtítulo. A partir del segundo renglón del cuerpo de la ficha, la inscripción se vuelve a hacer en la segunda sangría. Ejemplos:

Platón, 427-347.

DIALOGOS: el banquete fedro

Sacoto, Antonio, 1932-

Juan Montalvo: el escritor y el estilista

ENTRADA DEL AUTOR

Habiéndose hecha la entrada del título y subtitulo, tenemos que hacer la entrada del autor, para lo cual se salta un espacio, se inscribe una barra oblicua (/), se salta un espacio y finalmente se escribe el dato del autor. Ejemplo

Costales Samaniego, Alfredo.

El lancero: Historia de un pueblo y un soldado/ Alfredo Costales Samaniego

ENTRADA DE COLABORADORES

Se recorre un espacio, se pone un punto y coma (;), se recorre un espacio más y se inscribe el dato, ya que es un dato prescindible que se escribe únicamente cuando aparece en la portada. Ejemplo

Lugones, Leopoldo, 18974-1938.

El Bayardo y antología de poesía y prosa/ Leopoldo Lugones ; prologo de José Luis Borges, selección, notas y cronología de Guillermo Ara.

ENTRADA DE NUMERO DE EDICION

Con la entrada de colaboradores termina la primera área de la catalogación. La segunda área está constituida únicamente por el número de edición, entre área y área debe escribirse un punto raya raya (.--), el número de la edición se anotaran únicamente a partir de la segunda edición, se abrevia (ed), cuando ha sido corregida y aumentada se debe hacer constar. Ejemplo

Sacoto, Antonio, 1932-

Juan Montalvo: el escritor y el estilista/Antonio Sacoto.—3ª.ed., revisada aumentada.

ENTRADA DEL PIE DE IMPRENTA: La Tercera área consta del pie de imprenta, y como siempre entre área y área hay un punto y raya raya(.--), consta de lugar de edición expresado siempre por la ciudad y no por el país, por el país de la editorial, hay que escribir con mayúsculas porque se trata de un nombre propio; y el año de publicación.

Si no se ha podido encontrar el dato se recurre a las iníciales antes mencionadas, entre corchetes. s.l s.e s.f. Ejemplo

Sacoto, Antonio, 1932-

Juan Montalvo: el escritor y el estilista/Antonio Sacoto.—3ª.ed—Quito: SINAB, 1996.

ENTRADA DE LA COLACION: Se escribe en la segunda sangría, o sea a doce espacios. Está constituido por dos aéreas: la colación y el dato de serie de colección, separados entre sí por punto raya (.--).

La Colación está formada por el dato del volumen de la publicación, expresado por el número de páginas, y por el complejo grafico (ilustraciones, laminas retratos, mapas y tablas, etc.) luego se recorre un espacio y se escribe punto y coma (;) y se inscribe el formato, expresado en centímetros (cm). Ejemplo:

Ycaza, Patricio

Historia del movimiento ecuatoriano: de su génesis al Frente Popular/ Patricio Ycaza. – 2ª. Ed. , rev.—
Quito: CEDIME, 1984.
372P. : FOTOS : 15cm.

ENTRADA DE SERIE O COLECCIÓN: El dato de serie se lo hace entre paréntesis, y está separado de la colación por un punto espacio raya raya (. --). El nombre de la serie o colección se separa del número del documento (si lo tiene) por espacio punto y coma (;).

Ycaza, Patricio

Historia del movimiento ecuatoriano: de su génesis al Frente Popular/ Patricio Ycaza. – 2ª. Ed. , rev.—
Quito: CEDIME, 1984.
372P. : fotos : 15cm. – (Colección Análisis; no. 1)

ENTRADA DE LAS NOTAS BIBLIOGRAFICAS: Las notas bibliográficas se consignan en el segundo párrafo, esto es en la segunda sangría, ósea doce espacios y separados por un renglón más del segundo párrafo.

Se refiere a su contenido intrínseco (propio) como título original, bibliografía, índices especiales, formas de impresión, numero ISBN. Ejemplo

Abad Gómez, Rodrigo.

Técnicas de Catalogación y Clasificación bibliográficas / Rodrigo Aban Gómez; prologo de Juan Cordero Iñiguez.—Cuenca: Imp. Monsalve Moreno, 1988.

281 p. : il ; tab; 23cm

Incluye anexos, índices analíticos y bibliografía.

9978-967-01-x

JUEGO DE FICHAS

FICHA PRINCIPAL (una sola)

Es la ficha encabezada por la entrada principal y es la que sirve como modelo para la elaboración de las otras fichas Ejemplo:

Abad Gómez, Rodrigo.

Técnicas de Catalogación y Clasificación bibliográficas / Rodrigo Aban Gómez; prologo de Juan Cordero Iñiguez.—Cuenca:Imp. Monsalve Moreno, 1988.

281 p. : il ; tab; 23cm

Incluye anexos, índices analíticos y bibliografía.

9978-967-01-x

FICHA SECUNDARIA

Las fichas secundarias son exactamente iguales a la principal en lo que se refiere a los datos, desde el autor hasta las anotaciones, pero llevan un encabezamiento secundario que se sitúa sobre el principal y que pueden ser:

a) Con epígrafes o palabras que indican la materia de que trata la obra.
b) Con los coautores, traductores, nombre de la serie, editor, etc.
c) Con el título de la obras.

FICHAS SECUNDARIAS DE MATERIA

El encabezado de materia se escribe en el margen superior de la ficha comenzando a doce espacios contados desde el canto izquierdo de la ficha y en la tercera línea contando desde el canto superior. Todas las palabras del encabezamiento de materia se escriben con mayúscula.

CUENTOS ECUATORIANOS
Buenazo Rugel, Aminta.
La otra piel: cuentos / Aminta Buenazo Rugel.
La ed. --: Abra palabra editores, 1992
126 p. : il. ; 21 cm.

ISBN: 9978 - 61- 024 – 3

FICHA SECUNDARIA DE TITULO

La posición que ocupa el título y los espacios son los mismos que en la ficha secundaria de materia.

El título se escribe con letras minúsculas excepto la letra inicial de los nombres propios y la primera palabra después del artículo cuando esta se toma en cuenta para ordenar la ficha en el catálogo.

La otra piel.
Buenazo Rugel, Aminta.
La otra piel: cuentos / Aminta Buenazo Rugel
-- la ed. --: Abra palabra editores, 1992
126 p. : il. ; 21 cm.

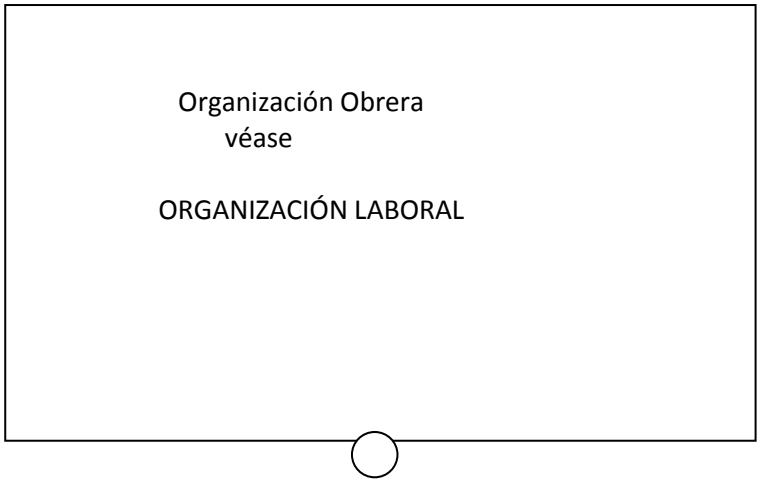
ISBN: 9978 – 61 – 024 – 3

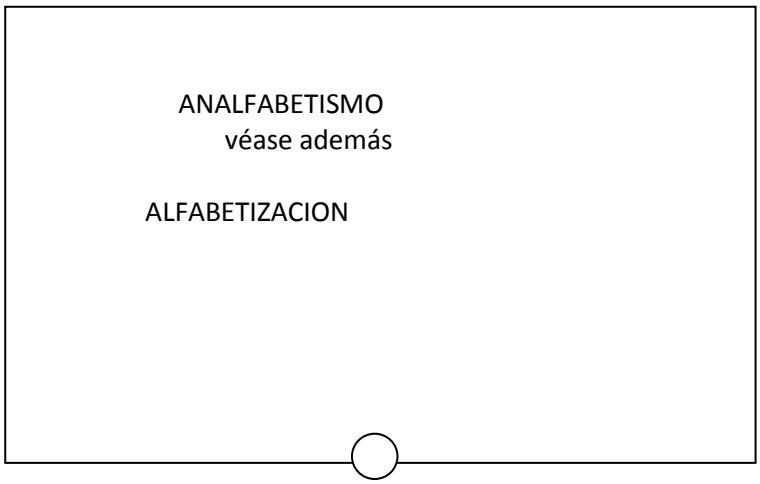
FICHAS DE REFERENCIA

Existen dos clases básicas de fichas de referencia que se usan en el catálogo, referencia “véase” y de “véase además”.

Esta ficha orienta al lector en su búsqueda del material, enviándolo de un término no usado a uno que si se emplea ya sea de autor o materia.

La palabra, frase o nombre a partir de la cual se hace la referencia se escribe en el cuarto renglón y se comienza a doce espacios. La palabra “véase” o “véase además” se escribe en el sexto renglón y a quince espacios. La palabra, frase nombre al cual se remite al usuario se escribe en el octavo renglón y a nueve espacios.





CLASIFICACION [12]

La clasificación de los documentos ocupa un lugar primordial dentro de las labores del equipo de la biblioteca. Los documentos de toda la biblioteca, o cualquier otra unidad de información, deben ser ordenados según un sistema de clasificación. Esta clasificación permite tener acceso, localizar y recolocar los documentos de una manera sistemática.

A través de la historia, las bibliotecas recurrieron a muchas formas de clasificación para el almacenamiento de sus colecciones, la mayoría sofisticada y poco adaptable, debido a su inflexibilidad, a las necesidades de las bibliotecas.

El objeto principal de la clasificación de los documentos es el de agruparlos de acuerdo a los asuntos de que traten, con la finalidad de facilitar al lector y al investigador la búsqueda de los documentos que , sobre un mismo tema, posee la biblioteca. Por lo tanto, toda biblioteca debe escoger un sistema de ordenamiento que sea el más adecuado posible a las necesidades de su clientela.

Sin embargo, cualquiera que sea el sistema escogido, es necesario partir del principio de que los libros están destinados a servir a los lectores, no valdría poseer una gran cantidad de volúmenes si no pudiéramos informar sobre su ubicación, tanto material como ideológica.

CONCEPTOS DE CLASIFICACION [13]

---

[12] **Pipon Sharon. La Biblioteca Popular. Quito 1986 pp 109-114**

[13] **Universidad Nacional de Loja. Módulo IV Clasificación pp 10-52**

- La clasificación puede ser definida como el arte de asignar a los libro un lugar exacto, en un sistema de clasificación, en el cual los distintos asuntos del saber o la descripción de la vida humana en sus varios aspectos están agrupados de acuerdo con sus semejanzas o con las relaciones de unos con otros. (Cerril, H.)
- Clasificar es agrupar, y cualquier agrupación de libros realizada con un plan definido, puede ser considerada como una clasificación.
- Clasificar libros presupone agruparlos por su contenido, dando menos importancia a sus títulos o al nombre de sus autores. (Penna, C.V.)

VENTAJAS QUE OFRECE UN SISTEMA DE CLASIFICACIÓN

- Todos los documentos más importantes sobre un tema particular son encontrados fácilmente y de inmediato en el sitio de la colección.
- Se puede evitar las etapas intermediarias de buscar los documentos requeridos, en un catálogo o en una base de datos.
- Los documentos no procesados pueden ser sacados y colocados en forma permanente y luego fácilmente ubicados según los temas.
- Los interesados pueden localizar documentos específicos y hojearlos sobre un tema particular. Inclusive pueden descubrir documentos pertinentes y desconocidos por el investigador, sin necesidad de apelar a la imprescindible ayuda del documentalista.

- Es probablemente la forma más económica y sencilla de organizar una colección de documentos, sea a nivel mínimo o básico, sea que dispongamos o no de tiempo, energía y recursos para dirigir un centro documental plenamente internacional.

LA CLASIFICACIÓN DECIMAL DE MELVIL DEWEY [14]

El CDD es un sistema creado por el bibliotecario norteamericano Melvin Dewey. Su primera edición, de 1876, tenía 1000 secciones; la edición actual, la vigésima, tiene aproximadamente 20.000.

La Biblioteca del Congreso de los, Estados Unidos es la encargada de mantener al día esta clasificación.

Es un sistema universalmente más aplicado en la actualidad, abarca 10 clases principales, cada una de las cuales se subdivide en subclases, divisiones, subdivisiones, etc. Su notación es pura consta sólo de cifras, este sistema es el adoptado por la mayoría de las bibliotecas públicas y escolares, pero también lo tienen algunas bibliotecas universitarias en muchos países del mundo.

Para usar este sistema es deseable conseguir las Tablas de Clasificación donde está registrada la 18ª. Edición, con adiciones de la 19ª. Edic., traducida al español en 1980 por la Forest Press (EE.UU), con adaptaciones para los países de habla español.
En su edición vigésima (20) trae innovaciones importantes de las cuales enumeraremos las más significativas:

- En las subdivisiones comunes se agrega un nuevo número como 011 para especificar los sistemas de un tema; 028 para técnicas y procedimientos auxiliares; aparatos, equipos materiales; 029 misceláneas comerciales; 07 educación, temas relacionados; 08 historia y descripción en relación con clase de personas, etc.

- En áreas geográficas los nombres fueron actualizados y cambiados y las partes de los países se nombran generalmente en su respectivo idioma:

[14] **Carrión Gútiez, Manuel. Manual de bibliotecas 1993 pp 251-253**

Los nombres de lugares se usan en el índice según su forma establecida por las RCAA2.

- Se han incluido signos diacríticos para varias lenguas como: alemana, amhara, checa, china y otras.
- A la tabla 3 se la ha subdividido en 3 sub tablas: A; B; C, para literaturas individuales y para géneros literarios específicos. A la Tabla 5 se han realizado ampliaciones para pueblos nativos africanos y americanos y en la tabla 6 ampliaciones para lenguas africanas, así como la revisión de otras áreas importantes del esquema.

CARACTERISTICAS PRINCINPALES DEL SISTEMA DE MELVIN DEWEY.

Precoor pública ”Guillermina Garcés de Chamorro” de la parroquia Puerto Napo **dinado;** ya que los términos de clasificación o encabezamientos de materia están compuestos de varias palabras que forman una unidad conceptual indivisible.

Enumerativos; ya que están previstas de rúbricas, sus índices de clasificación, así como las reglas de utilización del sistema.

Jerárquicos; pues el desarrollo de cada clase, ésta se va de lo general a lo particular y cada subclase va precedida de una sola clase general.

Decimal; utiliza números arábigos de forma decimal, es decir, el sistema tiene base diez. El punto decimal no se utiliza como tal, sino que al tercer dígito coloca un punto para facilitar la lectura del índice.

Debido al principio decimal sus índices lograr un desarrollo horizontal (lineal) ilimitado.

ETAPAS PARA CLASIFICAR [15]

1. Tomar el documento a clasificar, leer el título. No hay que fijarse solamente en el título, que a veces puede ser engañoso o ambiguo y necesitar una interpretación o complementación de la información para entender bien el contenido. Así que puede ser necesario leer la portada, el prólogo, la introducción, revisar el índice y leer algunos de sus capítulos esenciales, para determinar el tema.
2. Una vez determinado el tema:

Consultar el índice para ver el código que corresponde a dicho tema y para ver la relación que existe entre el tema principal del libro y otros temas conexos

3. Una vez determinado el código:

Hay que determinar el número del autor. La notación Dewey nos permite clasificar a los libros en los estantes según el tema que tratan. Pero, para encontrar tal o cual libro, dentro de un mismo tema, se le añade a cada libro otro código que corresponde al autor. Hay dos maneras de establecer este código de autor. La primera, según la Tabla de Cutter-Sanborn. Esta tabla ordenada alfabéticamente, es al combinación simbólica de letras y cifras (ej: Icaza tendría, consultando esta tabla, el código “Y36”).

4. Una vez determinado el código Dewey y el código de autor:

Se debe escribirlo sobre la ficha-borrador, en el anverso de la hoja siguiente de la portada del libro.

Cabe insistir que la clasificación es una etapa importante en los procesos técnicos de una biblioteca por consiguiente, el sistema Dewey se vuelve el sistema más apropiado puesto que los libros son de hecho clasificados por temas e igualmente colocados en los estantes según dichos temas.

[15] Pipón Sharon. La Biblioteca Popular, Quito 1986. pp 115

Así, por ejemplo, un libro sobre *Geología submarina* se clasificará en

551.460 8

Si Ud. observa la estructura que determina esta notación verá que:

500 corresponde a Ciencias naturales

550 corresponde a Ciencias de la tierra

551 corresponde a Geología

551.4 corresponde a Geomorfología

551.46 corresponde a Oceanografía

551.460 8 corresponde a Geología submarina

INDIZACIÓN [16]

CONCEPTOS

- La indización es la principal actividad en el proceso de almacenamiento y recuperación de la información, "consiste en la descripción del contenido temático de un documento mediante conceptos presentes en él, a los cuales se hacen corresponder términos de lenguaje documental".

- La indización es un trabajo intelectual de análisis o extracción de nociones por un lado y de síntesis o agrupación por otro, mediante la yuxtaposición o encabezamiento de las mismas. Es además un arte que requiere de conocimientos, experiencia y tiempo para lograr la habilidad necesaria, pues depende esencialmente del buen criterio del indizador el producir una base de datos que garantice calidad y precisión en la búsqueda y recuperación de la información.

[16] **Universidad Nacional de Loja. Módulo V Indización 2007 pp 23-26**

OBJETIVO:

El fin principal de la indización reside en posibilitar la recuperación de la información, actividad que consiste en la extracción de datos de un medio físico en el cual se encuentran almacenados, con el propósito de satisfacer necesidades de información de los usuarios.

El objetivo de la indización es el de proporcionar un tema para acceder al conjunto de la información y dar la posibilidad al usuario de recuperar documentos sobre temas específicos.

La indización consiste en establecer los encabezamientos por materias que son para el usuario claves de acceso a los documentos, constituye otra de las funciones centrales de la organización de los documentos. No basta registrar las informaciones, es preciso poder encontrarlas.

Se debe representar los documentos según el tema que trata, tomando en cuenta:

- La reunión, en el catálogo de materias, de las fichas que representan documentos con temas semejantes.
- La orientación al lector remitiéndolo a temas equivalentes al que busca

Determinar la materia de un documento requiere el mismo grado de cuidado que la clasificación del mismo documento con Dewey. Por eso, la determinación y asignación de encabezamiento y la determinación y asignación de un número clasificador, son dos operaciones importantes que se hacen generalmente al mismo tiempo.

Para asignar las materias, es preferible tener como guía una lista de encabezamiento de materias que oriente y de uniformidad en esta tarea.

La lista de encabezamientos se utiliza conjuntamente con el sistema decimal Dewey.

Se puede establecer esta lista en base a los temas que son de mayor interés para la biblioteca o utilizar una lista de encabezamientos de material oficial. Muchas Bibliotecas en el país utilizan la "Lista de encabezamientos de materia" de la Organización de los Estados Americanos –OEA-.

Lista de encabezamientos de materias de la OEA. [17]

Esta lista se presenta como una lista de términos ordenados en forma alfabética representando el vocabulario definido y autorizado para ser utilizando en la indización de los documentos.

Este vocabulario no está compuesto solo de palabras sino también de grupos de palabras o expresiones. Estos términos son llamados descriptores, encabezamientos de materias o epígrafes.

Los descriptores pueden tener diferentes formas:

- Una sola palabra: Cultura
- Dos palabras: Economía doméstica
- Dos palabras y una preposición: Diseño de escrituras
- Dos palabras conectadas con "Y": Arte y sociedad
- Dos palabras conectadas por una preposición y un artículo: Tenencia de la tierra
- Tres o más palabras: Préstamos entre bibliotecas
- Una frase en la que se ha invertido el orden lógico: Matrimonio. Costumbres y ritos.

Se puede también subdividir los descriptores cuando por ejemplo la biblioteca tienen muchos libros sobre el mismo tema:

[17] Pipon, Sharon. La Biblioteca Popular. Quito 1986. Pp125-127

Los casos pueden ser:

1. Subdivisiones que expresa un asunto tan independiente como el encabezamiento mismo, limitándose
2. recíprocamente los conceptos e indicando el punto de vista bajo el cual se estudia el tema:

   Ej: Arte – Psicología

   Medicina – Historia

3. Subdivisión de forma:

   Ej: Historia – Bibliografía

   Historia – Diccionario
   Historia – Estudio y enseñanza

4. Subdivisiones geográficas de la materia, cuando ésta se refiere con limitaciones a un país, a una región o a una ciudad:

   Ej: Educación – Ecuador

5. Subdivisión que puede aplicarse a los distintos países, regiones, provincias, ciudades, etc., y que expresa características que varían según el lugar:

   Ej: Ecuador – Clima

   Venezuela – Vida intelectual

6. Subdivisión de tiempo o cronología

   Ej: Ecuador – Historia – Hasta 1809

   Ecuador–Historia– Guerra de independencia, 1809-1830

   Ecuador – Historia – 1830.

Los encabezamientos de materia se usan en dos momentos:

1) **Al momento de registrar los documentos**: sirven para caracterizar él o los temas de los documentos.
2) **Al momento de búsqueda**: Sirve para caracterizar él o los temas de las preguntas de los usuarios, utilizando el mismo vocabulario que en el momento de registrarlo.

LENGUAJES DE INDIZACIÓN [18]

Un lenguaje de indización influye de forma decisiva en los resultados de la indización. En los lenguajes se pueden desarrollar determinados mecanismos para elevar la efectividad del sistema.

De acuerdo a los diferentes métodos o sistemas de indización, se utilizan diferentes lenguajes basados en categorías, descriptores, palabras claves, encabezamientos de materia, etc. Los mismos que son representados en lenguaje natural y lenguaje controlado.

LENGUAJE NATURAL

La descripción detallada del contenido temático de un documento se debe hacer en forma exacta y completa. En la parte inicial se usan generalmente las palabras del lenguaje natural o común.

La indización se puede realizar utilizando el lenguaje natural, o sea las palabras empleadas por el propio autor, así como la interpretación que de ellas hace el indizador.

[18] **Universidad Nacional de Loja. Módulo V Indización 2007 pp 71-93**

LENGUAJE CONTROLADO

Los términos extraídos del lenguaje natural pueden ser traducidos a lenguaje controlado lo cual constituye una de las operaciones más importantes de la indización, pues ella depende la eficiencia en la recuperación de información.

La utilización del lenguaje controlado involucra un trabajo intelectual que corresponde las siguientes etapas: síntesis o agrupación de los conceptos, representación de los mismos y búsqueda de otros conceptos pertinentes.

Con el fin de mantener uniformidad y consistencia en el uso de las palabras, existen listas de términos normalizados y autorizados llamados descriptores, los mismos que conforman los tesauros y se usan tanto para la indización como para la recuperación de información.

Los tesauros son un tipo de vocabulario controlado que para un mismo concepto proporcionan una lista de términos preferidos –los descriptores- con referencias formas alternativas llamadas no descriptores.

Los descriptores aparecen como entradas en los índices alfabéticos de materias en catálogos impresos o en fichas Catalográficas.

ETAPAS DE LA INDIZACIÓN

Las etapas son:

1. **Familiarización:** Llevará ventaja a la hora de indizar aquella persona que tenga conocimientos del documento que va ha indizar, aunque sólo conozca sus líneas generales.
2. **Determinación de su tema principal:** Una vez que conoce las líneas generales del documento, está en condiciones de realizar el análisis en virtud del cual extrae los términos más significativos del contenido.

3. **Verificación de la pertinencia de los términos elegidos:** Para evitar luego tener que desechar algunos términos que venían encuadrados en otros conceptos.
4. **Tener presente el tipo de usuario que se interesa por el documento:** Siempre se ha de trabajar pensando en el servicio que vamos a ofrecer y en las necesidades del usuario.
5. **Traducción o conversión del lenguaje natural a los términos correspondientes del lenguaje documental:** Esta tarea puede resultar fácil si se dispone de un tesauro; en caso contrario, se debe realizar la misma operación, pero valiéndose de palabras claves decididas por el mismo indizador.
6. **Presentación de descriptores:** Los descriptores seleccionados en la operación de indización podemos presentarlos con enlaces sintácticos entre ellos. Los más habituales son: Yuxtaposición se separan los descriptores con un paréntesis angular. Ponderación: al indizar se distinguen los descriptores principales de los secundarios de manera que representen el contenido esencial y el complementario.

CLASIFICACIÓN DE LA INDIZACIÓN

Se considera la clasificación como la experiencia más general del contenido y se lleva a cabo a través de lenguajes de estructura jerárquica. La indización analiza el documento y los conceptos que lo constituyen, asigna descriptores, generalmente extraídos de un tesauro, para describir el contenido conceptual del documento.

La Indización puede ser:

- **Humana, inteligente, manual:** Exige un gran esfuerzo de síntesis para extraer las palabras claves más significativas del contenido de un texto. Se trataría de aislar los conceptos más representativos, aquellos que pudieran interesar en el tiempo y en el espacio al usuario.

- **Automática:** Trabaja con unitérminos, de modo que va leyendo una a una todas las palabras que compone el texto, a excepción de los contenidos de un tesauro negativo de palabras vacías. El ordenador las rechaza. Se conocen con el nombre de Stop Word list.

Tanto la indización humana como la automática presentan ventajas e inconvenientes.

- La humana parece más eficaz en cuanto a captación y desestructuración de contenidos, pero presenta como inconveniente la velocidad, ya que es más lenta.
- La automática es más o menos eficaz en función de los programas. No lee el texto de una forma convencional, sino que lo hace en forma secuencial.

SISTEMAS DE INDIZACIÓN [19]

INDIZACIÓN CON EPIGRAFES

Emplean lenguajes alfabéticos de materia del tipo pre coordinado con vocabularios numerativos, que se conocen como listas de epígrafes, epigrafários o listas de encabezamientos de materia. En estos sistemas los términos compuestos se crean en el momento de la indización, adicionando el epígrafe de entrada los sub epígrafes necesarios, por tanto permite un cierto grado de síntesis. El resultado de un índice alfabético de materia que constituye el catálogo de materia de muchas bibliotecas.

Estos índices se aprenden a manejar sin dificultad alguna. Su principal desventaja es que su elaboración requiere un serio esfuerzo intelectual, no posibilitan la recuperación multifacética y son muy voluminosos y, por tanto, retardan la búsqueda.

[19] **Pipon, Sharon. La Biblioteca Popular. Quito 1986 pp 104-112**

INDIZACIÓN COORDINADA

Los sistemas de indización coordinada utilizan lenguajes de descriptores. Con frecuencia estos sistemas operan con un fichero dual, el cual está formado por un fichero dual, el cual está formado por un fichero directo y un fichero inverso.

El fichero directo contiene los registros de datos del documento que ofrece toda la información bibliográfica y en muchas ocasiones también otra información, como por ejemplo: un resumen del contenido y un código que posibilita su localización física.

Los ficheros inversos funcionan como índice que conduce al fichero directo. Los registros del fichero inverso tienen los términos índices (descriptores) y los números que refieren a los registros del fichero directo a los que se les ha asignado el descriptor. Por ejemplo, las tarjetas unitérmino ordenadas alfabéticamente por el descriptor constituyen un fichero inverso.

Estos sistemas tienen la ventaja de que posibilitan la recuperación multifacética de la información y que facilitan el almacenamiento y recuperación automática (son muy apropiados para los sistemas automáticos).

INDIZACIÓN EN CADENA

El sistema de indización en cadena generalmente se apoya en una clasificación física facetica. En el análisis de los documentos los conceptos compuestos que representan su contenido temático sintetizan a partir de las notaciones de los términos extraídos de las correspondientes facetas. Por ejemplo la Revista referativa británica LISA utiliza el sistema de indización en cadena. Para representar un tema compuesto extrae los distintos conceptos claves y forma con los términos correspondientes una cadena con el siguiente orden:

- Procesos técnicos
- Operaciones y agentes de los procesos, equipos y promoción de uso

- Fondos materiales de bibliotecas. Uso de los materiales, tipos de bibliotecas. Usuarios
- Subdivisiones de lugar, tiempo y forma.

La indización por cadena se puede definir como un método para elaborar un índice alfabético de materia de una forma semiautomática, de acuerdo sea un proceso que comprende dos fases.

1ª. Fase: El indizador construye la cadena temática que conduce del término de nivel más genérico hacia el término de nivel más específico siguiendo los pasos siguientes:

- Hace el análisis del contenido del documento, extrae los conceptos claves y construye una frase temática.
- Consulta la clasificación facetica y selecciona las notaciones con los términos correspondientes que represente los conceptos claves contenidos en la frase temática.
- Ordenar los términos (con su notación), según el orden de citación establecido, construyendo la cadena básica temática.

2ª Fase: A partir de la cadena básica temática se confeccionan las entradas de índice, eliminando de modo, sucesivo eslabones en la cadena.

INDIZACIÓN POR ROTACIÓN

La indización por rotación generalmente se conoce en la literatura como indización permutada, generando los llamados índices permutados entre lo que se encuentran los índices KWIC y KWOC.

Estos sistemas no ofrecen control del vocabulario, sino que utilizan el lenguaje natural libre. Se basan en la rotación de las palabras significativas de los títulos de los documentos o de frases a de términos compuestos.

INDIZACIÓN DE RELACIÓN O ARTICULADA

Los sistemas de relación se apoyan en una serie de principios lógicos con la finalidad de elaborar índices con entradas que se fundamentan en estructuras sintácticas. El enfoque de relación cobró especial importancia en el sistema de sintaxis. Un aspecto esencial en este sistema son los llamados roles, que son indicadores representados mediante códigos numéricos, alfabéticos o alfanuméricos, que se utilizan para expresar la función de cada término en una cadena.

También es importante establecer las relaciones entre las palabras. Tres mecanismos se pueden utilizar para simbolizar estas relaciones:

- Conectores de relación (Links, que pueden indicarse por códigos numéricos, alfabéticos o alfanuméricos.
- Preposiciones, conjunciones u otras palabras para especificar las relaciones entre los términos.
- Convenciones sobre el orden de las palabras.

En los últimos años ha surgido sistemas de este tipo como el ASI, que corresponde a un índice articulado y el PRECIS que corresponde a un índice de relación.

INDIZACIÓN DE CITACIÓN

La indización de citación se considera un sistema de indización de materia, aunque el proceso que se aplica y la estructura y características de los índices que resultan se aparten de todos los sistemas explicados.

Este sistema no se fundamenta en la asignación o extracción de términos para expresar el contenido del documento, sino en el hecho de que los autores al publicar sus trabajos suelen presentar un conjunto de referencias

bibliográficas de los documentos consultados, los cuales tratan sobre temáticas iguales o afines a los asuntos por ellos tratados.

Un índice de citación consiste en dos partes fundamentales:

1. Índice de fuentes.- Que es un índice de todos los artículos publicados en un grupo selecto de revistas.
2. Índice de citación propiamente.- Que es un índice ordenado por autor de todos los artículos del grupo de fuentes analizadas.

En el índice de citación las entradas se ordenan alfabéticamente por el apellido del autor citado. Debajo de cada autor citado se ordena cronológicamente las referencias citadas. A su vez cada referencia aparecen, en orden alfabético del primer autor, las fuentes que citan.

SERVICIOS BILIOTECARIOS.[20]

La información es un servicio prioritario en todo tipo de Bibliotecas, para satisfacer las necesidades de sus usuarios, tiene el deber de desarrollar una programación capaz de cubrir cumplidamente distintas modalidades de información.

[20] **Encontrado en http.//www.intec.edu.do/biblioteca/guía.html**

La calidad del servicio será la que resulte de elegir las dimensiones adecuadas, de las cosas que agregan valor, resuelven problemas y satisfacen necesidades, para otorgar en estas una medida mayor a la esperada por el cliente.

Sin cliente no hay servicio y solo el cliente tiene esa información clave que usará para evaluarnos. Las expectativas del cliente son el combustible indispensable de una organización que aspira a un servicio excelente.

La excelencia en el servicio solo es posible cuando la satisfacción de las expectativas del cliente han sido superadas, consiste en conocer, satisfacer y sorprender a los clientes. Ignorar cuales son los valores de los clientes es una actitud arrogante y descuidada, porque el valor es lo que realmente motivará una transacción y sin embargo es subjetivo.

REFERENCIA

La referencia es un servicio fundamental dentro de los que desempeñan la biblioteca. Consiste en asistir al usuario en su búsqueda, indicándole las fuentes de información en la que puede encontrar la respuesta.
La principal ayuda son los catálogos, otra herramienta indispensable son las obras de referencia o sea: enciclopedias, diccionario, anuarios, almanaques, manuales.
La referencia no solamente consiste en remitir al usuario a los libros, y documentos, sino más bien en darle información actualizada y, si es necesario referirle a otras fuentes de información fuera de la biblioteca, como
por ejemplo: otras bibliotecas, centros de documentación, otros sitios de instituciones públicas o privadas.

A fin de coordinar las necesidades y los servicios de la comunidad que permitan ofrecer un mejor servicio a los usuarios, la biblioteca debería intentar funcionar como parte integrante de la organización o comunidad.

SERVICIO DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

Este servicio se utiliza para conseguir documentos que no se encuentren entre los fondos de la biblioteca, tanto si se trata de libros en préstamo o de fotocopias de artículos de revista o capítulos de un libro. Puede utilizar este servicio el PDI (Personal Docente e Investigador), el PAS (Personal de Administración y Servicios) y los alumnos. Este servicio contara con una normativa y unos formularios de petición de documentos para PDI y PAS y otro formulario para alumnos.

SERVICIO DE FORMACIÓN DE USUARIOS

Las Bibliotecas deben impartir periódicamente, en sus instalaciones, cursos de formación que tienen dos grandes objetivos: por un lado mejorar el conocimiento de los distintos servicios y, por otro, profundizar en el aprendizaje y uso de las diferentes herramientas con el fin de que el usuario rentabilice al máximo los recursos a su disposición.

Los contenidos de cada curso, así como los niveles de formación, los destinatarios de los mismos y los cursos a la carta deben detallarse en una guía al comienzo de cada curso académico.

SERVICIO DE CONSULTA

Se realiza dentro del mismo local de la biblioteca y se requiere la presentación de un documento de identidad del solicitante.

SERVICIO DE PRÉSTAMO

Los estudiantes o investigadores, previa identificación a satisfacción de los reglamentos internos de la biblioteca, pueden solicitar ciertos libros que necesiten y llevarlos a su domicilio ya que la colección de la biblioteca es para ser utilizada y no para ser únicamente almacenada. Se debe cumplir con algunas funciones de circulación que permite la utilización máxima de la colección.

- Todos los usuarios que acuden a la biblioteca deben llenar un registro diario que permita llevar un registro del número de usuarios que acuden a la biblioteca, en donde se puede registrar los préstamos de libros a domicilio.
- El usuario debe presentar su carné estudiantil o cédula de identidad cada vez que solicite un libro.
- Es importante que la sala de lectura esté siempre arreglada para acoger a los lectores. Hay que cuidar el local, limpiarlo y ordenarlo para que sea agradable tanto para los lectores como para el personal que labora en la biblioteca.

Modalidades para el préstamo:

7. El lector presenta el libro que desea llevarse y entrega su carné.
8. El encargado retira la tarjeta de préstamo del libro y escribe sobre ella el nombre del lector y la fecha de devolución del libro;
9. Pone también la fecha de vencimiento sobre el bolsillo de préstamo pegado en el libro.
10. Entrega el libro al lector y guarda la tarjeta de préstamo junto con el carné del lector;
11. A la fecha de vencimiento, el lector devuelve el libro, se le devuelve su carné y se vuelve a colocar la tarjeta de préstamo en el bolsillo del libro;

12. Si el lector pierde el libro o no devuelve, debería pagar el valor del libro o entregarlo antes de volver a beneficiarse otra vez de los servicios de la biblioteca

SERVICIOS DE REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS

Las bibliotecas tendrán habilitadas diversas máquinas fotocopiadoras que permitan la reproducción de documentos.

La reproducción está amparado por la ley 23/2006 de julio 7 de la Ley Propiedad Intelectual aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril.

El artículo 37de esta Ley, se refiere a la reproducción, préstamo y consulta de obras mediante terminales especializados en los siguientes términos: “Los titulares de los derechos de autor no podrán oponerse a las reproducciones de las obras, cuando aquéllas se realicen sin finalidad lucrativa por los museos, bibliotecas, filmotecas, hemerotecas o archivos de titularidad pública o integrada en instituciones de carácter cultural o científico y la reproducción se realice exclusivamente para fines de investigación o conservación”

Este servicio se ofrece gracias a las máquinas distribuidas en los espacios de la colección de libre acceso.

SERVICIO DE HEMEROTECA Y ARCHIVO

La hemeroteca se caracteriza en el cuidado, organización y servicio de consulta de publicaciones periódicas, principalmente periódicos y revistas, en nuestro país es escaso el número de estos centros, ya que las mismas bibliotecas son las encargadas de adquirir y coleccionar este tipo de documentos.

Los archivos son espacios en donde se guardan documentos originales de interés para aquellos investigadores que desean indagar sobre aquellos acontecimientos pasados, en especial de caracteres políticos, literarios, filosóficos y sociales. Los materiales escritos pueden ser de lo más variado como libros originales, manuscritos históricos, tratados internacionales, cartas privadas, etc. Esta documentación resulta sumamente valiosa, tanto para la investigación como para la historia de un país, de ahí que su consulta solo puede ser efectuada en el sitio mismo en donde se la conserva y por ningún motivo puede ser estudiada fuera de ese sitio.

Entre 1949 y 1972 sucedieron cambios radicales en la sociedad y también en las bibliotecas. Es significativo mencionar que los objetivos de la biblioteca pública no están apegados a apoyar la educación sino también la promoción de información y cultura.

Ya que mi investigación se desarrolla en una biblioteca pública creo conveniente poner en consideración otros tipos de servicios para poder convertirse en un pequeño Centro Cultural que interesa a un público más amplio y que, al mismo tiempo, ofrezca un espacio agradable, un clima informal de estudio, donde sea posible intercambiar ideas, organizar actividades propias y de recreación cultural.

RINCON INFANTIL [21]

Si hablamos de servicio al público, atención primordial merece el público infantil, la gente menuda debe ser la mimada de la biblioteca, si no logramos integrar una sala infantil exclusiva para los niños, al menos se debe reservar un espacio para los niños en donde debe reinar ante todo la informalidad, si es preciso en lugar de mesas y sillas conviene pensar en esteras, alfombra, pues en ellos los niños se sientan mucho más cómodos.

[21] . **Puente Eduardo. La Biblioteca como un desafío comunitario 1991 pp 29-31.**

El rincón infantil debe estar decorado de acuerdo a la fantasía de los pequeños, con animalitos, dibujos de fantasía. Los libros deben estar expuestos de manera visible para los niños, es recomendable que cuente con títeres, rompecabezas, juegos lúdicos, juegos como el ajedrez, etc.

CAJAS VIAJERAS

Otra forma de que las biblioteca públicas extiendan su labor a la comunidad puede ser la implementación de “Cajas viajeras”. Consiste en preparar pequeñas cajas de 50 cuentos y hacerlas rotar en la escuelas y comunidades aledañas a la biblioteca, cada mes.

Para esta actividad puede ser necesario comprometer a los maestros, con el propósito de desacralizar al libro y la lectura en las instituciones educativas.

Para el desarrollo de esta actividad como par a las anteriores, mucho tendrá que ver la iniciativa y compromiso del promotor bibliotecario.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

En las últimas décadas aparece el concepto de calidad en las empresas y en la industria, poco a poco esta filosofía y modelo de gestión se fue extendiendo a otros sectores comerciales. Cuando hablamos de calidad, la definición más apropiada es la de “Aptitud para satisfacer las expectativas del cliente interno y externo al menor coste posible”, es decir que trabajar con calidad es sinónimo de trabajar con eficiencia.

Los servicios públicos no quedaron al margen del trabajo con calidad, pero no siempre se ha implementado correctamente. Ello ha originado ciertas prevenciones y recelos hacia esta filosofía de trabajo, sobre todo en el entorno de la función pública y también en algunas bibliotecas.

El tratamiento de la calidad no puede ser igual en todas las bibliotecas, pues cada organización es diferente y la implementación de un sistema de calidad debe ajustarse a cada necesidad.

En la Biblioteca Pública, el objetivo básico del trabajo con calidad es el de lograr un servicio de atención al usuario lo más eficiente posible y por ello la interrelación usuario-personal es el punto clave en todo el proceso, junto a esto siempre irán ciertos atributos tales como la rapidez, actitud del bibliotecario, que finalmente debe repercutir en la satisfacción plena de las necesidades de los usuarios.

La Gestión de la Calidad Total en las Bibliotecas implica un compromiso de mejora constante en todos los procesos adscritos a ella: humanos, seguridad laboral, clima laboral, salud, financieros, éticos, medio ambiente e integración social y cultural, como también sus objetivos, políticas, evaluaciones. Estas acciones permiten elaborar las estrategias correctivas y preventivas adecuadas. Este proceso de revisión permanente ayuda a conseguir la Calidad en la biblioteca.

Trabajar con Calidad en la Biblioteca Pública significa tener organización, procesos, sistemas correctamente estructurados y enfocados hacia la satisfacción del usuario y hacia la modernización de los procesos internos a partir de sus sugerencias, reclamos, quejas, nuevas necesidades y expectativas, porque cuando consideramos a un usuario-cliente lo consideramos no únicamente desde el punto de vista de sus necesidades, sino también de sus expectativas y para satisfacer esas necesidades y expectativas se debe contar con los recursos necesarios.

En una Biblioteca Pública se debe atender como mínimo las siguientes necesidades y expectativas:

- Atención personalizada
- Credibilidad y capacitación profesional

- Dar seguridad al cliente
- Respetar la confidencialidad
- Agilidad en la utilización de los servicios
- Flexibilidad en las normas que se aplican
- Buena comunicación, con empatía, amabilidad, etc.
- Cumplir todas las promesas
- Reaccionar frente al error, admitiéndolo y corrigiéndolo
- Agradecer las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios
- Mantener los detalles
- Actualización constante de la información
- Novedades literarias actualizadas
- Obtención de la información de forma inmediata
- Acceso adecuado y correcta señalización
- Horarios continuos de atención, además en fines de semana y feriados
- Ambiente cómodo, relajado y tranquilo
- Climatización e insonorización adecuadas
- Innovación tecnológica

Esta lista de ejemplos no pretende ser una regla. Cada biblioteca ha de identificar la imagen y la percepción que tienen sus usuarios, de los servicios que ofrece y aquello que realmente desea. La misión es acortar la distancia entre ambos.

Procesos de Certificación de Calidad

Las empresas prestadoras de productos y servicios. Entre ellas incluidas las Bibliotecas, pueden acogerse a tres procesos de certificación de Calidad, estas son:

EFQM.- European Foundation for Quality Management. Organización que se dedica a hacer palpables los principios de Calidad Total para que sean aplicables a las organizaciones. No es una norma por lo tanto no se obtiene

ninguna certificación, pero si concede a nivel europeo los premios a la implantación de la gestión por calidad total "*European Quality Award*".

Calidad Total.- GCT (Gestión de la Calidad Total), en inglés TQM (Total Quality Management), esta una filosofía, es una forma de trabajar que busca la excelencia en los resultados de las organizaciones. Surgió en Japón y se inició buscando la calidad del producto y acabó abarcando la calidad de toda la organización.

ISO 9000.- Normativa desarrollada por la ISO (International Standard Organization) asegura la implantación y seguimiento de los sistemas de Calidad en las organizaciones. Este sistema asegura la Calidad.

Estos procesos de certificación comparten algunos objetivos de Calidad:

- Todos han sido creados para trabajar con la Calidad y para buscar la mejora en los resultados
- El modelo EFQM posibilita poner en práctica la Calidad total
- La ISO 9000 integra muchos aspectos de la EFQM
- La ISO 9000 puede certificar los resultados conseguidos a través del trabajo con Calidad Total o con el modelo de EFQM

Si se obtiene la certificación, posteriormente se necesitará mantener el sistema. Será necesario revisarlo, actualizarlo y mejorarlo continuamente. Cualquier cambio o variación en el sistema genera automáticamente un cambio en la documentación redactada. Para controlar que los documentos se mantengan fieles a la realidad, será necesario contar con acciones correctivas y preventivas, ante cualquier error detectado, a la vez que se pueda introducir algún cambio para mejorar algún servicio.

Hacia la obtención del Certificado ISO 9001:2000

Todas las Normas ISO fueron elaboradas por el Comité Técnico ISO/TC 176, con el principal objetivo de certificar la Gestión de la Calidad en las empresas. Las más conocidas corresponden a la familia de Normas ISO 9000:

- **ISO 9001.-** Destinada a las empresas que tienen como actividad principal el desarrollo, la producción, instalación y servicio postventa de un determinado producto.
- **ISO 9002.-** Destina a las empresas que tienen como actividad principal la producción, instalación y servicio postventa del producto.
- **ISO 9003.-** Se destina a las empresas que tienen como actividad principal la inspección y ensayo final de un producto.

Cabe señalar que las ISO descritas anteriormente fueron derogadas por las siguientes:

- **ISO 9000:2000 - Fundamentos y vocabulario.-** Describe los fundamentos y detalla la terminología en los sistemas de Gestión de Calidad.
- **ISO 9001:2000 - Sistemas de gestión de la Calidad.-** Detalla las necesidades de los sistemas de Calidad que se aplican a toda organización que necesite demostrar su capacidad para ofrecer productos que satisfagan las demandas de sus clientes.
- **ISO 9004:2000 - Directrices para la mejora de desempeño.-** Proporciona y enfoca los objetivos hacia la eficacia y la eficiencia de la organización.

Precisamente la Norma **ISO 9000:2000** es la que establece los fundamentos básicos de un Sistema de Calidad, estos son:

Enfoque al cliente.- Se entiende como la persona u organización que recibe directamente el producto o servicio.

Liderazgo.- Los responsables de este proceso deben crear y mantener un ambiente de trabajo adecuado y que no necesariamente tengan que ser los superiores jerárquicos.

Participación e implicación del personal.- Verdadero compromiso de las personas involucradas.

Enfoque basado en los procesos.- Como la manera más eficiente de conseguir resultados.

Enfoque sistemático.- Agrupación de los procesos en un sistema que los interrelacione. Esto mejora su eficacia.

Mejora continua.- Como objetivo permanente (Gráfico No.9)

Enfoque basado en hechos demostrables.- Demostrar con hechos los logros alcanzados.

Búsqueda de alianzas con los proveedores.- Con aquellas personas e instituciones que nos surte de algo que necesitamos para el proceso.

Esta Norma necesita de una adaptación a cada sistema en particular. La norma en sí, aun cuando se pueda llegar a comprender su lenguaje, no es aplicable directamente a ningún sistema, incluyendo, por supuesto, las bibliotecas. En cada caso es necesario realizar una adaptación que respete sus requisitos pero que los concrete. Esta adaptación se realiza a través del Manual de Calidad.

La Norma **ISO 9001:2000** se organiza, a su vez, en ocho capítulos o bloques temáticos:

Los tres primeros son de carácter informativo:

- Objeto y Campo de Aplicación
- Normas para Consulta
- Términos y Definiciones

El capítulo 4 es en donde se define el sistema. Este se realiza en dos áreas:

A). Requisitos generales:

- Declaración sobre la estructura de la organización

- Procesos relacionados con el sistema, su interacción y la forma de medirlos y evaluarlos
- Recursos de que dispone para ello

B). Requisitos de la documentación:

- El modo en que se va a dejar constancia de cómo se pretende que se hagan las cosas (documentos)
- Cómo realmente se han hecho (registros)

El capítulo 5 trata de la responsabilidad de la Dirección de la organización. Compromiso se concreta en cinco actividades:

- Compromiso con la calidad
- Enfoque de los procesos al cliente
- Establecimiento de una adecuada política de calidad
- Planificación de las actividades
- Distribución de las responsabilidades y la autoridad
- Revisión periódica del sistema

El capítulo 6 está orientado a la gestión de los recursos, tanto humanos como materiales, incluyendo aquí el ambiente de trabajo.

El capítulo 7 define los procesos, qué se hace y cómo. Estos procesos deben:

- Estar planificados y diseñados con anterioridad
- Orientarse a cumplir unos requisitos predeterminados, entre los que deben figurar los que el cliente haya establecido de manera expresa (por ejemplo, a través de encuestas o de contratos), así como otros requisitos obligatorios, como la legislación
- Asegurar que sus productos están controlados, validados e identificados como tales

- Controlar el funcionamiento de los dispositivos de medición. Además, se dedica un apartado especial a los procesos de compras, entendidas como la adquisición de otros productos por parte de proveedores externos a la organización, siempre entendida como la entidad que soporta el sistema, no tanto en su sentido jurídico.

El capítulo 8 está dedicado a las formas de medición, análisis y mejora de los procesos, incluyendo las auditorías periódicas, la forma de controlar los productos que no resultan conformes con lo establecido, la forma de corregir esas inconformidades y la forma de realizar acciones preventivas.

La parte medular del sistema de calidad es su documentación, la constancia expresa y escrita de qué se hace, cómo se debe hacer y cómo se ha hecho. La redacción de estos documentos es, sin duda, la parte más ardua de la tarea.

Veamos qué documentos necesita un sistema de calidad ISO 9001:2000:

El Manual de Calidad. Es el documento clave de todo el sistema. Básicamente, es la adaptación de la norma a la organización, el Manual de Calidad debe contener el Alcance (que aparecerá luego explicitado en el certificado) y las exclusiones, que señalan qué está incluido en el sistema y qué no. El Manual de Calidad debe hacer referencia a los demás documentos y agruparlos bajo el nombre de “Manual de Procedimientos”.

La Política de Calidad. Se trata de la declaración expresa del máximo responsable de la organización, de su compromiso con la calidad y de su voluntad de implantación del sistema. Puede estar integrada en el Manual de Calidad en forma de anexo, o constituir un documento aparte. En todo caso, este documento, firmado y fechado, debe estar situado en lugar bien visible por todo el personal.

Los objetivos de calidad. Igualmente deben ser conocidos por todos y es recomendable que también estén situados en lugar visible.

Los procedimientos, Procesos escritos y normalizados de cómo hacemos las cosas. Algunos de ellos pueden ser:

- Control de los documentos
- Control de los registros
- Auditorías
- Control del producto no conforme
- Acciones correctivas
- Acciones preventivas

Otros documentos del sistema, generalmente de apoyo a los procesos.

Una vez implantado y funcionando todo el sistema, será el momento de revisarlo y auditarlo. Esta fase a su vez se estructura en tres etapas:

Revisión por parte de la Dirección. Se trata de una revisión global del sistema hecha por la propia dirección. Se realiza a través de una reunión específica del equipo de dirección de la Biblioteca en la que se repasan uno a uno todos los elementos del sistema, detectándose los errores y proponiendo medidas para solucionarlos. Estas largas reuniones deben celebrarse al menos una vez al año.

Auditoría interna. Comprende una segunda revisión del sistema a cargo de un auditor de la propia Unidad de información. Los auditores internos deben haber superado un curso específico que les capacita para ello.

Auditoría externa. Se realiza una nueva revisión del sistema, pero esta vez por auditores profesionales.

Posteriormente a estas revisiones se debe elaborar el correspondiente informe en que consten tanto los puntos fuertes como las áreas de mejora.

En el caso de la revisión por la Dirección, además sugerir las medidas a tomar para corregir las deficiencias observadas. Generalmente, los informes de

auditoría externa condicionan la calificación positiva de la misma a la corrección de las no conformidades que se hayan podido detectar. Una vez corregidas, y documentadas, se envía la prueba de esa corrección a la entidad acreditadora, que decide si finalmente expide la certificación o no.

Los certificados de calidad de la Norma ISO 9001:2000 tienen una validez de tres años. En ese periodo es importante realizar auditorías parciales a modo de aseguramiento del cumplimiento de la norma, de modo que en el primer año se auditan la mitad de los puntos de la norma, el segundo año la otra mitad, y en el tercer año se vuelve a hacer una auditoría completa de certificación. Hay que tener en cuenta que entre la revisión por la dirección y cada auditoría debe existir un intervalo suficiente para poder corregir las inconformidades detectadas, de hecho el proceso de evaluación implica al menos un semestre cada año. En otras palabras, el sistema de calidad requiere mantenimiento y evaluación prácticamente continuos.

La puesta en marcha de un sistema de gestión de calidad basado en esta norma no puede ser simplemente una parte de la gestión de la Biblioteca Pública sino afecta todo el sistema y que se convierte en un nuevo modo de trabajar.

El Sistema de Gestión de la Calidad debe contar con el compromiso serio y formal de todos los actores de la biblioteca, autoridades, personal, usuarios. Las directrices deben ser difundidas por diversos medios con la finalidad de que los compromisos se cumplan, no deberán quedarse solo en teoría. Los objetivos tienen que enmarcarse dentro de la realidad y guardar equilibrio con los recursos con los que se cuenta. La estrategia debe incluir políticas motivacionales para la consecución de esos objetivos, sin descuidar el resto de actividades. Se ha de implementar un Sistema de Calidad que permita consensuar y comunicar efectivamente entre el equipo de la biblioteca. La ilusión de mejorar su trabajo, ser partícipes de las metas logradas, de insertar

la Calidad Total en los Servicios. La satisfacción plena de los usuarios, será la mejor recompensa.

f. METODOLOGÍA

Para la realización de este trabajo investigativo se utilizará los siguientes métodos:

CIENTÍFICO.- Proporcionará contar con los fundamentos teóricos, recopilar datos que serán confirmados en el tratamiento de cada tema siguiendo pasos de forma ordenada y cumplir con la investigación propuesta, mediante un procedimiento lógico, el que está presente en el marco teórico y en la problemática.

INDUCTIVO- DEDUCTIVO: Este método permitirá establecer proposiciones de carácter general deducidas de la observación de la cual conoceré hechos particulares sobre el procesamiento que se realiza con los documentos que posee la biblioteca para poner al servicio de los usuarios lo que me permitirá obtener información para desarrollar la problemática , mientras que el método deductivo facilitará obtener en forma evidente la información y poder establecer conclusiones lógicas luego de encuestar a los usuarios que acuden a esta unidad de Información.

ANALÍTICO-SINTÉTICO: Dará la posibilidad de realizar un análisis de las particularidades encontradas sobre la problemática en la que se encuentre la biblioteca en estudio, en relación a la aplicación de los procesos técnicos y la recuperación de la información.

EMPÍRICO: Ayudará a descubrir la realidad de las vivencias mediante la aplicación de instrumentos, recogiendo criterios de todos los actores involucrados en la investigación.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:

FICHA DE OBSERVACIÓN DIRECTA.- Aplicada a la Biblioteca para conocer datos importantes de la situación actual de los Procesos Técnicos.

ENCUESTA.- Aplicada a los usuarios que acuden a la Biblioteca para conocer la calidad de los servicios que presta.

POBLACIÓN Y MUESTRA:

BIBLIOTECA PÚBLICA "GUILLERMINA GARCÉS DE CHAMORRO"		
USUARIOS	120	50%

RECURSOS:

INSTITUCIONALES

- Universidad Nacional de Loja, Modalidad Estudios a Distancia
- Biblioteca Pública “Guillermina Garcés de Chamorro”

HUMANOS

- Personal y usuarios de la Biblioteca Pública “Guillermina Garcés de Chamorro”.
- Investigadora

MATERIALES

- Material Bibliográfico
- Internet.
- Computadora
- Impresora
- Materiales de oficina

Cámara Fotográfica

g. CRONOGRAMA

TIEMPO / ACTIVIDADES	2011																												2012			
	MAYO				JUNIO				JULIO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMbRE				ENERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ELABORACION DEL PROYECTO																																
PRESENTACION DEL PROYECTO																																
INCORPORACION DE OBSERVACIONES																																
APROBACION DEL PROYECTO																																
TRABAJO DE CAMPO																																
ANALISIS DE RESULTADOS																																
ELABORACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS																																
PRESENTACIÓN BORRADOR DE TESIS																																
ESTUDIO PRIVADO Y CALIFICACIÓN																																
INCORPORACIÓN DE OBSERVACIONES																																
SUSTENTACIÓN PÚBLICA E INCORPORACIÓN																																

h. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

Rubros	Valor
Elaboración del proyecto de investigación	350,00
Material de oficina	150,00
Internet	60,00
Fotocopias	50,00
Impresión de los borradores	300,00
Empastado	40,00
Transporte	90,00
Imprevistos	90,00
TOTAL	1130,00

El Financiamiento estará a cargo de la investigadora.

i. BIBLIOGRAFIA:

ABAD, RODRIGO. Técnicas de Catalogación y Clasificación Bibliotecaria, 1988, 281p.

CARRIÓN GUTIÉZ, MANUEL. Manual de Bibliotecas,2ª ed., 1993, 766p.

CASTAÑON MORENO BLANCA MA. E. Los encabezamientos de materia. -- México, 1974. 187. p.

DE LA MORA, MAURICE EYSSAUTIER. Metodología de la Investigación: Desarrollo de la inteligencia, 5ª ed., 2008, 326p

ESCAMILLA GONZÁLEZ, GLORIA. Lista de Encabezamientos de materia: introducción. - - México: UNAM, 1978. - - p. XVIII

GUTIÉRREZ, ABRAHAM. Métodos y Técnicas de la Investigación, 1985, 237 p.

MESA BOLAÑOS, REINALDO. Geografía del Ecuador y su realidad, Quito, 2ª ed., 2003.

MONTALVO, CLEMENCIA. Colección manos a los libros Nº 3 Bogotá: Colombia.

PIPON, SHARON. La Biblioteca Popular, Quito: CEDIME, 1991 138 p

RAMÍREZ ESCÁRCEGA, ALEJANDRO. "Las ventajas y desventajas del sistema de clasificación de M. Dewey". No. 2, Diciembre de 1977. - -p.9~-10

SÁNCHEZ, MARIANA (COMPILADORA), Glosario Técnico de Clasificación e Intercalación.

SITIOS EN INTERNET

- http.// www.intec.edu.do/biblioteca/guia.html.
- www. wikipedia.com.
- www. Urjc.es/z_files/ac_biblio/nueva web/servicios

ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA, CARRERAS EDUCATIVAS

CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA

FICHA DE OBSERVACIÓN DIRECTA LA MISMA QUE AYUDARÁ RECOGER DATOS IMPORTANTES Y DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL EN LO REFERENTE A LA APLICACIÓN DE LOS PROCESOS TÉCNICOS.

Criterios de Valoración:

BUENA ( ) MUY BUENA ( ) REGULAR ( )

- Hay ordenamiento sistemático de la colección
  Posee catálogos para identificar un determinado libro
- Existe señalización para el fondo bibliográfico y otros servicios.
- Cada documento posee su código de identificación.
- Posee herramientas para procesar la colección
- Comparte información con otras bibliotecas
- Cuenta con reglas de catalogación, la misma que están divididas en áreas.
- La biblioteca cuenta con la clasificación decimal de Melvin Devvey
- La indización orienta al lector remitiéndolo a temas equivalentes al que busca
- La biblioteca cuenta con un sistema de indización

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Modalidad de Estudios a Distancia, Carreras Educativas

Carrera de Bibliotecología e Información Científico-Técnica

ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA “”GUILLERMINA GARCÉS DE CHAMORRO”

Como estudiante de la carrera de Bibliotecología e Información Científico-Técnico, me encuentro realizando un trabajo de investigación, razón por la cual acudo a usted para solicitarle de la manera más comedida se sirva dar contestación al siguiente cuestionario:

1. **Tipo de usuario:**

   a) Estudiante ( )
   b) Docente ( )
   c) Lector ( )
   d) Padre de Familia ( )

2. **¿Con que regularidad asiste a la biblioteca?**

   a) Diario ( )
   b) Semanalmente ( )
   c) Ocasionalmente ( )

3. **¿Cuándo usted acude a la biblioteca bajo que medios solicita la información que requiere?**

   a) Catálogo manual ( )

   b) Catálogo automatizado ( )

   c) Directo al bibliotecario ( )

4. **¿Qué herramientas considera usted que se deberían implementar para aplicar los procesos técnicos?**

   a) Sistema de clasificación ( )

   b) Reglas de Catalogación ( )

   c) Audiovisuales ( )

   d) Tesauros ( )

5. **¿La información que usted solicita satisface sus necesidades informativas?**

   SI ( ) NO ( )

6. **¿Considera que el fondo bibliográfico que dispone la biblioteca se encuentra organizado técnicamente para garantizar un buen servicio al usuario?**

   SI ( ) NO ( )

7. **¿La biblioteca mantiene una información constante de la información?**

   SI ( ) NO ( )

8. ¿La biblioteca cuenta con una innovación tecnológica para brindar un servicio de calidad?

SI ( ) NO ( )

9.¿La biblioteca ofrece un ambiente cómodo, relajado y cumplido?

SI ( ) NO ( )

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN ii

AUTORÍA iii

AGRADECIMIENTO iv

DEDICATORIA v

ESQUEMA DE CONTENIDOS vi

a. TÍTULO 1

b. RESUMEN 2

SUMMARY 3

c. INTRODUCCIÓN 4

d. REVISIÓN DE LITERATURA 6

e. MATERIALES Y MÉTODOS 15

f. RESULTADOS 17

CUADRO Nro. 1 17

GRÁFICO Nro. 1 18

CUADRO Nro. 2 GRÁFICO Nro. 2 20

CUADRO Nro. 3 GRÁFICO Nro. 3 22

CUADRO Nro. 4 GRÁFICO Nro. 4 24

CUADRO Nro. 5 GRÁFICO Nro. 5 26

CUADRO Nro. 6 GRÁFICO Nro. 6 28

CUADRO Nro. 7 GRÁFICO Nro. 7 30

CUADRO Nro. 8 GRÁFICO Nro. 8 32

CUADRO Nro. 9 GRÁFICO Nro. 9 34

CUADRO Nro. 10 GRÁFICO Nro.10 36

g. DISCUSIÓN 38

h. CONCLUSIONES 39

i. RECOMENDACIONES..... 40

j. BIBLIOGRAFÍA..... 41

k. ANEXOS..... 43

PROYECTO..... 43

a. TEMA..... 44

b. PROBLEMÁTICA..... 45

c. JUSTIFICACIÓN..... 50

d. OBJETIVOS:..... 53

e. MARCO TEÓRICO..... 54

f. METODOLOGÍA..... 105

g. CRONOGRAMA..... 108

h. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO..... 109

i. BIBLIOGRAFIA:..... 110

ANEXOS..... 111

ÍNDICE..... 115