UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

TÍTULO

"LA ORGANIZACIÓN TÉCNICA DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO DE LA BIBLIOTECA DEL COLEGIO MADRE BERNARDA DE LA CIUDAD Y PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE; Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DE LOS USUARIOS. PERIODO 2014"

Tesis previo optar por el Grado de Licenciada en Bibliotecología e Información Científico Técnica.

AUTORA:

Angélica Grabiela Álvarez Imaicela

DIRECTOR:

Dr. Ángel Cabrera Achupallas Mg. Sc.

LOJA - ECUADOR

2014

CERTIFICACIÓN

Dr. Ángel Cabrera Achupallas Mg. Sc.
Director de Tesis

CERTIFICA:

Haber dirigido, asesorado y revisado detenida, y minuciosamente durante todo su desarrollo, la tesis titulada: **"LA ORGANIZACIÓN TÉCNICA DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO DE LA BIBLIOTECA DEL COLEGIO MADRE BERNARDA DE LA CIUDAD Y PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE; Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DE LOS USUARIOS. PERIODO 2014",** realizada por la señora Angélica Gabriela Álvarez, egresada de la Carrera de Bibliotecología e Información Científico Técnica.

Por tanto, autorizo proseguir los trámites legales pertinentes para su presentación y defensa.

Loja, octubre de 2014

Dr. Ángel Cabrera Achupallas Mg. Sc.
DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, Angélica Grabiela Álvarez Imaicela, declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

Autora: Angélica Grabiela Álvarez Imaicela

Firma: .....

Cédula: 190052219-2

Fecha: Loja, octubre de 2014

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Angélica Grabiela Álvarez Imaicela, declara ser autora de la Tesis titulada: **"LA ORGANIZACIÓN TÉCNICA DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO DE LA BIBLIOTECA DEL COLEGIO MADRE BERNARDA DE LA CIUDAD Y PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE; Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DE LOS USUARIOS. PERIODO 2014";** como requisito para optar al Grado de: Licenciada en Bibliotecología e Información Científico Técnica: autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la Tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 29 días del mes de octubre del dos mil catorce, firma el autor.

FIRMA:.....
AUTOR: Angélica Grabiela Álvarez Imaicela
CÉDULA: 1900522192
DIRECCIÓN: Av. Manuelita Cañizares y Eugenio Espejo junto a migración
CORREO ELECTRÓNICO: aangelicagabiela@yahoo.com
TELÉFONO: 072)607-269 **CELULAR**: 0988347487

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTOR DE TESIS: Dr. Ángel Cabrera Achupallas Mg. Sc.
TRIBUNAL DE GRADO:
Lic. Luis Valverde Jumbo Mg.Sc (Presidente)
Dra. Carmen Alicia Aguirre Mg.Sc (Vocal)
Dra. María Lorena Muñoz Vallejo. Mg.Sc (Vocal)

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento sincero a la Universidad Nacional de Loja, Modalidad de Estudios a Distancia; a los Docentes de la carrera de Bibliotecología e Información Científico Técnica, y a todos los que contribuyeron a cumplir con este trabajo académico, previo a la obtención del título de licenciada.

De manera muy especial al Sr. Dr. Ángel Cabrera Achupallas Mg. Sc. Director de Tesis, quien en forma prolija y profesional, realizó la revisión de este trabajo investigativo.

A las autoridades, personal docente, estudiantes, del Colegio Madre Bernarda de la ciudad de Zamora, por facilitarme las condiciones necesarias para recabar la información requerida.

Angélica Grabiela

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi ESPOSO, que ha estado a mi lado dándome cariño, confianza y apoyo incondicional para seguir adelante y cumplir otra etapa en mi vida gracias a tu paciencia y comprensión, preferiste sacrificar tu tiempo para que yo pudiera cumplir con el mío. Por tu bondad y sacrificio me inspiraste a ser mejor para ti y para nuestros hijos, ahora puedo decir que esta tesis lleva mucho de ti, gracias por estar siempre a mi lado

A mis HIJOS, que son el motivo y la razón que me ha llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mis más apreciados ideales de superación, ellos fueron quienes en los momentos más difíciles me dieron su amor y compresión para poderlos superar, quiero también dejar a cada uno de ellos una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poderlo lograr.

A mis queridos PADRES quienes con mucho cariño, amor y ejemplo han hecho de mí una persona con valores para poder desenvolverme como: esposa y madre; a mis hermanos y a toda mi familia quienes me acompañaron a lo largo del camino, brindándome la fuerza necesaria para continuar y momentos de ánimo así mismo ayudándome en lo que fuera posible, dándome consejos y orientación.

Angélica Grabiela

a. TÍTULO

“LA ORGANIZACIÓN TÉCNICA DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO DE LA BIBLIOTECA DEL COLEGIO MADRE BERNARDA DE LA CIUDAD Y PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE; Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DE LOS USUARIOS. PERIODO 2014”.

b. RESUMEN

La presente investigación titulada: “LA ORGANIZACIÓN TÉCNICA DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO DE LA BIBLIOTECA DEL COLEGIO MADRE BERNARDA DE LA CIUDAD Y PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE; Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DE LOS USUARIOS. PERIODO 2014”. Tuvo como objetivo general, analizar los factores institucionales que inciden en la organización técnica del fondo bibliográfico de la biblioteca frente a la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios.

Los métodos utilizados fueron: el método, Analítico-Sintético, Inductivo – Deductivo, Descriptivo, Estadístico; los mismos que se utilizaron con el fin de describir y explicar la organización técnica del fondo bibliográfico de la biblioteca, frente a la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios; las técnicas e instrumentos que se aplicaron: la entrevista, al personal que labora en la biblioteca, con la finalidad de establecer de qué manera la organización técnica del fondo bibliográfico determina la calidad del servicio; encuesta a los usuarios, para identificar los factores institucionales que están incidiendo en la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios.

Como resultados de la entrevista al personal encargado de la biblioteca: el 50% consideran que la organización técnica del fondo bibliográfico determina la calidad del servicio en la biblioteca, cuando existe facilidad en la recuperación de la información, satisfacción de las necesidades informativas, como también cuando los servicios son eficientes y oportunos, el 25% considera la diversidad de servicios; por lo tanto, cuando estas condiciones se cumplen a cabalidad definen la calidad del servicio.

De la encuesta a los usuarios: el 48% determinan que los factores institucionales que están incidiendo en la satisfacción de sus necesidades informativas, es la falta de gestión por parte de autoridades, el 37% personal especializado, el 33 % asignación presupuestaria, el 17% recursos tecnológicos, factores determinantes que interactúan en la satisfacción de sus necesidades informativas.

ABSTRACT

The present investigation flickered: the technic organization of the bibliographic fountain Mother Bernarda School in the city and Zamora Chinchipe province and its incidence in the satisfaction if the necessities informative of the users period 2014. Had as objective general analyze the factors institutional that inside in the organization technique bottom bibliographic the Library, which are influencing satisfaction the information needs of users.

The methods used were: of users, analytic-synthetic, inductive-deductive, descriptive statistics; the same as used for the purpose to describe and explain the technical organization of bibliographic library, front the satisfaction of the needs User information; techniques and instruments that were applied: the interview, to personnel work in the library, to establish that way the technical organization of bibliographic determines the quality of service; users survey, to identify institutional factors that are affecting the satisfaction of needs information's of the users.

As results of the interview the responsible staff for the library: 50% believe that the technical organization of bibliographic determines the quality of service in the library, when there is facility in recovery of the information, meeting the information needs as well as the services are efficient and timely, 25% consider the diversity of services; therefore, when these conditions are met fully defined service quality. From the user survey: 48% determined that institutional factors are affecting the satisfaction of their information needs, is the lack of management by authorities, 37% qualified staff, 33% budget allocation, 17% technology resources, interacting determinants in meeting their information needs.

c. INTRODUCCIÓN

La presente investigación abordada con el tema: **"LA ORGANIZACIÓN TÉCNICA DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO DE LA BIBLIOTECA DEL COLEGIO MADRE BERNARDA DE LA CIUDAD Y PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE; Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DE LOS USUARIOS. PERIODO 2014."** tiene relevancia debido a la importancia que representa para que una biblioteca se desarrolle eficazmente.

La organización técnica se constituyen por una serie de actividades tendientes a proveer a la biblioteca de los materiales necesarios, así como a su adecuada ordenación para que los servicios al público se puedan prestar de una manera conveniente**;** entre la organización técnica y los servicios al público existe una estrecha relación, pues de la buena realización de esta depende que se presten mejores servicios.

La satisfacción de las necesidades informativas del usuario es la percepción, sensación que este tiene de que fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas en relación al producto o servicio adquirido; para que esta satisfacción sea resuelta interactúan una serie de factores que imponen avances o restricciones de las mismas.

En el presente trabajo investigativo se propuso como objetivos específicos; establecer de qué manera la organización técnica del fondo bibliográfico determina la calidad del servicio en la biblioteca del colegio Madre Bernarda, como también

identificar los factores institucionales que están incidiendo en la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios.

La metodología utilizada para el desarrollo de la investigación, estuvo guiada por el método deductivo-inductivo, analítico-sintético, descriptivo, estadístico, las técnicas e instrumentos que se utilizaron fue: la revisión documental, la entrevista aplicada al personal encargado de la biblioteca en este caso se aplicó la población total, tres personas; otra técnica la encuesta a los usuarios se tomó una muestra representativa de 122,entre docentes y estudiantes, una vez de haber obtenido los resultados se procedió a tabular para representar a través de cuadros y gráficos estadísticos para su respectivo análisis e interpretación.

En el marco teórico se abordó las siguientes categorías: organización técnica de una biblioteca, Procesos técnicos del fondo bibliográfico, Selección y adquisición de materiales, Registro, Catalogación, Clasificación, Indización, Colocación e intercalación en las estanterías, Necesidades informativas, satisfacción de las necesidades informativas, variables de la satisfacción de las necesidades.

d. REVISIÓN LITERARIA

ORGANIZACIÓN TÉCNICA DE UNA BIBLIOTECA

La biblioteca pública ha jugado un papel importante en la generación de conocimiento y está definida por la UNESCO como: “fuerza viva al servicio de la enseñanza, la cultura y la información y como instrumento indispensable para el fomento de la paz y de la comprensión entre las personas y las naciones”. El lector es la razón de ser de una biblioteca entonces hacia él tiene que estar dirigida toda su atención, su organización técnica y administrativa con el propósito de brindarle de la mejor forma posible: información, educación, cultura y recreación.

La organización técnica tiene que ver con aspectos más precisos y específicos, como son las decisiones que se deben tomar a elegir las estrategias más adecuadas para crear proporcionar los medios técnicos que se emplearan la organización técnica es un medio de regulación y control para la adecuada ejecución de las acciones.

La colección bibliográfica debe estar actualizada y organizada cubriendo todas las áreas del conocimiento y respondiendo a las necesidades de información de la comunidad. Toda biblioteca pública debe ser un lugar de maravilla, de curiosidad y de belleza, donde pueda descubrirse la aventura, el conocimiento, la evolución y la fantasía. (Arango, Luis.2002)

Procesos técnicos del fondo bibliográfico

Concepto

“Los procesos técnicos se constituyen por una serie de actividades tendientes a proveer a la biblioteca de los materiales necesarios, así como a su adecuada organización para que los servicios al público se puedan prestar de una manera conveniente” (Arango, 2002).

El proceso técnico de la información involucra a la catalogación, clasificación, indización y al usuario y sus necesidades, por tanto, se pueden dividir en dos aspectos: en el primero consta la descripción bibliográfica y catalogación, a través del análisis formal; y, en el segundo recurriendo al análisis interno, se realiza la indización y resumen.

Son los profesionales de la información (bibliotecólogos) quienes tienen la responsabilidad de presentar en forma normalizado la información, de realizar el análisis de contenido sobre técnicas estandarizadas, de aplicar los sistemas de clasificación acordes a la disciplina, etc.

La administración general de una biblioteca contempla el proceso técnico del material y la organización administrativa de la biblioteca en general.

En la organización técnica se desarrollan las siguientes labores más importantes: Selección y adquisición de materiales, Registro, Catalogación, Clasificación, Indización. Colocación e intercalación en las estanterías.

Selección y adquisición de materiales

La selección

Es el proceso encaminado básicamente a determinar que material documental debe adquirir o descartar la unidad de información. El proceso de selección implica la adopción de unos principios o políticas básicas que sirvan de guía y respaldo a la toma de decisiones. Cada una de las bibliotecas debe en primer término definir su política de selección y adquisición de materiales.

Adquisición

Es el proceso mediante el cual la biblioteca obtiene el material bibliográfico, orientado a satisfacer las necesidades de la comunidad servida, bien sea por compra, canje o donación. La adquisición se interrelaciona con el proceso de selección ya que es la continuidad en el desarrollo de las colecciones.

Registro

El registro es una operación administrativa y contable mediante la que se formaliza el ingreso de las obras en la biblioteca; realmente, con los programas automatizados, la práctica del registro tiene hoy poca justificación.

Los propios programas de bibliotecas asignan a cada unidad códigos numéricos que cumplen la misma función que el libro de registro, registrar consiste en hacer constar, en un libro destinado a este fin y en un orden correlativo, los datos suficientes para identificar la obra: nº de entrada y normalmente, fecha de

inscripción, autor, título, lugar de publicación, editorial, año de publicación, precio, procedencia y observaciones.

El número de registro se anotará también en la portada del libro (o en el lugar más adecuado cuando se trata de otros materiales), generalmente precedido de la letra "R". Se puede mantener un solo libro de registro para todos los documentos pero es más práctico registrar cada tipo de material en un libro independiente: libros, publicaciones periódicas, documentos audiovisuales y documentos electrónicos.

El mantenimiento del libro de registro exige, además, anotar en él las bajas que se producen por expurgo, sustracción, etc.; para facilitar el control de la colección, es conveniente mantener tantos registros de bajas como de altas.

Catalogación

Concepto

"Catalogar es el proceso técnico mediante el cual se trasladan los datos esenciales de los documentos a una ficha, siguiendo un orden preestablecido para cada elemento, le brinda al usuario el máximo de información con el fin de facilitarle su comprensión e identificación". (Escolano, 2003)

La descripción bibliográfica se realiza mediante la aplicación de unas normas internacionalmente aceptadas, las ISBD, cuya adaptación para las bibliotecas españolas se conoce como las "Reglas de Catalogación".

Estas normas dividen la descripción bibliográfica en 8 áreas:

1. Área de título y mención de responsabilidad
2. Área de edición
3. Área de datos específicos de la clase de documento
4. Área de publicación, distribución, etc.
5. Área de descripción física
6. Área de serie
7. Área de notas
8. Área de número normalizado.

La segunda fase de la catalogación consiste en establecer el número y forma de los puntos de acceso. Éstos se determinan tanto a partir de la descripción bibliográfica como del contenido de la obra. La descripción bibliográfica nos proporciona el encabezamiento principal y los encabezamientos secundarios.

El resultado de la catalogación son los catálogos; una vez decididos los puntos de acceso, se reproduce la ficha principal tantas veces como puntos de acceso se le asignen, más una idéntica a la principal para el catálogo topográfico. Cada una de estas fichas se insertará en el catálogo correspondiente. (American Library Association. 2008).

En bibliotecas públicas, los catálogos más usuales son el catálogo alfabético de autores y obras anónimas, el catálogo de títulos, el catálogo de materias, el catálogo sistemático (CDU) y el catálogo topográfico. También puede existir el llamado “catálogo diccionario”, en el que, en un orden alfabético único se incluyen autores, títulos y materias. (Diputacion de Teruel, 2002)

Clasificación

Concepto.

“La clasificación puede ser definida como el arte de asignar a los libros 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 uno con otros”. (Merril, H.1998)

Notación

El sistema de clasificación decimal está dividido en diez clases principales, que unidas comprenden el universo del conocimiento. Estas clases se dividen en diez divisiones y cada división en diez secciones.

Como clasificar con la CDD

Clasificar una obra con la CDD requiere de la determinación del tema del enfoque disciplinario y cuando sea aplicable, de la aproximación o la forma. Dese cuenta que las obras de la imaginación se clasifican generalmente por el género literario antes que por el tema.

Determine el tema de una obra

Clasificar una obra en forma apropiada depende de cómo se determina el tema de la misma.

El título: Indica muchas veces el tema de que trata la obra, pero que nunca debería considerarse como la única fuente de análisis. Por ejemplo. EL FUTURO ESTA EN JUEGO, es un informe del estado de educación en los países de América Latina, no es un escrito sobre los peligros de guerra nuclear o de la Tercera Guerra Mundial.

Tabla de contenido: Presenta los principales tópicos tratados y es una excelente guía para determinar el tema. Los títulos de los capítulos: Pueden compensar la carencia de una tabla de contenido, los subtítulos de cada capítulo son frecuentemente útiles.

La introducción: (Escrita por alguien diferente del autor). Debe ser revisada atentamente, ayuda a identificar el tema de la obra y sugieren la ubicación de la misma en la evolución del pensamiento sobre el tema.

El prefacio o introducción generalmente establece el propósito del autor: Si se provee un prólogo, este con frecuencia indica el tema de la obra y siguiere la ubicación de la misma en el desarrollo del pensamiento sobre el tema. La cubierta del libro o el material complementario pueden incluir un resumen del contenido del tema.

Las referencias bibliografías: Catálogos, diccionarios biográficos, historias de la literatura, enciclopedias, reseñas bibliográficas, pie de páginas, son todas valiosas fuentes de información.

La catalogación: En la publicación, nos da encabezamientos de materia, número de clasificación y las notas, la cual aparece en la portada de los libros de algunas casas editoras.

El texto de la obra y las reseñas de libros: Ayudan a verificar las conclusiones alcanzadas.

Especialistas: En caso de que los otros medios sean insuficientes o se quiere verificar la exactitud de la clasificación adoptada, debe consultarse a los especialistas en la materia.

Determine la disciplina de una obra

El principio fundamental de la CDD, es que una obra se clasifique en la disciplina para la que fue preparada, antes que en la disciplina de la cual se deriva. Lo anterior permite que las obras que se van a utilizar juntas deben encontrarse juntas. Por ejemplo, una obra general de un zoólogo sobre el control de plagas agrícolas debería ser clasificada en agricultura, no en zoología junto con las otras obras sobre control de plagas agrícolas.

Luego puede elegir entre consultar primero el Índice Relativo o ir directamente a los esquemas. Muchos clasificadores experimentados optan por los esquemas, pero mientras usted aprende la estructura de la CDD, por lo general es más fácil

mirar los términos en el Índice Relativo. Este ofrece varios números para muchos términos, de manera que su decisión acerca de la disciplina es importante porque ayuda a identificar el número más aproximado. Es necesario verificar el número en los esquemas antes de tomar la decisión final. Nunca use un número de clasificación directamente del Índice Relativo sin haber revisado también los esquemas.

Si se usa el índice relativo, el clasificador debe confiar en la estructura de la clasificación y en las diversas ayudas para culminar en forma adecuada el trabajo de clasificar una obra. Aun las citas más prometedoras del Índice Relativo deben ser verificadas en los esquemas, que estos constituyen el único lugar en donde se puede encontrar toda la información acerca de la cobertura y uso de los números.

Luego de seleccionada la disciplina de la obra, debe tomarse en cuenta que las obras que se van a utilizar tienen que encontrarse juntas. Revisar los sumarios, e índice. Verificar en los esquemas por ser el lugar seguro donde encontrar la información.

Más de un tema en la misma disciplina

Una obra puede incluir aspectos múltiples de un solo tema o más de un tema desde el punto de vista de una sola disciplina. Use los lineamientos siguientes al determinar la mejor ubicación de la obra:

A. Clasifique una obra que trata temas interrelacionados con el tema que tenga mayor relevancia. Esta es la llamada regla de aplicación, la cual tiene precedencia

sobre cualquier otra regla. Por ejemplo, clasifique una obra analítica que trata sobre la influencia francesa en la obra de Rubén Darío, con Rubén Darío

B. Clasifique una obra sobre dos temas con aquel que reciba el tratamiento más completo.

C. Si los dos temas reciben igual tratamiento, y no se usan para introducirse o explicarse el uno al otro, clasifique la obra con el tema cuyo número aparece en primer lugar en los esquemas de la CDD. Esta es la llamada regla primero de dos. Por ejemplo, una historia que trate igualmente de los Estados Unidos y México en la cual los Estados Unidos se discuten primero y aparecen en primer lugar en el título, se clasifica con la historia de México porque 972 México precede a 973 Estados Unidos.

Más de una disciplina

Tratar un tema desde el punto de vista de más de una disciplina es diferente a tratar varios temas en una disciplina. Use en estos casos los siguientes lineamientos:

A. Use el número interdisciplinario cuando éste sea previsto en los Esquemas o en el índice. Para lo cual la obra debe contener una proporción significativa de material sobre la disciplina en la que se encuentra el número interdisciplinario. Por ejemplo el 305.231 (un número de sociología) se provee para obras interdisciplinarias sobre el desarrollo infantil. Sin embargo, si una obra que es interdisciplinaria en relación con el desarrollo infantil hace poco énfasis en su desarrollo social y si destaca en gran medida su desarrollo psicológico y físico (155.4 y 612.65 respectivamente), clasifíquela en 155.4 (el número que aparece en primer lugar en los esquemas de

las dos próximas alternativas obvias). En resumen los números interdisciplinarios no son absolutos, deben usarse solamente cuando sean aplicables.

B. Clasifique obras a las que no se les asignado un número interdisciplinario en la disciplina que trate el tema en forma más completa en la obra. Por ejemplo, una obra que trata tanto los principios científicos como los de ingeniería de la electrodinámica, se clasifica en 537.6 si los aspectos de ingeniería han sido introducidos primordialmente para propósitos ilustrativos, y en 621.31, si las teorías científicas básicas son solamente preliminares a la exposición del autor sobre los principios y prácticas de ingeniería.

C. Al clasificar obras interdisciplinarias, no deben pasarse por alto las posibilidades de la clase principal 00 generalidades. Ej., 080 para una colección de entrevistas de personas famosas en diversas disciplinas. (Rojas E. 2000).

Indización

Concepto.-

"Es la operación que consiste en representar el contenido de un documento mediante un conjunto de términos que especifican los temas de qué trata ese documento. Con el fin de ayudar a su posterior recuperación de la información" (RAE).

Importancia de la Indización

Visto como un "proceso para la recuperación de la Información" almacenada, la indización adquiere una transcendencia incuestionable. Sin embargo, es necesario

puntualizar que en la realización de esta labor no se trata simplemente de extraer términos de los documentos y asignarlos dentro de un registro bibliográfico. Se trata, particularmente, de resolver un serio problema de comunicación que se presenta de manera invariable entre los autores de los documentos y sus lectores potenciales.

Objetivos y Políticas de la Indización

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. Así el análisis y recuperación de información están estrechamente unidos.

El objetivo de la indización es el de proporcionar un tema para acceder al conjunto de información y dar la posibilidad al usuario de recuperar documentos sobre temas específicos. Es la búsqueda a través de una combinación de descriptores la que permitirá el acceso al documento. La eficacia en la obtención de la información depende, por lo tanto, de la calidad y de la consistencia en la indización.

Colocación e intercalación en las estanterías - Ordenación

La colocación de los materiales en las estanterías se realizará de acuerdo con los criterios previamente establecidos. Tradicionalmente, los soportes que necesitaban de un medio mecánico de reproducción formaban parte de una sección especial, separándolos del resto de la colección, independientemente de su contenido. En la actualidad, la masiva difusión del conocimiento en soportes distintos al libro, obliga

a su integración en una sola secuencia, evitando la disgregación de obras que traten de una misma materia.

El fondo local

En cuanto al fondo local, la dificultad no reside en su organización sino en su formación. Algo que nos puede ayudar a seguir un criterio apropiado para su formación y mantenimiento, es tener claro que el fondo local son los recursos de la biblioteca para dar un servicio de información local. Será imprescindible, pues, delimitar el área geográfica de nuestro servicio y el alcance y profundidad del mismo.

Organización de los fondos por Centros de Interés

Los centros de interés son espacios vivos, que tienen su razón de ser en las demandas y gustos de los usuarios. Es esta interacción con el usuario la que determina una evaluación y modificación continuada. Esta forma de organización y presentación de fondos surgió como una alternativa a la tradicional organización en libre acceso basada en la clasificación sistemática.

La idea central en la que se apoyan los centros de interés es la de conseguir que los usuarios puedan acceder a los fondos de una manera sencilla y rápida, para lo cual se utilizan criterios de organización cercanos a la forma de pensar y preguntar del gran público. Por ello se han tomado como modelo las formas de presentación utilizadas en las superficies comerciales dejando a un lado los modelos basados en la organización sistemática del conocimiento, que se consideran más propias del mundo académico.

La organización por centros de interés no responde a un sistema de clasificación, ya que el criterio que determina la colocación de las obras en un grupo o en otro no es tanto el análisis estricto del contenido como el colocar juntas aquellas obras que pueden responder a un determinado tipo de interés manifestado por el público. Este tipo de organización, no es algo estático ni rígido y deberá ir evolucionando a medida que cambien los intereses de los usuarios. Generalmente - salvo que se trate de bibliotecas muy pequeñas - no afecta a toda la colección y convive con otras zonas en donde se mantiene la ordenación con criterio tradicional. (Diputacion Teruel, 2002)

LAS NECESIDADES INFORMATIVAS.

Las demandas informativas están dadas por las necesidades de información o la búsqueda de información hacia la satisfacción de las necesidades, existen muchos factores que inducen a la persona/usuario a la búsqueda de información, antes de que el sujeto sea consciente de su necesidad. Las necesidades psicológicas afectivas o cognitivas-definidas como necesidades humanas determinan el comportamiento del usuario hacia la búsqueda de la información donde quiera que este, planteando una demanda., haciendo manifiesta una demanda de información.

Algunos estudios realizados demuestran que la connotación del término necesidad de información es muy complejo por lo que no podemos ofrecer una receta que nos permita captar automáticamente del usuario el nivel de existencia de esa necesidad. Esa captura se la realiza a través de estudios de usuarios los cuales evidentemente son complejos como la necesidad misma que se pretende analizar.

Satisfacción de las necesidades informativas

En forma general la satisfacción del usuario es la expresión de la diferencias entre la expectativa que se tiene de un servicio y lo que efectivamente se recibe como servicio. La satisfacción resulta de trabajar un delicado equilibrio entre los logros que se pueden mostrar y las expectativas de la gente.

En si la satisfacción del usuario la podríamos definir como: la percepción que este tiene de que fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas en relación al producto o servicio. En otras palabras es el conjunto de sensaciones que tiene el usuario sobre el bien o servicio adquirido, al utilizarlo y saber que funciona con normalidad.

En la definición propuesta por Poll y Boekhorst, la satisfacción del usuario se trata de una medida por medio de la cual se quiere valorar si una biblioteca cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios.

Los estudios de usuarios constituyen la piedra angular de los programas de gestión, ya que suministran las bases sobre las que se proyecta un servicio de información. Con la aplicación de este tipo de estudios, la institución logra determinar cómo están reaccionando los usuarios y qué acciones concretas han de llevarse a cabo para mejorar el perfeccionamiento de los servicios en el futuro, según afirma la Special Library Association en las "Competencias para bibliotecarios especiales del siglo XXI".

Variables de Satisfacción de los usuarios.

En los últimos años, la satisfacción de los usuarios es un concepto que ha adquirido una notable importancia tanto en el ámbito de los servicios como de las unidades de información. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario.

Georges D'Elia y Sandra Walsh aportan una definición en la que se constata la presencia, ciertamente novedosa, de cuatro elementos: el primero, las necesidades, consideradas como aquello que un individuo debería tener; el segundo, el deseo, aquello que el individuo quisiera tener; el tercero, la demanda efectuada, o sea, la petición a la biblioteca y por último, la utilización misma de la biblioteca. (Martin, 2000)

e. MATERIALES Y MÉTODOS

La metodología que se empleó en el desarrollo de la presente investigación estuvo de acuerdo a la naturaleza, característica y requerimientos del tema planteado; para la realización del presente trabajo investigativo, se utilizó los métodos y las técnicas apropiadas que permitieron el logro de los objetivos propuestos.

MÉTODOS

ANALÍTICO – SINTÉTICO.- permitió realizar un análisis de los principales aspectos que tienen que ver con la organización técnica del fondo bibliográfico y su incidencia en las necesidades informativas de los usuarios para llegar a un estudio holístico e integral del objeto de estudio.

INDUCTIVO – DEDUCTIVO.- este método permitió ir de lo particular a lo general, de hechos particulares sobre la organización técnica de los fondos de la biblioteca objeto de la investigación, lo que facilitaron un referente de la situación real de los mismos, los datos generales permitieron deducir las consecuencias particulares en la calidad de servicio recibida por los usuarios.

DESCRIPTIVO.- facilitó la descripción de la situación, para formular, en base a esto, conjeturas en relación detallada acerca de la organización técnica del fondo bibliográfico.

ESTADÍSTICO: permitió hacer factible la organización de la información a través de cuadros y gráficos.

TÉCNICAS

ENTREVISTA.- se entrevistó al personal que atiende la biblioteca como a las autoridades, para establecer de qué manera la organización técnica del fondo bibliográfico determina la calidad del servicio en la biblioteca del Colegio Madre Bernarda de la ciudad y provincia de Zamora Chinchipe**.**

ENCUESTAS.- se las aplicó a los usuarios de la biblioteca con la finalidad de identificar los factores institucionales que están incidiendo en la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios de la biblioteca del Colegio Madre Bernarda.

POBLACIÓN Y MUESTRA

La investigación se realizó en la biblioteca del Colegio Madre Bernarda de la ciudad y provincia de Zamora Chinchipe**;** se entrevistó al 100% del personal encargado de la atención, como a la autoridad, por lo tanto la muestra fue total de tres personas; con respecto a los usuarios se encuesto a un número representativo, entre estudiantes y docentes que acuden a la biblioteca durante una semana siendo un promedio de 120 usuarios.

Diseño y procesamiento de la información

Una vez recolectados los datos a través de las entrevistas, encuestas, los resultados fueron organizados de tal forma que facilitaron su representación, se elaboraron cuadros y gráficos estadísticos para su análisis e interpretación.

f. RESULTADOS

ENTREVISTA REALIZADA AL PERSONAL ENCARGADO DE LA BIBLIOTECA PARA ESTABLECER DE QUÉ MANERA LA ORGANIZACIÓN TÉCNICA DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO DETERMINA LA CALIDAD DEL SERVICIO.

1. Tiene conocimiento en el uso y manejo de recursos bibliográficos

CUADRO Nro. 1

ALTERNATIVAS	f	%
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	**3**	**100%**

Fuente: entrevista realizada al personal de la biblioteca Madre Bernarda .2014

Autora: Grabiela Álvarez

GRÁFICO Nro. 1

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 67% del personal encargado de la biblioteca manifiesta no tener conocimiento en el uso y manejo de recursos bibliográficos, mientras que el 33% manifiestan que si tienen conocimiento.

Los recursos bibliográficos constituyen la diversidad de los materiales, medios, impresos o digitales que conforman la colección de una unidad de información; su uso y manejo adecuado permite la organización y tratamiento para proveer la información; que contiene dichas fuentes para ser transmitida o comunicada a los usuarios; de acuerdo a los resultados se observa que la mayoría del personal desconoce el uso y manejo de recursos bibliográficos existentes, factor que resulta negativo puesto que el conocimiento provee las capacidades, saberes para el desenvolvimiento y desarrollo de una determinada actividad.

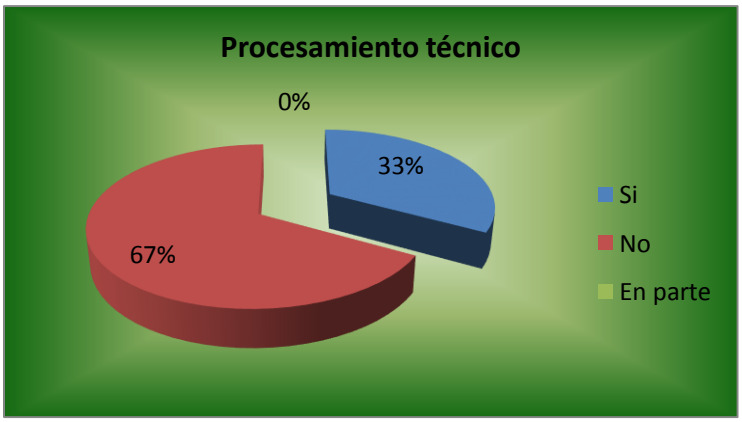
2. ¿El acervo bibliográfico de la biblioteca, está organizado y procesado técnicamente?

CUADRO Nro. 2

ALTERNATIVAS	f	%
Si	1	33%
No	2	67%
En parte	-	0%
TOTAL	**3**	**100%**

Fuente: entrevista realizada al personal de la biblioteca Madre Bernarda .2014
Autora: Grabiela Alvarez

GRÁFICO Nro. 2



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 67% del personal encargado de la biblioteca entrevistado manifiestan que el acervo bibliográfico de la biblioteca no está organizado y procesado técnicamente, el 33% que si lo está. El acervo bibliográfico es un conjunto de libros de bienes que están juntos, ya sean de una persona o de una institución, por lo tanto se requiere del procesamiento técnico para su uso y organización; el procesamiento técnico son operaciones propias de la actividad documental que consisten en la identificación y selección de los elementos esenciales, permite la recuperación de la información contenida en los documentos.

De acuerdo a los resultados se observa que, gran parte del personal encargado de la biblioteca manifiestan que el acervo bibliográfico de la biblioteca no está organizado y procesado técnicamente, frente a esta realidad y dada la importancia que representa la organización técnica se puede prever que existe desorganización y por ende perdida de información contenida en los documentos, de esta forma difícilmente se podrá satisfacer las necesidades informativas de los (a) usuarios.

3. Para solicitar un documento el usuario lo hace a través de:

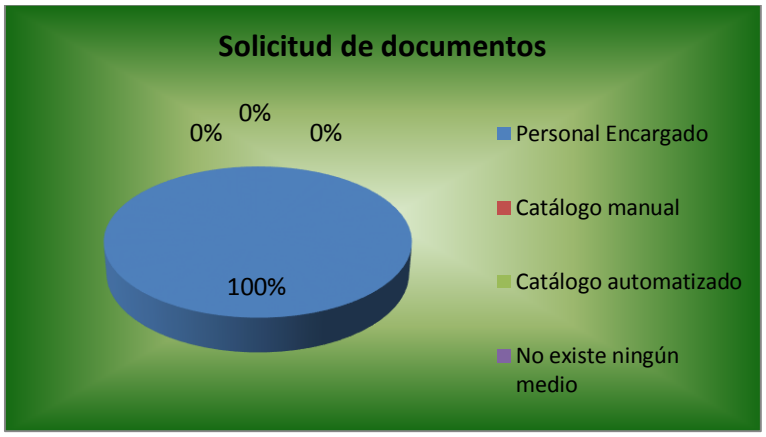
CUADRO Nro. 3

ALTERNATIVAS	f	%
Catálogo manual	-	0%
Catálogo automatizado	-	0%
Personal encargado	3	100%
No existe ningún medio	-	0%
TOTAL	**3**	**100%**

Fuente: entrevista realizada al personal de la biblioteca Madre Bernarda .2014

Autora: Grabiela Álvarez

GRÁFICO Nro. 3



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los resultados obtenidos el 100% de los entrevistados manifiestan que para solicitar un documento el usuario lo hace a través del personal que atiende en biblioteca.

Para solicitar un documento en una unidad de información se debe proveer el medio necesario, mismo que garantiza la búsqueda y recuperación de la información, uno de los medios más utilizados es el catálogo que puede ser manual o automatizado, ofrece información sobre la ubicación y disponibilidad del material bibliográfico existente.

Según los resultados obtenidos se observa que los usuarios en su totalidad solicitan la información directamente al responsable de biblioteca, factor que resulta negativo, considerando que una persona no puede retener toda la información contenida en un fondo bibliográfico frente a una gran cantidad de información que este pueda poseer, por otra parte el servicio se torna lento, se crea dependencia por parte del usuario y como consecuencia perdida de información.

4. ¿Desde su conocimiento y experiencia considera importante los procesos técnicos?

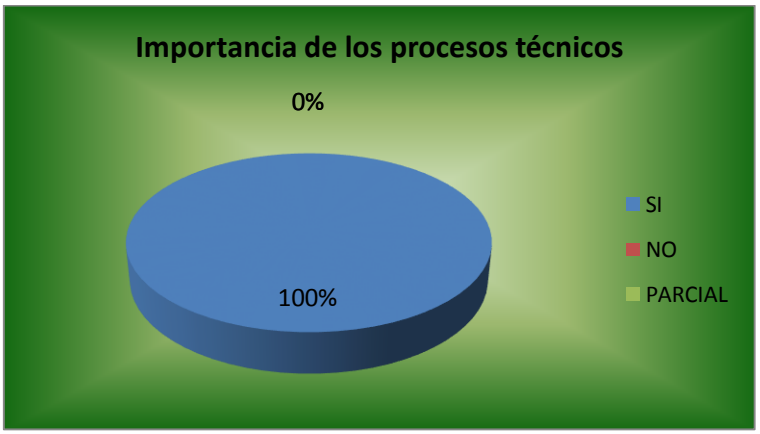
CUADRO Nro. 4

ALTERNATIVAS	f	%
SI	3	100%
NO	-	0%
Parcialmente	-	0%
TOTAL	**3**	**100%**

Fuente: entrevista realizada al personal de la biblioteca Madre Bernarda .2014

Autora: Grabiela Álvarez

GRÁFICO Nro. 4



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los entrevistados manifiestan que desde su conocimiento y experiencia consideran importante los procesos técnicos. La importancia está dada por la prioridad que se le asigna o se le otorga a una determinada actividad, los procesos técnicos constituyen la columna vertebral de una unidad de información pues de ello depende su funcionamiento, desarrollo, y uso de la información, por

ende incide en la calidad de sus servicios que oferta al usuario; los resultados permiten evidenciar que el personal es consciente y reconocen la importancia que estos representan, resulta positivo su conocimiento puesto que como responsables de esta unidad informativa darán la prioridad necesaria e interés para la realización de estos procesos técnicos con la finalidad de ofrecer servicios de calidad.

5. **Existe la necesidad de asignar personal especializado para la administración de la biblioteca**.

CUADRO Nro. 5

ALTERNATIVAS	f	%
SI	2	67%
NO	1	33%
TOTAL	**3**	**100%**

Fuente: entrevista realizada al personal de la biblioteca Madre Bernarda .2014

Autora: Grabiela Álvarez

GRÁFICO Nro. 5

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 67% de los entrevistados manifiestan que existe la necesidad de asignar personal especializado para la administración de la biblioteca, el 33% manifiesta que no es necesario. La especialización nos permite dominar un área en particular, demostrar nuestro expertise, y mejorar en general el desarrollo de un equipo de trabajo, optimizando así nuestros recursos, por tanto la especialización proporciona una mayor organización y capacidad de trabajo**,** eficiencia y perfeccionamiento de las habilidades**.**

De acuerdo a los resultados la mayor parte del personal manifiesta que existe la necesidad de asignar personal especializado para la administración de la biblioteca, percepción acertada puesto que este personal prevé los conocimientos habilidades destrezas para el desarrollo de su práctica profesional garantizando un desempeño competente con mejores posibilidades para satisfacer las necesidades del usuario.

6. ¿Considera que la biblioteca se constituye en un aporte para el desarrollo de actividades investigativas, culturales y de aprendizaje?

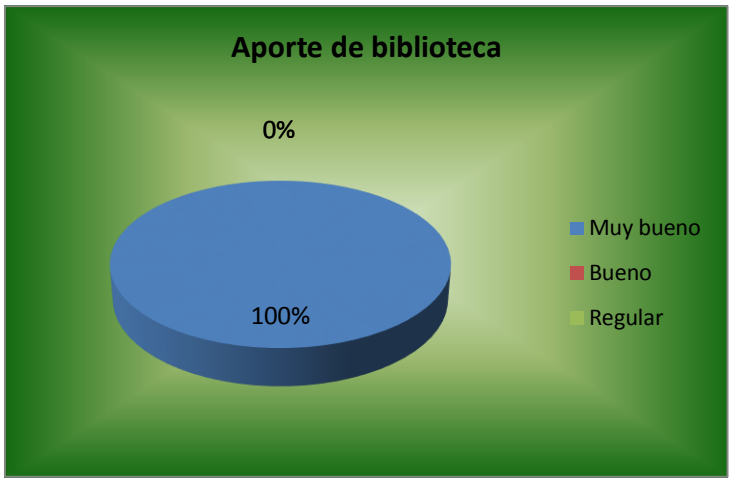
CUADRO Nro. 6

ALTERNATIVAS	f	%
Muy bueno	3	100%
Bueno	-	0%
Regular	-	0%
TOTAL	**3**	**100%**

Fuente: entrevista realizada al personal de la biblioteca Madre Bernarda .2014

Autora: Grabiela Álvarez

GRÁFICO Nro. 6



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% del personal entrevistado considera como muy bueno el aporte de la biblioteca, para el desarrollo de actividades investigativas, culturales y de aprendizaje. La biblioteca se constituye en un soporte para la información, el conocimiento, la cultura, la formación, el aprendizaje donde el hombre cultiva y mejora su cultura para que luego aporte y revierta en beneficio propio y de la comunidad, desde el punto de vista social, tiene una gran importancia, debido a que la biblioteca al contribuir con sus servicios orienta, educa y permite la formación de una sociedad más justa, equilibrada, y culta.

Los resultados permiten evidenciar que el personal en su totalidad consideran como muy bueno el aporte de la biblioteca, por lo tanto resulta positivo reconocer sus beneficios ya que se verá reflejado en esfuerzos para apoyarla y fortalecerla para que esta cumpla con su rol dentro de una institución educativa como es para el desarrollo de actividades investigativas, culturales y de aprendizaje.

7. Desde su perspectiva de qué manera la organización técnica del fondo bibliográfico determina la calidad del servicio en la biblioteca.

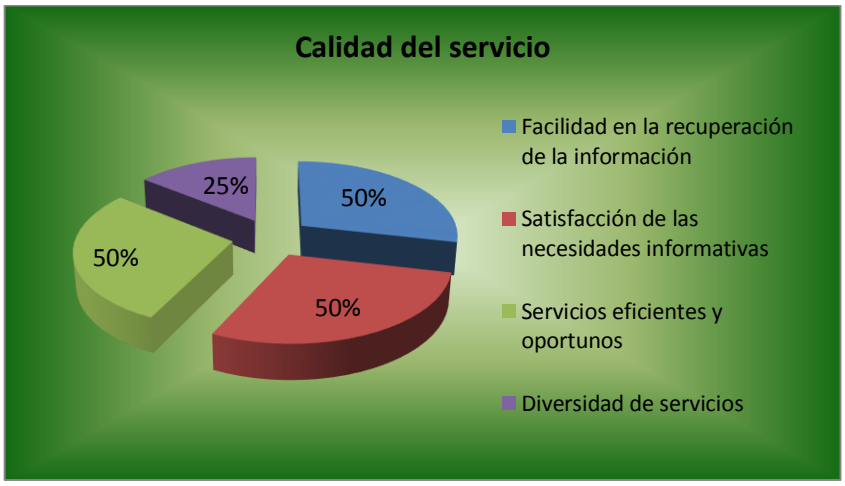
CUADRO Nro. 7

INDICADORES	f	%
Facilidad en la recuperación de la información	2	50%
Satisfacción de las necesidades informativas	2	50%
Servicios eficientes y oportunos	2	50%
Diversidad de servicios	1	25%

Fuente: entrevista realizada al personal de la biblioteca Madre Bernarda .2014

Autora: Grabiela Álvarez

GRÁFICO Nro. 7



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En esta pregunta de opción múltiple, el 50% de los entrevistados consideran que la organización técnica del fondo bibliográfico determina la calidad del servicio en la biblioteca cuando existe facilidad en la recuperación de la información, satisfacción de las necesidades informativas, como también cuando los servicios

son eficientes y oportunos, mientras que el 25% considera la diversidad de servicios.

La organización técnica del fondo bibliográfico se constituyen por una serie de actividades tendientes a proveer a la biblioteca de los materiales necesarios, así como a su adecuada organización para que los servicios al público se puedan prestar de una manera conveniente; entre la organización técnica y los servicios al público existe una estrecha relación, pues de la buena realización de los primeros depende que se presten mejores servicios y con calidad. Los resultados permiten evidenciar que la organización técnica del fondo bibliográfico refleja la calidad del servicio cuando existe facilidad en la recuperación de la información, satisfacción de las necesidades informativas, como también cuando los servicios son eficientes y oportunos en un porcentaje mayoritario y en porcentaje menor la variedad de los servicios. En realidad se puede hablar de calidad de servicios cuando estas condiciones, se cumplen a cabalidad pues son estas las condiciones o formas que definen la calidad de un servicio.

8. De acuerdo a su criterio cuales son los factores que limitan la organización técnica del fondo bibliográfico.

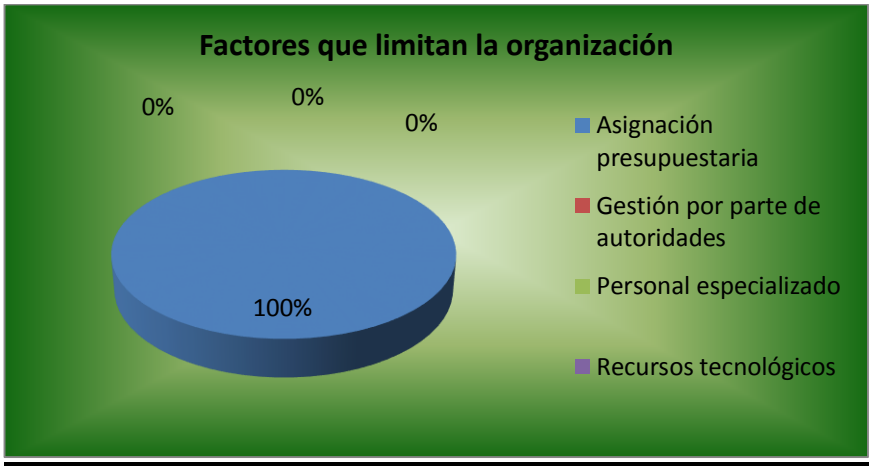
CUADRO Nro. 8

ALTERNATIVAS	f	%
Asignación presupuestaria	3	100%
Gestión por parte de autoridades	-	0%
Personal especializado	-	0%
Recursos tecnológicos	-	0%
Falta de capacitación	-	0%
TOTAL	**3**	**100%**

Fuente: entrevista realizada al personal de la biblioteca Madre Bernarda .2014

Autora: Grabiela Álvarez

GRÁFICO Nro. 8



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% del personal entrevistado manifiesta que el factor que limita la organización técnica del fondo bibliográfico es la asignación presupuestaria.

La asignación presupuestaria es un rubro o ingreso económico, es una parte importante de todo, la cantidad de financiamiento asignada a cada área impone avances o restricciones en el ámbito del desarrollo. En el caso de las bibliotecas el presupuesto permite proveer material bibliográfico, infraestructura y condiciones adecuadas a las necesidades de los usuarios, como también otros rubros para el desarrollo de los servicios; el presupuesto es un factor contundente que condiciona el presente y el futuro de la misma, debe ser conforme a los objetivos de la institución con el único propósito de que los servicios bibliotecarios respondan y satisfagan las diversas necesidades de la comunidad local, consecuentemente resulten en un instrumento eficaz del desarrollo social y científico de la misma.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la biblioteca del colegio Madre Bernarda a decir del personal carece del presupuesto necesario, factor que resulta negativo puesto que su inexistencia limita y restringe el desarrollo de las actividades lo que incidirá en la calidad de los servicios y por ende en la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DEL COLEGIO MADRE BERNARDA PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES INSTITUCIONALES QUE ESTÁN INCIDIENDO EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS.

1. ¿Considera que la biblioteca se constituye en un aporte para el desarrollo de actividades investigativas, culturales y de aprendizaje?

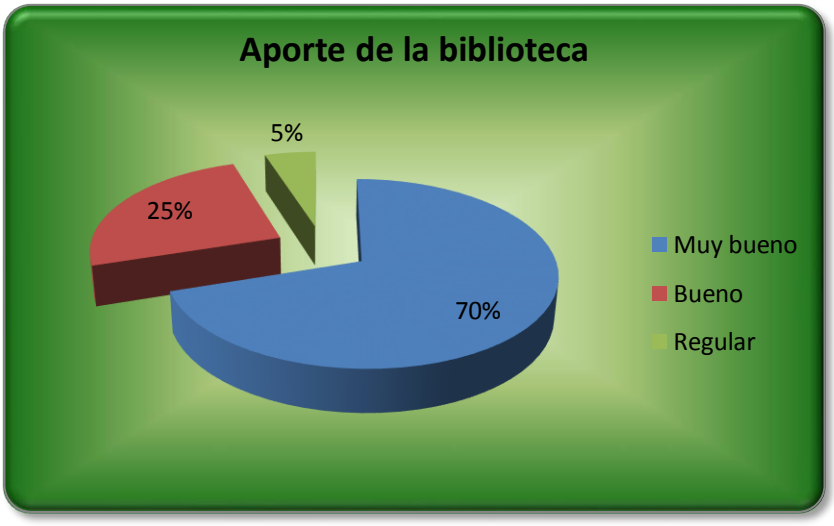
CUADRO Nro. 9

ALTERNATIVAS	f	%
Muy bueno	84	70 %
Bueno	30	25%
Regular	6	5%
TOTAL	**120**	**100%**

Fuente: encuesta realizada al usuario biblioteca Madre Bernarda .2014

Autora: Grabiela Álvarez

GRÁFICO Nro. 9



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al preguntarles a los usuarios sobre el aporte de la biblioteca para el desarrollo de actividades investigativas, culturales y de aprendizaje, el 70 % responde que es un aporte muy bueno, el 25% bueno, y el 5% regular. Las bibliotecas se constituyen en laboratorios, centros de investigaciones para llevar a cabo conocimiento, información y enseñanzas para el desarrollo de aprendizajes; por tanto revisten de gran importancia ya que orienta, educa y permite la formación de una sociedad más justa, equilibrada, y culta.

De acuerdo a los resultados se observa que la biblioteca se constituye en un aporte muy bueno para la planificación actividades y realización tareas, sin embargo habrá que considerar el otro porcentaje que no lo considera así, por tanto habrá que fortalecer su accionar con la finalidad de que esta cumpla a cabalidad con su rol encomendado.

2. Para solicitar un documento usted lo hace a través de:

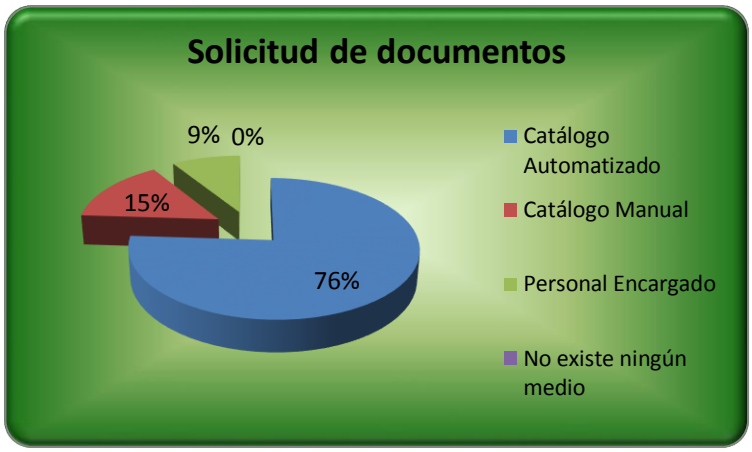
CUADRO Nro. 10

ALTERNATIVAS	f	%
Catálogo Manual	18	15%
Catálogo Automatizado	91	76%
Personal Encargado	11	9 %
No existe ningún medio	0	0%
TOTAL	**120**	**100%**

Fuente: encuesta realizada al usuario biblioteca Madre Bernarda .2014

Autora: Grabiela Álvarez

GRÁFICO Nro. 10



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 76% de los usuarios encuestados responden que solicitan un documento a través de un catálogo automatizado, el 15% por un catálogo manual, el 9 % al personal encargado de la biblioteca.

El medio que facilita la búsqueda y recuperación de la información en una unidad de información es el catalogo**,** uno de los medios más utilizados puede ser manual o automatizado, ofrece información sobre la ubicación y disponibilidad del material bibliográfico existente. De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que los usuarios solicitan la información a través de un catálogo automatizado en su mayoría, otro porcentaje minoritario a través de un catálogo manual y un mínimo al personal responsable; al respecto cabe resaltar que su respuesta refleja desconocimiento, por cuanto el fondo bibliográfico no se encuentra procesado técnicamente a decir del propio personal encargado de la biblioteca (pregunta 2entrevista) por ende difícilmente podrán recuperar la información a través de un catálogo, puesto que estos son el resultado de dicho procesamiento; factor que

resulta negativo, considerando que una persona no puede retener toda la información contenida en un fondo bibliográfico frente a una gran cantidad de información que este pueda poseer, como es de esperar habrá perdida de información por ende insatisfacción las necesidades informativas de los usuarios.

3. ¿Existe la necesidad de asignar personal especializado para la administración de la biblioteca?

CUADRO Nro. 11

ALTERNATIVAS	f	%
SI	110	92 %
NO	10	8 %
TOTAL	**120**	**100%**

Fuente: encuesta realizada al usuario biblioteca Madre Bernarda .2014

Autora: Grabiela Álvarez

GRÁFICO Nro. 11

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 92 % de los usuarios encuestados consideran que existe la necesidad de asignar personal especializado para la administración de la biblioteca, el 8 % considera que no existe. La especialización proporciona una mayor organización y capacidad de trabajo**,** eficiencia y perfeccionamiento de las habilidades**,** por tanto prevé los conocimientos destrezas para el desarrollo de una determinada función; aquello conlleva a que su práctica profesional se desarrolle bajo un marco científico garantizando un desempeño competente con mejores posibilidades para satisfacer las necesidades del usuario.

De acuerdo a los resultados existe la necesidad de asignar personal especializado para la administración de la biblioteca, percepción acertada dada la importancia de esta en una área específica; por lo tanto se debe asignar el personal con el perfil requerido para que se pueda ofrecer servicios adecuados acorde a las exigencias actuales de los usuarios.

4. ¿De acuerdo a su criterio el material bibliográfico existente en biblioteca está organizado y procesado técnicamente?

CUADRO Nro. 12

ALTERNATIVAS	f	%
SI	29	24 %
NO	53	44 %
EN PARTE	38	32 %
TOTAL	**120**	**100%**

Fuente: encuesta realizada al usuario biblioteca Madre Bernarda .2014

Autora: Grabiela Álvarez

GRÁFICO Nro. 12

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 44 % de los usuarios encuestados responden, que el material bibliográfico existente en biblioteca no está organizado y procesado técnicamente, el 32 % en parte, y el 24 % que sí. La organización técnica es el registro, proceso técnico y organización de la información, mediante la aplicación de medios manuales y automáticos, teniendo en cuenta las leyes objetivas que rigen las actividades archivísticas, bibliotecarias, bibliográficas y científico-informativas y las características de los tipos de institución y los usuarios a que se destinan.

Los resultados permiten discernir que parte de los usuarios desconocen sobre organización y procesamiento técnico del material bibliográfico de biblioteca criterio que se ve reflejado en sus respuestas al sostener que en parte y que si existe tal organización, cuando a decir de la mayor parte del personal responsable que no existe organización técnica del material bibliográfico existente; como es de esperarse la realidad en este aspecto se torna ajena a los principios científicos

técnicos en cuanto a la organización de los recursos bibliográficos lo que obstaculiza y limita su normal desarrollo de la unidad de información.

5. La información que busca en biblioteca la encuentra:

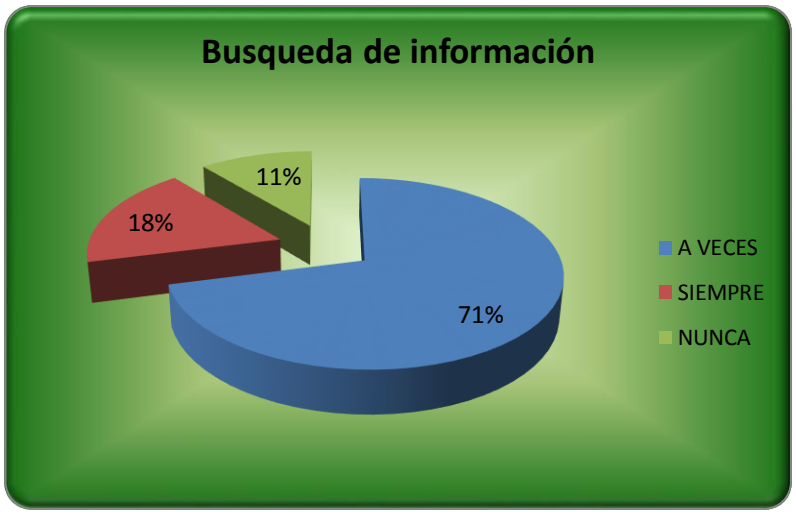
CUADRO Nro. 13

ALTERNATIVAS	f	%
Siempre	21	18 %
A veces	85	71 %
Nunca	14	11 %
TOTAL	**120**	**100%**

Fuente: encuesta realizada al usuario biblioteca Madre Bernarda .2014

Autora: Grabiela Álvarez

GRÁFICO Nro. 13



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 71 % de los usuarios encuestados responden que la información que busca en biblioteca a veces la encuentran, el 18 % siempre la encuentran, el 11 % nunca la

encuentran. Las bibliotecas son abastecedoras de información a través de los servicios, su función es satisfacer, resolver las necesidades de información de los usuarios, a medida que están sean satisfechas determina la calidad del servicio que estas oferten.

De acuerdo a los resultados el 71% de los usuarios consideran que a veces encuentran la información que requieren mientras que el 11 % nunca la encuentran, factor que resulta negativo puesto que la biblioteca y/o unidad de información no cumple con su función que le corresponde, considerando que la información es un el servicio elemental de una biblioteca.

6. La información que solicita satisface sus necesidades informativas de forma:

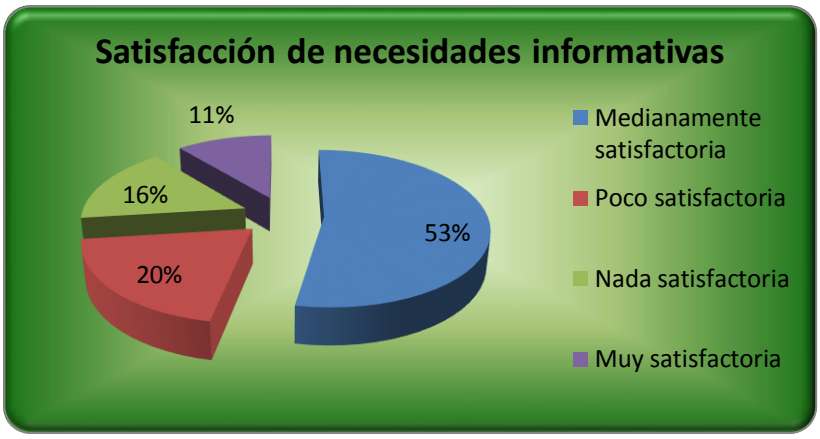
CUADRO Nro. 14

ALTERNATIVAS	f	%
Muy satisfactoria	14	11 %
Medianamente satisfactoria	63	53 %
Poco satisfactoria	24	20 %
Nada satisfactoria	19	16 %
TOTAL	**120**	**100%**

Fuente: encuesta realizada al usuario biblioteca Madre Bernarda .2014

Autora: Grabiela Álvarez

GRÁFICO Nro. 14



-

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 53 % de los usuarios encuestados responden que la información solicitada medianamente satisface sus necesidades informativas, el 20% poco satisfactoria, el 16 % nada satisfactoria, el 11 % muy satisfactoria.

Las necesidades informativas son el conjunto de sensaciones que tiene el usuario sobre el bien o servicio adquirido, al utilizarlo y saber que funciona con normalidad, mientras que la satisfacción es el resultado o la percepción que este tiene de que fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas en relación al producto o servicio.

Según los resultados los usuarios en un porcentaje mayoritario consideran mediamente satisfactoria la información recibida; al respecto se puede deducir que existe debilidades en la prestación de servicios, si se considera también el otro porcentaje aunque minoritario pero que es representativo la considera nada

satisfactoria, por lo tanto se debe desarrollar actividades que propendan soluciones con la finalidad de que sus requerimientos sean resueltos de forma muy satisfactorios a la totalidad de los usuarios .

7. De acuerdo a su criterio cuales son los factores institucionales que están incidiendo en la satisfacción de sus necesidades informativas

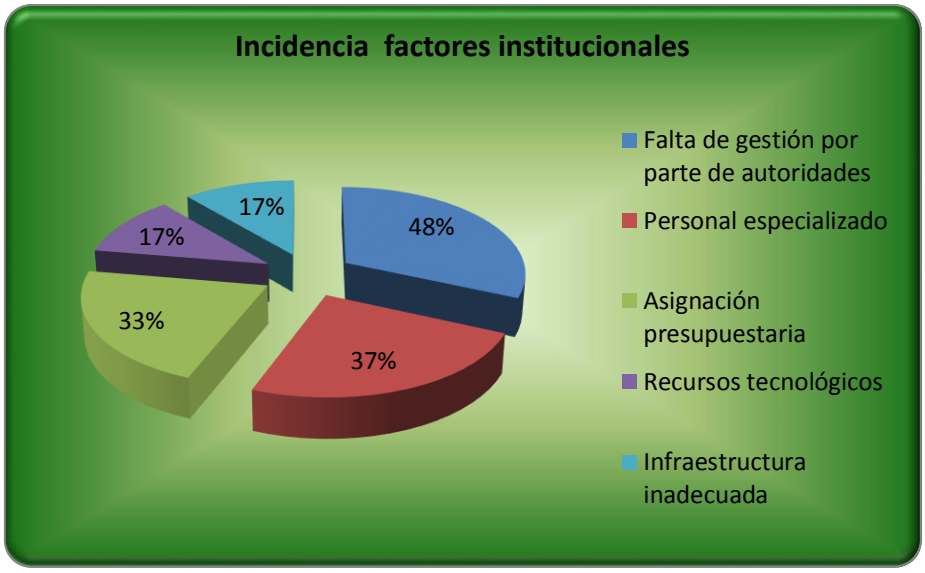
CUADRO Nro. 15

ALTERNATIVAS	f	%
Asignación presupuestaria	39	33 %
Falta de gestión por parte de autoridades	57	48 %
Personal especializado	44	37 %
Recursos tecnológicos	20	17 %
Infraestructura inadecuada	20	17 %

Fuente: encuesta realizada al usuario biblioteca Madre Bernarda .2014

Autora: Grabiela Álvarez

GRÁFICO Nro. 15



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al ser consultados a los usuarios sobre los factores institucionales que están incidiendo en la satisfacción de sus necesidades informativas, el 48 % manifiestan, la falta de gestión por parte de autoridades, el 37% señala personal especializado, el 33 % asignación presupuestaria, el 17% recursos tecnológicos.

En forma general la satisfacción del usuario es la expresión de las diferencias entre la expectativa que se tiene de un servicio y lo que efectivamente se recibe como servicio, para que esta satisfacción sea resuelta interactúan una serie de factores como: Presupuesto, asignación, rubro o ingreso económico que impone avances o restricciones en el ámbito del desarrollo; Gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar, abarca las ideas de gobernar**,** disponer dirigir**,** ordenar u organizar una determinada cosa o situación, Recursos humanos prevé los conocimientos habilidades destrezas para el desarrollo de una determinada función; por lo tanto conlleva a un desempeño competente, Recursos tecnológicos, medios herramientas que coadyuvan a optimizar el servicios.

De acuerdo a los resultados, los factores que inciden mayoritariamente en la satisfacción de sus necesidades informativas es la falta de gestión por parte de autoridades, como también el personal especializado, contrariamente al factor presupuesto como lo señala el personal responsable de biblioteca; criterio que tiene asidero puesto que en la actualidad una buena gestión permite conseguir recursos económicos, como también el recurso humano con el respectivo perfil profesional prevé los conocimientos habilidades destrezas para un desempeño competente que garantiza una buen desarrollo de actividades.

g. DISCUSIÓN

Para comprobar si se da la incidencia entre las dos variables de la investigación: Organización Técnica del Fondo Bibliográfico, Satisfacción de las Necesidades Informativas, se analizan los objetivos propuestos y los resultados de las técnicas de investigación.

Primer Objetivo Específico: Establecer de qué manera la organización técnica del fondo bibliográfico determina la calidad del servicio en la biblioteca del colegio Madre Bernarda.

Como elemento de discusión, de la entrevista realizada al personal responsable de la misma para establecer la incidencia de la organización técnica del fondo bibliográfico en la calidad del servicio, se toma la pregunta 7), ¿Desde su perspectiva de qué manera la organización técnica del fondo bibliográfico determina la calidad del servicio en la biblioteca?; cuyos resultados determinan que el 50% del personal consideran que la organización técnica del fondo bibliográfico determina la calidad del servicio en la biblioteca, calidad que se ve reflejada cuando existe facilidad en la recuperación de la información, satisfacción de las necesidades informativas, como también cuando los servicios son eficientes y oportunos, el 25% consideran, la diversidad de servicios, la organización técnica del fondo bibliográfico.

En tal consideración, la organización técnica del fondo bibliográfico determina la calidad del servicio a través, de la satisfacción de las necesidades informativas, cuando los servicios son eficientes y oportunos.

Segundo objetivo específico: Identificar los factores institucionales que están incidiendo en la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios de la biblioteca del Colegio Madre Bernarda. Se recurre como elemento de discusión a la encuesta aplicada a los usuarios; tomando como referencia las pregunta 7, ¿De acuerdo a su criterio cuales son los factores institucionales que están incidiendo en la satisfacción de sus necesidades informativas?; al respecto el 48 % manifiestan la falta de gestión por parte de autoridades, el 37% señala falta de personal especializado, el 33 % falta designación presupuestaria, y el 17% recursos tecnológicos.

Se concluye que los factores institucionales que están incidiendo en la satisfacción de las necesidades informativas es la falta de gestión por parte de autoridades, personal especializado, asignación presupuestaria.

Analizando los resultados se llega a comprobar que los Objetivos Específicos de la investigación, se han cumplido; y queda entonces demostrado que la Organización Técnica del Fondo Bibliográfico del Colegio Madre Bernarda de la ciudad y provincia de Zamora Chinchipe incide en la en la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios.

h. CONCLUSIONES

- El 67% del personal encargado de la biblioteca manifiestan que el acervo bibliográfico de la biblioteca del Colegio Madre Bernarda la ciudad y provincia de Zamora Chinchipe no está organizado y procesado técnicamente, el 33% que si lo está, por lo tanto existe desorganización y por ende perdida de información contenida en los documentos.

- El 50% del personal determinan que la organización técnica del fondo bibliográfico determina la calidad del servicio en la biblioteca, calidad que se ve reflejada cuando existe facilidad en la recuperación de la información, satisfacción de las necesidades informativas, como también cuando los servicios son eficientes y oportunos, el 25% consideran, la diversidad de servicios, la organización técnica del fondo bibliográfico.

- El 48 % de los estudiantes encuestados manifiestan que los factores institucionales que están incidiendo en la satisfacción de las necesidades informativas es la falta de gestión por parte de autoridades, el 37% señala falta de personal especializado, el 33 % falta designación presupuestaria, y el 17% recursos tecnológicos.

i. RECOMENDACIONES

- Al personal encargado que labora en la Biblioteca del colegio Madre Bernarda deben considerar un plan de capacitación que les permita la realización de la organización técnica del material bibliográfico existente para proveer de medios tanto manuales y automatizados para la búsqueda y recuperación de la información por parte del usuario, considerando la importancia que este reviste para la organización, gestión y desarrollo de los servicios en una unidad de información.

- Al personal encargado que labora en la Biblioteca del colegio Madre Bernarda conjuntamente con las autoridades deben direccionar acciones tendientes a diversificar de servicios para responder eficientemente a la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios.

- A las autoridades del colegio Madre Bernarda deben realizar las gestiones pertinentes para conseguir recursos económicos, como también el recurso humano con el respectivo perfil profesional puesto que prevé los conocimientos habilidades destrezas para un desempeño competente en la administración de la biblioteca que garantice un buen desarrollo de actividades.

j. BIBLIOGRAFÍA

- American Library Association (2008). Reglas angloamericanas de catalogación descriptiva. 2 ed. Washington, DC: Organización de los Estados Americanos.

- Arango, Luis (2002) Organización técnica de las colecciones de una biblioteca pública. Colombia

- Diputación Provincial de Teruel (2002).Organización y gestión de pequeñas bibliotecas.

- Giráldez, R. (1998). Indización. La Habana: Ministerio de Educación.

- Hernández, Sampieri, 2003. Roberto. Metodología de la Investigación, McGraw Hill. México:

- Martínez Tamayo, Ana maría; Valdez, Julia C., (2008) Indización y clasificación en bibliotecas, Alfagrama. Buenos Aire.

- Rojas, E. (2000). Sistema de Clasificación Decimal Dewey. Bogotá: Editores. Ltda.

- Rojas, E. (2000). Sistema de Clasificación Decimal Dewey: Guía práctica. Bogotá: Editorial Ltda.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA

TEMA:

"LA ORGANIZACIÓN TÉCNICA DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO DE LA BIBLIOTECA DEL COLEGIO MADRE BERNARDA DE LA CIUDAD Y PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE; Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DE LOS USUARIOS. PERIODO 2014".

Proyecto de Tesis previa a optar por el Título Licenciada en Bibliotecología e Información Científico Técnica.

AUTORA:

Angelica Grabiela Álvarez Imaicela

Loja-Ecuador
2014

a. TEMA

“LA ORGANIZACIÓN TÉCNICA DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO DE LA BIBLIOTECA DEL COLEGIO MADRE BERNARDA DE LA CIUDAD Y PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE; Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DE LOS USUARIOS. PERIODO 2014”.

b. PROBLEMÁTICA

Ubicación y Contextualización.

Zamora Chinchipe es una provincia de Ecuador ubicada en el suroriente de la Amazonía ecuatoriana, que limita con la provincia de Morona Santiago al norte; con la provincia de Loja al oeste; y con Perú al sur y este; tiene una superficie de 10.556 km², la cual comprende una orografía montañosa única que la distingue del resto de provincias amazónicas. Su producción minera; sus grupos étnicos indígenas con su rico legado arqueológico; su inmensurable biodiversidad; sus nichos y atractivos turísticos como sus hermosos ríos, cascadas y lagunas distinguen e identifican a la provincia.

El Colegio “Madre Bernarda” de la ciudad de Zamora, comprometido singularmente con el que hacer educativo, entregando a la sociedad ecuatoriana, bachilleres talentosos, creativos y responsables, con el auténtico compromiso de generar una nueva sociedad, e involucrarse en un mundo globalizado; iluminados por el espíritu santo, y pensamiento franciscano-Bernandino, “educar para la vida”; se encuentra

ubicado en la avenida Jorge Mosquera frente al Consejo Provincial, entre la avenida Francisco de Orellana y Pío Jaramillo de la ciudad de Zamora Chinchipe.

Este colegio tiene una larga trascendencia social y cultural, se constituye en una fuente del saber para la juventud y la sociedad, el 19 de mayo de 2013 fecha histórica para la familia Bernardina, donde se conmemora 32 años de vida institucional y 41 años de la presencia de las Hnas. Misioneras de María Auxiliadora, gloriosa fecha de existencia de esta benemérita Institución educativa que hoy ofrece una educación integral de excelencia para la vida, donde se cultiva principios y valores con un alto nivel académico según estándares nacionales e internacionales. En el año del 2001 con acuerdo Nro. 080 comienza a funcionar el Bachillerato Ciencias especialidad Físico Matemático y Químico biológicas últimas promociones en el presente año lectivo; así mismo Acuerdo Nro. 088 del Ministerio de Educación autoriza el funcionamiento definitivo del bachillerato Ciencias general desde 2005-2006; actualmente está precalificado para la oferta de Bachillerato Internacional que en este año tendremos la última promoción. (http://www.colegiomadrebernarda.edu.ec/).

La biblioteca del Colegio Madre Bernarda data su creación a muchos años después de la creación del colegio, nace como una perspectiva como una unidad de apoyo para el aprendizaje para la difusión de la cultura y al desarrollo de la investigación sin embargo en la actualidad se ha visto coartada por múltiples factores que han obstaculizado su normal desenvolvimiento.

Situación actual del problema

Para poder conocer de manera veraz y oportuna, la situación actual de la problemática, se hizo un estudio preliminar, en el que participaron, la Hermana Mónica Songor. Rectora de la institución, la persona encargada de biblioteca el Ing. Guido Fabricio Namicela, cinco docentes, y 50 estudiantes de los distintos niveles escolares, a quienes se les consulto sobre la organización técnica del fondo bibliográfico, su pertinencia, satisfacción de las necesidades informativas, servicios y demás aspectos que conllevan al uso de la biblioteca.

Organizados los distintos criterios se llegó a determinar los siguientes problemas:

El 99% manifiestan que la organización técnica del material bibliográfico existente en la biblioteca es nula, esta se ha visto limitada por la falta de personal profesional en el área o carreras afines para el desempeño de sus funciones para la atención y organización de la biblioteca y lo que es más, tampoco se cuenta con un personal exclusivo para este departamento, simplemente se ha venido designando en periodos esporádicos a la secretaria, colectores, docentes con la finalidad de cumplir su carga horaria, por lo tanto el conocimiento nulo por parte de estas personas improvisadas ha generado que su desempeño como es de esperar no se desarrolle bajo el conocimiento de los aspectos teóricos conceptuales para la realización de la organización técnica del material bibliográfico de sus fondos.

Aquello deviene por las políticas de estado que no tienen un nivel de exigencia en el perfil profesional para desempeñar funciones específicas, como también el

escaso interés y falta de conocimiento de la importancia de estas profesiones por parte de las autoridades de la institución, priorizan otras actividades de acuerdo a su criterio son de mayor valor, no creen que la biblioteca sea esencial para la sociedad moderna, pues la ven como una cosa marginal u opcional, minimizando el valor y aporte de las bibliotecas en formar al hombre social e intelectualmente.

Bajo estas consideraciones el personal improvisado que labora esporádicamente en la Biblioteca desconoce el procedimiento para la realización de su trabajo acorde a las normas internacionales de la información, como también el uso de los lenguajes documentales que se constituyen en herramientas básicas para normalizar la organización técnica y que garantizan a su vez la efectividad de estos procesos.

El 98% sostienen que la selección y adquisición del material bibliográfico se ha realizado de forma arbitraria sin tomar en cuenta o en relación a la misión visión de la institución y de acuerdo a la malla curricular por tanto no responden a los intereses y necesidades de la comunidad educativa esta debe estar actualizada y organizada, cubriendo todas las áreas del conocimiento y respondiendo a las necesidades de información de la comunidad

La selección y adquisición es el proceso encaminado básicamente a determinar que material documental debe adquirir o descartar la unidad de información. El proceso de selección implica la adopción de unos principios o políticas básicas que sirvan de guía y respaldo a la toma de decisiones. Cada una de las bibliotecas debe en primer término definir su política de selección y adquisición de materiales la cual debe hacer relación a los objetivos de la biblioteca y tipos de servicios que ofrece,

las necesidades de información de la comunidad, la demanda de información y frecuencia con que ésta se da, los avances y las novedades en las diferentes áreas del conocimiento.

Sin embargo como se puede dar cuenta los procesos técnicos de adquisición de los fondos no se guían, por criterios estrictamente profesionales, las adquisiciones no se realizan conforme a la evaluación de las necesidades de la comunidad y a las sugerencias de los usuarios.

Por otra parte, el 97% manifiestan también, que no se cuenta con un inventario donde se registre los ingresos del material bibliográfico para el respectivo control, y posterior recuperación, los libros se han colocado en las estanterías sin ningún orden, en algunos casos se ha ordenado de acuerdo al código de colecturía en donde registran todos los de bienes que ingresan a la institución; como también se encuentran aún encartonados; situación que ha generado un caos total en su ordenamiento.

Concomitantemente a esta realidad el fondo bibliográfico no se encuentra procesado técnicamente que comprende los tres procesos básicos como: catalogación, proceso mediante el cual se registran en forma completa y ordenada las partes esenciales que identifican a cada uno de los materiales; la clasificación permite la asignación al documento un código que expresa su ubicación especial dentro de una rama de conocimiento y a su vez, su lugar físico (signatura topográfica) en la biblioteca.

Finalmente tampoco se realiza el proceso de indización que consiste en describir y caracterizar a un documento, mediante la elección de los términos más apropiados que representen el contenido del documento; estos procesos constituyen la base para la organización técnica, facilitan y garantizan la recuperación de la información, para la prestación de los servicios y por ende la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios (a).

Como consecuencia de lo expuesto, el fondo bibliográfico de la unidad de información no tiene una organización técnica adecuada, por tanto la información difícilmente puede ser recuperada, reduciendo las posibilidades de satisfacer las necesidades informativas de los usuarios, ya que desconocen el potencial de los materiales existentes que pueden ser de mayor utilidad, razón por la cual el acervo bibliográfico pierde su importancia y genera perdida de información como también se torna en una limitante tanto para los servicios que ofrece como para compartir recursos con otras unidades de información.

Ante la problemática expuesta surge la necesidad urgente de sensibilizar a la comunidad educativa sobre la importancia de la organización técnica del fondo bibliográfico de la biblioteca del Colegio Madre Bernarda para la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios (a) para la toma de decisiones enfocadas a solucionar la problemática existente.

En consecuencia se formula el problema principal y problemas secundarios.

Problema Principal.

- ¿Cuáles son los factores institucionales que inciden en la organización técnica del fondo bibliográfico de la biblioteca del Colegio Madre Bernarda de la ciudad y provincia de Zamora Chinchipe, que están incidiendo en la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios?

Problemas secundarios.

- ¿De qué manera la organización técnica del fondo bibliográfico determina la calidad del servicio en la biblioteca del colegio Madre Bernarda?

- ¿Cuáles son los factores institucionales que están incidiendo en la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios de la biblioteca del Colegio Madre Bernarda?

c. JUSTIFICACIÓN.

La presente investigación se enmarca en lo que determina el Reglamento de Régimen Académico vigente en la Universidad Nacional de Loja, mismo que señala y determina los aspectos básicos a tomarse en cuenta. La investigación en sí, a su vez, permitirá poner de manifiesto los conocimientos adquiridos en el decurso de toda la carrera.

Para poder cumplir con lo anterior se ha hecho una recopilación bibliográfica que permita contar con referentes teóricos-científicos que le den sostén y fundamento a la explicación que se hace de las dos variables principales.

Como resultado de todo el proceso de investigación se aspira que los beneficiarios directos sean los usuarios, puesto que la organización técnica del fondo bibliográfico permitirá recuperar la información de forma ágil y oportuna de acuerdo a sus necesidades informativas; de igual forma lo será el personal que labora en la biblioteca, puesto que les permitirá tener un registro y control, como una organización lógica de los recursos bibliográficos, que le proporcionaran las posibilidades para brindar la información requerida y así puedan desempeñar sus funciones con solvencia, y pertinencia.

d.OBJETIVOS

GENERAL:

- Analizar los factores institucionales que inciden en la organización técnica del fondo bibliográfico de la biblioteca del Colegio Madre Bernarda de la ciudad y provincia de Zamora Chinchipe, que están incidiendo en la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios.

ESPECÍFICOS:

- Establecer de qué manera la organización técnica del fondo bibliográfico determina la calidad del servicio en la biblioteca del colegio Madre Bernarda.

- Identificar los factores institucionales que están incidiendo en la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios de la biblioteca del Colegio Madre Bernarda.

e. MARCO TEÓRICO.

ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE BIBLIOTECA

La libertad, la prosperidad y el desarrollo de la sociedad y de los individuos son valores humanos fundamentales.

Éstos sólo podrán alcanzarse mediante la capacidad de los ciudadanos bien informados para ejercer sus derechos democráticos y desempeñar un papel activo en la sociedad.

La participación constructiva y la consolidación de la democracia dependen tanto de una educación satisfactoria como de un acceso libre y sin límites al conocimiento, al pensamiento, a la cultura y a la información. La biblioteca pública, acceso local al conocimiento, proporciona las condiciones básicas para el aprendizaje a lo largo de toda la vida, para decidir libremente y para el progreso cultural del individuo y de los grupos sociales. (Unesco.1994).

El lector es la razón de ser de una biblioteca, entonces hacia él tiene que estar dirigida toda su atención, su organización técnica y administrativa con el propósito de brindarle de la mejor forma posible: información, educación, cultura y recreación.

Ante la oferta y la demanda de la información, a la Biblioteca Pública se le atribuye un papel de intermediaria, cuyo éxito descansa, en buena medida, en el desarrollo y aplicación de unas técnicas específicas.

Proceso técnico del fondo bibliográfico

Conceptos

“El fondo bibliográfico es el conjunto colecciones, de materiales bibliotecarios que la biblioteca pone a disposición de los usuarios”. (Tardon 1998).

“Los procesos técnicos se constituyen por una serie de actividades tendientes a proveer a la biblioteca de los materiales necesarios, así como a su adecuada organización para que los servicios al público se puedan prestar de una manera conveniente” (Arango, 2002).

El proceso técnico de la información involucra a la catalogación, clasificación, indización y al usuario y sus necesidades, por tanto, se pueden dividir en dos aspectos: en el primero consta la descripción bibliográfica y catalogación, a través del análisis formal; y, en el segundo recurriendo al análisis interno, se realiza la indización y resumen. Son los profesionales de la información (bibliotecólogos) quienes tienen la responsabilidad de presentar en forma normalizado la información, de realizar el análisis de contenido sobre técnicas estandarizadas, de aplicar los sistemas de clasificación acordes a la disciplina, etc.

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. El logro de resultados cualitativamente superiores en el proceso técnico de la información es la automatización, siempre y cuando estos estén normalizados.

La administración general de una biblioteca contempla el proceso técnico del material y la organización administrativa de la biblioteca en general. En la organización técnica se desarrollan las siguientes labores más importantes: Selección y adquisición de materiales, Registro, Catalogación, Clasificación, Indización. Colocación e intercalación en las estanterías.

Selección y adquisición de materiales

La selección

Es el proceso encaminado básicamente a determinar que material documental debe adquirir o descartar la unidad de información. El proceso de selección implica la adopción de unos principios o políticas básicas que sirvan de guía y respaldo a la toma de decisiones. Cada una de las bibliotecas debe en primer término definir su política de selección y adquisición de materiales la cual debe hacer relación a:

- Objetivos de la biblioteca y tipos de servicios que ofrece
- Las necesidades de información de la comunidad
- Demanda de información y frecuencia con que ésta se da.
- Los avances y las novedades en las diferentes áreas del conocimiento
- Los recursos disponibles y medios posibles

Medios que se utilizan para la selección

- Solicitar libros en demostración

- Visitas a librerías y ferias de libros
- Catálogos, listados, bibliografías
- Donaciones: es conveniente aceptar todas las donaciones propuestas a la biblioteca, reservándose ésta los derechos de descarte o donación.
- Registro de necesidades de los usuarios, buzón de sugerencias
- Asesoramiento de especialistas.

Adquisición

Es el proceso mediante el cual la biblioteca obtiene el material bibliográfico, orientado a satisfacer las necesidades de la comunidad servida, bien sea por compra, canje o donación. La adquisición se interrelaciona con el proceso de selección ya que es la continuidad en el desarrollo de las colecciones.

Registro

El registro es una operación administrativa y contable mediante la que se formaliza el ingreso de las obras en la biblioteca; realmente, con los programas automatizados, la práctica del registro tiene hoy poca justificación.

Los propios programas de bibliotecas asignan a cada unidad códigos numéricos que cumplen la misma función que el libro de registro, registrar consiste en hacer constar, en un libro destinado a este fin y en un orden correlativo, los datos suficientes para identificar la obra: nº de entrada y normalmente, fecha de

inscripción, autor, título, lugar de publicación, editorial, año de publicación, precio, procedencia y observaciones.

El número de registro se anotará también en la portada del libro (o en el lugar más adecuado cuando se trata de otros materiales), generalmente precedido de la letra "R". Se puede mantener un solo libro de registro para todos los documentos pero es más práctico registrar cada tipo de material en un libro independiente: libros, publicaciones periódicas, documentos audiovisuales y documentos electrónicos.

El mantenimiento del libro de registro exige, además, anotar en él las bajas que se producen por expurgo, sustracción, etc.; para facilitar el control de la colección, es conveniente mantener tantos registros de bajas como de altas.

Catalogación

Concepto

"Catalogar es el proceso técnico mediante el cual se trasladan los datos esenciales de los documentos a una ficha, siguiendo un orden preestablecido para cada elemento, le brinda al usuario el máximo de información con el fin de facilitarle su comprensión e identificación". (Escolano, 2003)

La catalogación consiste básicamente en:

- Realizar la descripción de un documento para asegurar su identificación.
- Decidir los puntos de acceso al documento: principal, secundarios, de materia y sistemáticos.

- Proporcionar los datos que nos van a permitir la localización física del documento dentro de una colección determinada (signatura – tejuelo)

La descripción bibliográfica se realiza mediante la aplicación de unas normas internacionalmente aceptadas, las ISBD, cuya adaptación para las bibliotecas españolas se conoce como las “Reglas de Catalogación”.

Estas normas dividen la descripción bibliográfica en 8 áreas:

1. Área de título y mención de responsabilidad
2. Área de edición
3. Área de datos específicos de la clase de documento
4. Área de publicación, distribución, etc.
5. Área de descripción física
6. Área de serie
7. Área de notas
8. Área de número normalizado.

La segunda fase de la catalogación consiste en establecer el número y forma de los puntos de acceso. Éstos se determinan tanto a partir de la descripción bibliográfica como del contenido de la obra. La descripción bibliográfica nos proporciona el encabezamiento principal y los encabezamientos secundarios.

El resultado de la catalogación son los catálogos; una vez decididos los puntos de acceso, se reproduce la ficha principal tantas veces como puntos de acceso se le asignen, más una idéntica a la principal para el catálogo topográfico. Cada una de estas fichas se insertará en el catálogo correspondiente.

En bibliotecas públicas, los catálogos más usuales son el catálogo alfabético de autores y obras anónimas, el catálogo de títulos, el catálogo de materias, el catálogo sistemático (CDU) y el catálogo topográfico. También puede existir el llamado “catálogo diccionario”, en el que, en un orden alfabético único se incluyen autores, títulos y materias. (Diputacion de Teruel, 2002)

Entidades, Atributos, y Relaciones.

Entidades en los Registros Bibliográficos.

Para la creación de registros bibliográficos deben considerarse las siguientes entidades, que comprenden los productos del esfuerzo intelectual o artístico: Obra, Expresión, Manifestación, Ejemplar.

Entidades en los Registros de Autoridad

Los registros de autoridad deberán documentar las formas controladas de los nombres, por lo menos, de personas, familias, entidades corporativas y materias.

Atributos. Se deberán utilizar los atributos que identifiquen cada entidad como elementos de información en los registros bibliográficos y de autoridad.

Relaciones. Se deberán identificar en el catálogo las relaciones bibliográficamente significativas entre entidades. (Escolano, 2003)

Encabezamientos Autorizados

El encabezamiento autorizado para una entidad deberá ser el nombre que identifique a la entidad de una manera consistente, ya sea porque se encuentre predominantemente en las manifestaciones o porque sea un nombre muy aceptado, apropiado para los usuarios del catálogo (p. ej., 'nombre convencional').Se añadirán además, si es necesario, características identificadoras para distinguir la entidad de otras con el mismo nombre.

Lengua

Cuando los nombres han aparecido en varias lenguas, se dará preferencia al encabezamiento basado en la información encontrada en las manifestaciones de la expresión en la lengua y escritura originales; sin embargo, si la lengua y escritura originales no se usan normalmente en el catálogo, el encabezamiento puede basarse en las formas encontradas en las manifestaciones o en referencias en una de las lenguas y escrituras que mejor convengan al usuario del catálogo.

Se deberá proporcionar acceso en la lengua y escritura original cuando sea posible, ya mediante el encabezamiento autorizado o una referencia. Si se opta por las transliteraciones, se deberá seguir una norma internacional para la conversión de la escritura.

Formas de Nombres para Personas

Cuando el nombre de una persona consta de varias palabras, se deberá determinar la elección de la palabra de entrada según las convenciones del país de residencia legal de la persona o, cuando no sea determinable ese país de residencia legal, según el uso acordado del país en el que la persona generalmente resida o, si no es posible determinar dónde reside generalmente la persona, la elección de la palabra de entrada deberá seguir el uso acordado en la lengua que generalmente utiliza la persona, tal como se encuentra en las manifestaciones o en las fuentes de referencia general.

Formas de Nombres para Familias

Cuando el nombre de la familia consta de varias palabras, se deberá determinar la elección de la palabra de entrada por convenciones del país más asociado a esa familia o, si no es posible determinar el país más asociado a la familia, la elección de la palabra de entrada deberá seguir el uso acordado en la lengua que generalmente utiliza la familia, como se encuentra en las manifestaciones o en las fuentes de referencia general.

Formas de Nombres para Entidades Corporativas

Para jurisdicciones, el encabezamiento autorizado deberá incluir la forma utilizada actualmente del nombre del territorio del que se trate en la lengua y escritura que mejor convenga a las necesidades del usuario del catálogo.

Si la entidad corporativa ha utilizado diferentes nombres en sucesivos períodos que no se puedan considerar como variaciones menores de un nombre, se debe considerar cada cambio de nombre significativo como una nueva entidad y se relacionarán los correspondientes registros de autoridad de cada entidad por medio de referencias de véase además (anterior/posterior).

Formas de Títulos Uniformes

Un título uniforme puede ser o bien un título que puede aparecer solo o bien una combinación de nombre/título o un título calificado por la adición de elementos identificadores, tales como nombre de entidad corporativa, un lugar, lengua, fecha, etc. El título uniforme deberá ser el título original o el título que se encuentre más frecuentemente en las manifestaciones de la obra. Bajo ciertas circunstancias, puede preferirse, como base para el encabezamiento autorizado, un título comúnmente utilizado en la lengua y escritura del catálogo en lugar del título original.

Puntos de acceso indispensables

Son aquellos basados en los atributos y relaciones principales de cada entidad en el registro bibliográfico o de autoridad.

Los puntos de acceso indispensables para los registros bibliográficos incluyen: el nombre del creador o primer nombre de creador cuando se cita más de uno el título propio o título suministrado a la manifestación el (los) año(s) de publicación o edición el título uniforme para la obra/expresión encabezamientos de materia,

términos de materia números de clasificación números normalizados, identificadores y 'títulos clave' para la entidad descrita.

Los puntos de acceso indispensables para los registros de autoridad incluyen: el nombre autorizado o título de la entidad las formas variantes del nombre o título para la entidad. (American Library Association. 2008).

Clasificación

Concepto.

"La clasificación puede ser definida como el arte de asignar a los libros 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 uno con otros". (Merril, H.1998).

Notación

El sistema de clasificación decimal está dividido en diez clases principales, que unidas comprenden el universo del conocimiento. Estas clases se dividen en diez divisiones y cada división en diez secciones.

La clase 000 es la más general y es usada para obras no circunscritas a una disciplina específica, pero se pueden utilizar también para materias especializadas que tienen que ver con conocimiento e información general, tales como: ciencias de la información y de computadores, bibliotecología, periodismo, bibliografía.

El primer dígito indica la clase principal. Cada número está formado por tres dígitos, solamente el primero es significativo en esta lista. Los ceros restantes completan la notación de los tres dígitos requeridos. Ejemplo **3**00 Ciencias Sociales. Las diez **clases principales** son:

000 Obras Generales Disciplinas que no están en las otras clases

100 Filosofía, Psicología y ciencias afines.

200 Religión.

300 Ciencias Sociales.

400 Lenguas.

600 Ciencias Aplicadas (tecnología).

700 Artes (bellas artes y artes decorativas).

800 Literatura y Retórica.

900 Geografía e Historia y disciplinas auxiliares.

Cada clase principal consta de diez divisiones, también numeradas de O a 9. La cantidad de dígitos significativos aquí es de dos, el segundo de ellos es indicativo de la división.

Ejemplo: 300 sobre ciencias sociales; 310 para Estadística general; 320 para Ciencias políticas; 330 para Economía. (Rojas, 2000).

Como clasificar con la CDD

Clasificar una obra con la CDD requiere de la determinación del tema del enfoque disciplinario y cuando sea aplicable, de la aproximación o la forma. Dese cuenta que las obras de la imaginación se clasifican generalmente por el género literario antes que por el tema.

Determine el tema de una obra

Clasificar una obra en forma apropiada depende de cómo se determina el tema de la misma.

El título: Indica muchas veces el tema de que trata la obra, pero que nunca debería considerarse como la única fuente de análisis. Por ejemplo. EL FUTURO ESTA EN JUEGO, es un informe del estado de educación en los países de América Latina, no es un escrito sobre los peligros de guerra nuclear o de la Tercera Guerra Mundial.

Tabla de contenido: Presenta los principales tópicos tratados y es una excelente guía para determinar el tema. Los títulos de los capítulos: Pueden compensar la carencia de una tabla de contenido, los subtítulos de cada capítulo son frecuentemente útiles.

La introducción: (Escrita por alguien diferente del autor). Debe ser revisada atentamente, ayuda a identificar el tema de la obra y sugieren la ubicación de la misma en la evolución del pensamiento sobre el tema.

El prefacio o introducción generalmente establece el propósito del autor: Si se provee un prólogo, este con frecuencia indica el tema de la obra y siguiere la ubicación de la misma en el desarrollo del pensamiento sobre el tema. La cubierta del libro o el material complementario pueden incluir un resumen del contenido del tema.

Las referencias bibliografías: Catálogos, diccionarios biográficos, historias de la literatura, enciclopedias, reseñas bibliográficas, pie de páginas, son todas valiosas fuentes de información.

La catalogación: En la publicación, nos da encabezamientos de materia, número de clasificación y las notas, la cual aparece en la portada de los libros de algunas casas editoras.

El texto de la obra y las reseñas de libros: Ayudan a verificar las conclusiones alcanzadas.

Especialistas: En caso de que los otros medios sean insuficientes o se quiere verificar la exactitud de la clasificación adoptada, debe consultarse a los especialistas en la materia.

Determine la disciplina de una obra

El principio fundamental de la CDD, es que una obra se clasifique en la disciplina para la que fue preparada, antes que en la disciplina de la cual se deriva. Lo anterior permite que las obras que se van a utilizar juntas deben encontrarse juntas. Por ejemplo, una obra general de un zoólogo sobre el control de plagas agrícolas

debería ser clasificada en agricultura, no en zoología junto con las otras obras sobre control de plagas agrícolas.

Luego puede elegir entre consultar primero el Índice Relativo o ir directamente a los esquemas. Muchos clasificadores experimentados optan por los esquemas, pero mientras usted aprende la estructura de la CDD, por lo general es más fácil mirar los términos en el Índice Relativo. Este ofrece varios números para muchos términos, de manera que su decisión acerca de la disciplina es importante porque ayuda a identificar el número más aproximado. Es necesario verificar el número en los esquemas antes de tomar la decisión final. Nunca use un número de clasificación directamente del Índice Relativo sin haber revisado también los esquemas.

Si se usa el índice relativo, el clasificador debe confiar en la estructura de la clasificación y en las diversas ayudas para culminar en forma adecuada el trabajo de clasificar una obra. Aun las citas más prometedoras del Índice Relativo deben ser verificadas en los esquemas, que estos constituyen el único lugar en donde se puede encontrar toda la información acerca de la cobertura y uso de los números.

Luego de seleccionada la disciplina de la obra, debe tomarse en cuenta que las obras que se van a utilizar tienen que encontrarse juntas. Revisar los sumarios, e índice. Verificar en los esquemas por ser el lugar seguro donde encontrar la información.

Más de un tema en la misma disciplina

Una obra puede incluir aspectos múltiples de un solo tema o más de un tema desde el punto de vista de una sola disciplina. Use los lineamientos siguientes al determinar la mejor ubicación de la obra:

A. Clasifique una obra que trata temas interrelacionados con el tema que tenga mayor relevancia. Esta es la llamada regla de aplicación, la cual tiene precedencia sobre cualquier otra regla. Por ejemplo, clasifique una obra analítica que trata sobre la influencia francesa en la obra de Rubén Darío, con Rubén Darío

B. Clasifique una obra sobre dos temas con aquel que reciba el tratamiento más completo.

C. Si los dos temas reciben igual tratamiento, y no se usan para introducirse o explicarse el uno al otro, clasifique la obra con el tema cuyo número aparece en primer lugar en los esquemas de la CDD. Esta es la llamada regla primero de dos. Por ejemplo, una historia que trate igualmente de los Estados Unidos y México en la cual los Estados Unidos se discuten primero y aparecen en primer lugar en el título, se clasifica con la historia de México porque 972 México precede a 973 Estados Unidos.

Más de una disciplina

Tratar un tema desde el punto de vista de más de una disciplina es diferente a tratar varios temas en una disciplina. Use en estos casos los siguientes lineamientos:

A. Use el número interdisciplinario cuando éste sea previsto en los Esquemas o en el índice. Para lo cual la obra debe contener una proporción significativa de material sobre la disciplina en la que se encuentra el número interdisciplinario. Por ejemplo el 305.231 (un número de sociología) se provee para obras interdisciplinarias sobre el desarrollo infantil. Sin embargo, si una obra que es interdisciplinaria en relación con el desarrollo infantil hace poco énfasis en su desarrollo social y si destaca en gran medida su desarrollo psicológico y físico (155.4 y 612.65 respectivamente), clasifíquela en 155.4 (el número que aparece en primer lugar en los esquemas de las dos próximas alternativas obvias). En resumen los números interdisciplinarios no son absolutos, deben usarse solamente cuando sean aplicables.

B. Clasifique obras a las que no se les asignado un número interdisciplinario en la disciplina que trate el tema en forma más completa en la obra. Por ejemplo, una obra que trata tanto los principios científicos como los de ingeniería de la electrodinámica, se clasifica en 537.6 si los aspectos de ingeniería han sido introducidos primordialmente para propósitos ilustrativos, y en 621.31, si las teorías científicas básicas son solamente preliminares a la exposición del autor sobre los principios y prácticas de ingeniería.

C. Al clasificar obras interdisciplinarias, no deben pasarse por alto las posibilidades de la clase principal 00 generalidades. Ej., 080 para una colección de entrevistas de personas famosas en diversas disciplinas. (Rojas E. 2000).

Indización

Concepto.-

“Es la operación que consiste en representar el contenido de un documento mediante un conjunto de términos que especifican los temas de qué trata ese documento. Con el fin de ayudar a su posterior recuperación de la información” (RAE).

Importancia de la Indización

Visto como un "proceso para la recuperación de la Información" almacenada, la indización adquiere una transcendencia incuestionable. Sin embargo, es necesario puntualizar que en la realización de esta labor no se trata simplemente de extraer términos de los documentos y asignarlos dentro de un registro bibliográfico. Se trata, particularmente, de resolver un serio problema de comunicación que se presenta de manera invariable entre los autores de los documentos y sus lectores potenciales.

Objetivos y Políticas de la Indización

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. Así el análisis y recuperación de información están estrechamente unidos.

El objetivo de la indización es el de proporcionar un tema para acceder al conjunto de información y dar la posibilidad al usuario de recuperar documentos sobre temas específicos. Es la búsqueda a través de una combinación de descriptores la que permitirá el acceso al documento. La eficacia en la obtención de la información depende, por lo tanto, de la calidad y de la consistencia en la indización.

Esencialmente la indización persigue:

- El registro de conceptos contenidos en un documento, en forma organizada y accesible, de acuerdo a criterios técnicos establecidos;
- La búsqueda y recuperación de la información;
- El logro de un mecanismo de enlace entre el vocabulario utilizado en el análisis y el empleado en la búsqueda, lo cual se consigue con la utilización de lenguajes documentales que proporcionan una terminología común y normalizada.

La política de indización: reglas de indización

El máximo responsable de un sistema de información traza la política de indización, la cual se traduce en una serie de lineamientos para guiar el trabajo del indizador con la finalidad de lograr elaborar índices que funcionen como dispositivos, lo más efectivos posibles en funciones determinadas, para recuperar la información. Una parte de los lineamientos que emanan de la política de indización se convierten en reglas de indización, o sea en disposiciones concretas que deben cumplirse con exactitud.

La política de indización se traza teniendo en cuenta los intereses de los usuarios y el tipo y volumen de la colección de documentos. En algunas ocasiones pueden existir otros factores o situaciones que haya que considerar y que determinen la necesidad de introducir modificaciones.

A modo de ejemplo se señalarán dos situaciones que pueden presentarse:

1) No se dispone de un cuerpo de indizadores con la calificación adecuada para analizar una colección muy grande y con un alto nivel científico. En este caso se podrían analizar tres posibles soluciones:

- Utilizar como términos índices todas las palabras significativas de los títulos.
- Limitarse a una indización genérica por grandes subramas dentro de cada especialidad.
- Buscar el apoyo de especialistas en la materia.

2) No se cuenta con medios económicos para comprar y mantener una computadora para realizar el proceso de almacenamiento y recuperación con todos los requerimientos que son necesarios para dar una respuesta rápida tal como exigen los intereses de los usuarios.

En este caso se tendría que realizar un gran esfuerzo para compensar por lo menos en cierta medida, esta limitante, Ese esfuerzo habría que dirigirlo en el sentido de elaborar estrategias y procedimientos de búsqueda manuales lo eficiente posible.

Características de la Indización.

Entre las características de la indización se citan:

Pertinencia: Ajustar con mayor efectividad posible el empleo de un término útil para el usuario y útil en la representación del documento. Una Indización pertinente, será, aquella en la que 66% de documentos ofrecidos por los índices es realmente útil para el usuario.

Exhaustividad: Ofrecer el mayor repertorio posible y pertinente de temas, conceptos y objetos representados en el documento. En función del tipo de unidad informativa, puede ser útil una baja exhaustividad, (hasta 8 términos), una media exhaustividad (entre 8 y 12) o una alta (más de 12).

Especificidad: Grado de precisión de los términos seleccionados en una recuperación. Está en relación directa con la eliminación de ambigüedades del lenguaje natural (sinonimias, polisemias...) También se halla en relación directa con la correcta jerarquización de los términos así como con una controlada asociación de términos equivalentes.

Uniformidad: Grado de coincidencia en el uso de los términos por parte de un usuario recuperando información y un documentalista indizando. Se mide por la coherencia del lenguaje documental (Giráldez, 1998).

Representación del Contenido

La representación del contenido exige una tarea previa: la comprensión del documento, saber el criterio de ese documento. Esto será independiente del

sistema de indización que utilicemos, de ahí que los profesionales conozcan las disciplinas que indizan en un grado bastante elevado. Esto topa con un problema siempre, la imprecisión del lenguaje, la imprecisión de los signos lingüísticos, ya que a veces no se corresponde con el lenguaje natural. Por ejemplo: El leguaje especializado no siempre corresponde con el lenguaje natural.

El indizador debe comprender la información que tiene en ese documento. El documentalista tiene que conocer gran parte de las disciplinas que tiene que indizar.

La indización (su objeto) son esos lenguajes especializados, dentro de estos tenemos cuatro características:

Los lenguajes especializados disponen de un vocabulario especializado. Smith habla de tres tipos de vocabularios especializados, que son: términos, cuasitérminos, y jergalismos.

Los términos: aquellas palabras técnicas cuyo contenido está fijado por definiciones concretas, se caracteriza por su univocidad. Palabras técnicas cuyo contenido está perfectamente definido. Ej: biblioteca.

Cuasitérmino: son también palabras técnicas (tecnicismos) pero no definidos, su definición no está definida con antelación. Los cuasitérminos sirven para definir un concepto y normalmente nos llevan a equivocación. Si se utilizan los cuasitérminos es porque nos lo han impuesto, vienen impuesto por la práctica su uso. El significado varía según la disciplina en la que nos movamos Ej: Red: Red de transmisión de datos, Red de pescador, red para pescar.

Otra característica que diferencia los términos de los cuasitérminos es que los términos están aceptados universalmente, su definición tiene un valor único. Mientras que los cuasitérminos tienen problemas e comprensión, plantean dudas. Las reglas de indización articularán fórmulas para definir estos cuasitérminos.

Jergalismos: no pretenden ni la exactitud, ni la univocidad de los anteriores, son expresiones del lenguaje norma.

Giros especializados: los giros especializados dan lugar a la fraseología. En los Lenguajes Especializados aparte de palabras especializadas hay giros especializados, es decir, combinaciones sintácticas de al menos 2 elementos de un léxico especializado, son frases, por eso da lugar a la fraseología: que es el conjunto de giros especializados.

Problemática de la representación: se supone que al tener un lenguaje especializado, se deberían tener menos problemas, pero esto no es así. La terminología demuestra que el hombre no sólo utiliza un término para expresar sólo un concepto, sino que utiliza más. De ahí viene la problemática. Por lo tanto de aquí surgen los problemas a la hora de representar los contenidos.

Identificación de conceptos

Después de examinar el documento, el indizador necesita seguir una metodología lógica para extraer los conceptos que mejor expresan el contenido del documento.

La selección de conceptos puede estar relacionada a un esquema de categorías reconocido como importante en el campo cubierto por el documento, tal como: procesos, fenómenos, propiedades, operaciones, equipo, etc.

Por ejemplo, cuando se indiza documentos sobre quimioterapia, el indizador debería analizar sistemáticamente la presencia o ausencia de conceptos relacionados con enfermedades específicas, el nombre o tipo de droga, vía de administración, resultados obtenidos y/o efectos secundarios o adversos, etc. De igual forma, documentos sobre síntesis de compuestos químicos deberían ser escudriñados para detectar conceptos tales como el proceso de producción, las condiciones de operación, productos finales, productos secundarios, etc.

Selección de conceptos

El indizador no necesita retener todos los conceptos identificados durante la revisión del documento con miras a utilizarlos como elementos de indización. El propósito para el cual será utilizada la indización determinará la aceptación o rechazo de diversos conceptos. Se pueden identificar varios tipos de propósitos, desde el objetivo de producir una lista impresa de índices hasta la creación de índices computarizados para recuperación de información.

Por ejemplo, para preparar un índice de un catálogo impreso de normas, se deberá utilizar conceptos generales tales como: Determinación, Análisis, Toma de muestras o Muestreo, etc., para permitir la recuperación de documentos de normas genéricamente y no únicamente por tema específico. En contraposición, si el objetivo es crear un índice primario de búsqueda y recuperación de información

sobre normas, la asignación de términos o descriptores a los documentos se hará en base a la necesidad de crear un archivo invertido de descriptores, por lo cual se desestimarán conceptos tan generales como los mencionados anteriormente, seleccionándose únicamente aquellos que se refieran a temas o conceptos específicos, tales como Humedad, Cenizas, Sólidos solubles, etc.

La clase de documento en proceso puede también afectar el producto final de la indización. Por ejemplo, indizar basándose en el texto de libros, artículos de revistas, etc., producirá un resultado diferente que si se utiliza una lista de resúmenes para el mismo objeto. Cuando se realizan búsquedas en bancos de datos por teleproceso en sistemas como DIALOG, BRS, ORBIT/INFOLINE o QUESTEL, se recuperan referencias que a veces contienen resumen. Si se utiliza este resumen para definir conceptos y asignar descriptores, lo más probable es que se tenga un resultado diferente al que se obtendría trabajando con el documento fuente, aun cuando algunos bancos de datos incluyen descriptores en sus referencias. El caso será más dramático si en la referencia recuperada no se incluye un resumen, pues entonces será necesario localizar conceptos o asignar descriptores únicamente en base al título o a descriptores incluidos en el cuerpo de la referencia.

La calidad de la indización depende de la observancia de ciertos principios o criterios relacionados con:

- Exhaustividad
- Extensión

- Veracidad
- Especificidad
- Consistencia
- Objetividad

Pasos de la Indización

En concordancia con lo anotado, los pasos a seguir por el analista para indizar un documento, cualquiera que sea el lenguaje documental que se decida utilizar debe regirse a los siguientes puntos:

a) Se revisa y se estudia el contenido del documento;

b) Se formula la interrogante, es relevante o valioso para la colección, hay que tomar la decisión si debe o no analizarse el documento para indagar e incluirlo en la colección. Esta decisión se tomará considerando los intereses de los usuarios. Si la política de selección y adquisición ha sido adecuada, los documentos que lleguen a la etapa de procesamiento analítico es porque son de interés para el sistema; no obstante este es un paso muy necesario para los artículos de revistas, ya que puede ocurrir que algunos de ellos no sean de interés para el sistema.

c) Si el documento no es valioso no se analiza, es decir no se sigue el proceso y se desvía a otro destino donde pueda tener mayor utilidad o simplemente se elimina. Si el documento es un artículo de una revista, la cual tiene otros

artículos que si son de interés, no pueden ser desviados, ya que sería absurdo mutilar la revista.

d) Si el documento es de interés para la colección, se anotan los datos bibliográficos en la hoja de trabajo o en la ficha bibliográfica, de acuerdo con las reglamentaciones establecidas por el sistema.

e) Se analiza el contenido del documento y se designa los términos para expresar los conceptos claves, utilizando las propias palabras del autor, o del indizador. Este es el paso más importante y complejo de todo el proceso, por lo cual se estudiará con más detalle.

f) Se consultarán los términos asignados (TA) con el vocabulario autorizada (VA).

g) Con cada término asignado se plantea la pregunta: está el TA en él VA.

h) Si el TA está en ell VA se utiliza como término índice (TI), y se escribe en la hoja de trabajo o en la ficha bibliográfica.

i) Si el TA no está en él VA, hay que plantearse la pregunta es un identificador. Si es un identificador, o sea un nombre propio, se utiliza como TI y se escribe en la hoja de trabajo o ficha bibliográfica.

j) Si el TA no es un identificador hay que hacerse la pregunta tiene una referencia de USE.

k) Si el TA no es un identificador, pero tiene una referencia de USE se busca el término autorizado correspondiente y se utiliza como TI, añadiéndolo en la hoja de trabajo o ficha bibliográfica.

l) Si el TA no tiene referencia de USE se busca posibles sinónimos en diccionarios, glosarios u otro tipo de repertorio.

m) Si se encuentra algún sinónimo hay que averiguar si está o no en el VA. Si está en él Va se utiliza como TI y se anota en la hoja de trabajo o ficha bibliográfica. Si no se encuentra un sinónimo (o casi-sinónimo), o si el sinónimo encontrado no está en él VA, se estudia la posibilidad de incluir en él VA el TA, en primera instancia (o el sinónimo encontrado que no está en él VA).

n) Hay que tomar la decisión si debe incluirse o no en él VA.

o) Si se toma la decisión de incluir el término en él VA, se aumenta en el vocabulario autorizado que concuerde con el tema.

p) Si se toma la decisión de no incluirlo en él Va no se utiliza como TI y se sigue el proceso con otro TA.

Colocación e intercalación en las estanterías - Ordenación

La colocación de los materiales en las estanterías se realizará de acuerdo con los criterios previamente establecidos. Tradicionalmente, los soportes que necesitaban de un medio mecánico de reproducción formaban parte de una sección especial, separándolos del resto de la colección, independientemente de su contenido. En la actualidad, la masiva difusión del conocimiento en soportes distintos al libro, obliga

a su integración en una sola secuencia, evitando la disgregación de obras que traten de una misma materia.

Particularidades en la organización de los distintos tipos de materiales.

Como acabamos de señalar, los documentos que forman parte de los recursos de una biblioteca se caracterizan, en la actualidad, por presentarse bajo una multitud de soportes. La gestión de estos soportes (selección, adquisición, proceso técnico, etc.) no difiere de lo establecido en general, pero, por sus propias características físicas, se presentan algunas particularidades que vale la pena mencionar.

Las publicaciones periódicas

De las publicaciones periódicas cabe destacar su forma de control. Suele crearse un fichero, tipo cardex, donde se intercalan alfabéticamente las fichas de las revistas, en las que se controla la entrada de los volúmenes en la biblioteca, sirviendo igualmente como información del fondo que tenemos de cada revista.

Los folletos

Los folletos y hojas sueltas si bien tienen un tratamiento idéntico al libro, presentan cierta dificultad al colocarlos en las estanterías. Podemos optar por distintas soluciones, como por ejemplo:

Colocarlos en cajas abiertas, por su propio orden de signatura (CDU) precedida de la letra F, al final de cada grupo de materias, en las mismas

Colocarlos en cajas ordenados por números currens fuera del acceso directo. Según la Unesco se considera folleto una publicación que comprenda entre 5 y 49 pág., aunque nosotros podemos agrupar en esta categoría todos los documentos que, por sus características físicas, sean susceptibles de este tipo de almacenamiento.

Las videograbaciones y los recursos electrónicos.

Con este tipo de materiales seguiremos las mismas pautas de organización y de ordenación que con el material librario. Quizá se nos plantee el dilema de integrarlos con el resto de la colección o ubicarlos en una sección diferenciada.

Ello dependerá primero de nuestro propio criterio y, luego, de las posibilidades que nos brinden los espacios de nuestra biblioteca.

Diapositivas y microformas.

Lo más destacable de estos documentos es, quizá, la forma de su almacenamiento. Por tratarse de materiales muy delicados procuraremos organizarlos en contenedores apropiados que garanticen su conservación y faciliten su manejo.

El fondo local

En cuanto al fondo local, la dificultad no reside en su organización sino en su formación. Algo que nos puede ayudar a seguir un criterio apropiado para su formación y mantenimiento, es tener claro que el fondo local son los recursos de la biblioteca para dar un servicio de información local. Será imprescindible, pues,

delimitar el área geográfica de nuestro servicio y el alcance y profundidad del mismo.

Organización de los fondos por Centros de Interés

Los centros de interés son espacios vivos, que tienen su razón de ser en las demandas y gustos de los usuarios. Es esta interacción con el usuario la que determina una evaluación y modificación continuada. Esta forma de organización y presentación de fondos surgió como una alternativa a la tradicional organización en libre acceso basada en la clasificación sistemática.

La idea central en la que se apoyan los centros de interés es la de conseguir que los usuarios puedan acceder a los fondos de una manera sencilla y rápida, para lo cual se utilizan criterios de organización cercanos a la forma de pensar y preguntar del gran público. Por ello se han tomado como modelo las formas de presentación utilizadas en las superficies comerciales dejando a un lado los modelos basados en la organización sistemática del conocimiento, que se consideran más propias del mundo académico.

La organización por centros de interés no responde a un sistema de clasificación, ya que el criterio que determina la colocación de las obras en un grupo o en otro no es tanto el análisis estricto del contenido como el colocar juntas aquellas obras que pueden responder a un determinado tipo de interés manifestado por el público. Este tipo de organización, no es algo estático ni rígido y deberá ir evolucionando a medida que cambien los intereses de los usuarios. Generalmente - salvo que se trate de bibliotecas muy pequeñas - no afecta a toda la colección y convive con

otras zonas en donde se mantiene la ordenación con criterio tradicional. (Diputacion Teruel, 2002)

LAS NECESIDADES INFORMATIVAS.

Las demandas informativas están dadas por las necesidades de información o la búsqueda de información hacia la satisfacción de las necesidades, existen muchos factores que inducen a la persona/usuario a la búsqueda de información, antes de que el sujeto sea consciente de su necesidad. Las necesidades psicológicas afectivas o cognitivas-definidas como necesidades humanas determinan el comportamiento del usuario hacia la búsqueda de la información donde quiera que este, planteando una demanda., haciendo manifiesta una demanda de información.

Algunos estudios realizados demuestran que la connotación del término necesidad de información es muy complejo por lo que no podemos ofrecer una receta que nos permita captar automáticamente del usuario el nivel de existencia de esa necesidad. Esa captura se la realiza a través de estudios de usuarios los cuales evidentemente son complejos como la necesidad misma que se pretende analizar.

Satisfacción de las necesidades informativas

En forma general la satisfacción del usuario es la expresión de la diferencias entre la expectativa que se tiene de un servicio y lo que efectivamente se recibe como servicio. La satisfacción resulta de trabajar un delicado equilibrio entre los logros que se pueden mostrar y las expectativas de la gente.

En si la satisfacción del usuario la podríamos definir como: la percepción que este tiene de que fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas en relación al producto o servicio. En otras palabras es el conjunto de sensaciones que tiene el usuario sobre el bien o servicio adquirido, al utilizarlo y saber que funciona con normalidad.

En la definición propuesta por Poll y Boekhorst, la satisfacción del usuario se trata de una medida por medio de la cual se quiere valorar si una biblioteca cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios.

Los estudios de usuarios constituyen la piedra angular de los programas de gestión, ya que suministran las bases sobre las que se proyecta un servicio de información. Con la aplicación de este tipo de estudios, la institución logra determinar cómo están reaccionando los usuarios y qué acciones concretas han de llevarse a cabo para mejorar el perfeccionamiento de los servicios en el futuro, según afirma la Special Library Association en las "Competencias para bibliotecarios especiales del siglo XXI".

Variables de Satisfacción de los usuarios.

En los últimos años, la satisfacción de los usuarios es un concepto que ha adquirido una notable importancia tanto en el ámbito de los servicios como de las unidades de información. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario.

Georges D'Elia y Sandra Walsh aportan una definición en la que se constata la presencia, ciertamente novedosa, de cuatro elementos: el primero, las necesidades, consideradas como aquello que un individuo debería tener; el segundo, el deseo, aquello que el individuo quisiera tener; el tercero, la demanda efectuada, o sea, la petición a la biblioteca y por último, la utilización misma de la biblioteca. (Martin, 2000).

f. METODOLOGÍA.

Dentro del proceso de toda investigación científica se establecen interrelaciones entre la teoría, el método y el conocimiento por lo tanto la metodología a emplearse en el desarrollo de la presente investigación está de acuerdo a la naturaleza, característica y requerimientos del tema planteado; para la realización del presente proyecto de investigación, se utilizará los métodos y las técnicas apropiadas que permitan el logro de los objetivos propuestos.

MÉTODOS

El Método Analítico – Sintético.- permitirá realizar un análisis de los principales aspectos que tienen que ver con la organización técnica del fondo bibliográfico y su incidencia en las necesidades informativas de los usuarios para llegar a un estudio holístico e integral del objeto de estudio.

Método Inductivo – Deductivo.- Este método permitirá ir de lo particular a lo general, de hechos particulares sobre la organización técnica de los fondos de la biblioteca objeto de nuestra investigación, permitiéndome tener un referente de la

situación real de los mismos, los datos generales permitirán deducir las consecuencias particulares en la calidad de servicio recibida por los usuarios.

El Método Descriptivo.- facilitará la descripción de la situación, fenómeno, o proceso o hecho social para formular, en base a esto, conjeturas en relación detallada acerca la organización técnica del fondo bibliográfico.

El método estadístico: permitirá hacer factible la organización de la información a través de cuadros y gráficos.

TÉCNICAS.

Entrevista.- se entrevistara al personal que atiende la biblioteca como a las autoridades, para establecer de qué manera la organización técnica del fondo bibliográfico determina la calidad del servicio en la biblioteca del Colegio Madre Bernarda de la ciudad y provincia de Zamora Chinchipe**.**

Encuestas.- se las aplicara a los usuarios de la biblioteca con la finalidad de identificar los factores institucionales que están incidiendo en la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios de la biblioteca del Colegio Madre Bernarda.

POBLACIÓN Y MUESTRA.

La investigación propuesta se realizará en la biblioteca del Colegio Madre Bernarda de la ciudad y provincia de Zamora Chinchipe**;** se entrevistará al 100% de los encargados de la atención, como a la autoridad, así la muestra será total de tres personas; con respecto a los usuarios se encuestará a un número

representativo de usuarios, entre estudiantes y docentes que acuden a la biblioteca durante una semana siendo un promedio de 122 usuarios.

POBLACIÓN	f
Autoridad	1
Docentes	20
Encarg. Biblioteca	2
Estudiantes	100
Total	123

Diseño y procesamiento de la información

Una vez recolectados los datos a través de las entrevistas, encuestas, los resultados serán organizados de tal forma que faciliten su representación, se elaborarán cuadros y gráficos estadísticos para su posterior análisis e interpretación.

g. CRONOGRAMA

Actividades / Fecha	2014						
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.
Presentación del proyecto de tesis	x						
Aprobación del Proyecto de tesis		x					
Trabajo de campo		x					
Aplicación de las encuestas		x					
Elaboración de resultados			x				
Elaboración del borrador de tesis				x			
Elaboración del informe final					x		
Sustentación privada						x	
Sustentación Pública y Grado							x

h. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

Para consolidar el presente trabajo de investigación será necesario la utilización de una serie de recursos como humanos, institucionales, materiales y económicos mismos que posibilitaran la adecuada ejecución del proceso investigativo.

Recursos humanos:

Consejo Académico

1 Egresada

1 Tutor de Tesis

Autoridades

Usuarios

.**Recursos materiales:**

Material bibliográfico

Útiles de escritorio

Computadora

Cd, Internet, flash memory

Presupuesto:

Bibliografía	200.00
Material de escritorio	200.00
Movilización y transporte	300.00
Levantamiento del texto	500.00
Aranceles, derechos	200.00
Imprevistos	100.00

TOTAL:	1.500.00

Financiamiento.

El total de gastos generados para la realización del presente proyecto, asciende a la suma de mil quinientos dólares, será financiado con recursos propios de la autora.

i. BIBLIOGRAFÍA.

- American Library Association (2008). Reglas angloamericanas de catalogación descriptiva. 2 ed. Washington, DC: Organización de los Estados Americanos.

- Aquino m., Jorge Eduardo; Mieles, María Eugenia. 1997. indización. 47 p.

- Diputación Provincial de Teruel (2002).Organización y gestión de pequeñas bibliotecas.

- Giráldez, R. (1998). Indización. La Habana: Ministerio de Educación.

- Escolano, E. (2003). Declaración de los principios internacionales de catalogación. ISO Documentación (1991), pp. 57-63. Métodos para el análisis de documentos, determinación de su contenido y selección de los términos de indización. Norma internacional ISO 5963-1985. En Revista española de documentación científica.

- Hernández, Sampieri, 2003. Roberto. Metodología de la Investigación, McGraw Hill. México:
- Martínez Tamayo, Ana maría; Valdez, Julia C., (2008) Indización y clasificación en bibliotecas, Alfagrama. Buenos Aire.

- Rojas, E. (2000). Sistema de Clasificación Decimal Dewey. Bogotá: Editores. Ltda.

- Rojas, E. (2000). Sistema de Clasificación Decimal Dewey: Guía práctica. Bogotá: Editorial Ltda.

- SETIEN Quesada, Emilio. 2003. Teoría Bibliológico informativa. Editorial, Félix Varela, La Habana, Cuba.

ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA

ENTREVISTA

Como estudiante de la Modalidad de Estudios a Distancia de la Universidad Nacional de Loja, carrera de Bibliotecología, me encuentro realizando mi trabajo de investigación por lo que le solicito muy comedidamente me brinde la información requerida.

1. Tiene conocimiento en el uso y manejo de recursos bibliográficos

(Si) (No)

2. ¿El acervo bibliográfico de la biblioteca está organizado y procesado técnicamente.

Si ( ) No ( ) En parte ( )

Porque…….

3. Para solicitar un documento el usuario lo hace a través de:

Catálogo manual ( ) Catálogo automatizado ( ) Personal encargado ( ) No existe ningún medio ( )

Otros señale:…….

4. ¿Desde su conocimiento y experiencia considera importante los procesos técnicos?

Si ( ) No ( ) Parcialmente ( )

Porque…….

5. Existe la necesidad de asignar personal especializado para la administración de la biblioteca.

SI ( ) NO ( )

Porqué: ……

6. Considera que la biblioteca se constituye en un aporte para el desarrollo de actividades investigativas, culturales y de aprendizaje?

Muy bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( )

Porqué: ……

7. Desde su perspectiva de qué manera la organización técnica del fondo bibliográfico determina la calidad del servicio en la biblioteca

Facilidad en la recuperación de la información ( )

Satisfacción de las necesidades informativas ( )

Servicios eficientes y oportunos ( )

Diversidad de servicios ( )

8. De acuerdo a su criterio cuales son los factores que limitan la organización técnica del fondo bibliográfico.

Asignación presupuestaria ( )

Gestión por parte de autoridades ( )

Personal especializado ( )

Recursos tecnológicos ( )

Falta de capacitación ( )

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA

ENCUESTA

Como estudiante de la Modalidad de Estudios a Distancia de la Universidad Nacional de Loja, carrera de Bibliotecología, me encuentro realizando mi trabajo de investigación por lo que le solicito muy comedidamente me brinde la información requerida.

1. Considera que la biblioteca se constituye en un aporte para el desarrollo de actividades investigativas, culturales y de aprendizaje?

Muy bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( )

Porqué:
……

2. Para solicitar un documento usted lo hace a través de:

Catálogo manual ( ) Catálogo automatizado ( ) Personal encargado ( )

No existe ningún medio ( )

Otros señale:……

3. ¿Existe la necesidad de asignar personal especializado para la administración de la biblioteca?.

SI ( ) NO ( )

Porqué:
……

4. ¿De acuerdo a su criterio el material bibliográfico existente en biblioteca está organizado y procesado técnicamente?

Si ( ) No ( ) En parte ( )

Porqué:
……}

5. La información que busca en biblioteca la encuentra:

Siempre ( ) A veces ( ) Nunca ( )

6. La información que solicita satisface sus necesidades informativas de forma:

Muy satisfactoria ( )

Medianamente satisfactoria ( )

Poco satisfactoria ( )

Nada satisfactoria

7. De acuerdo a su criterio cuales son los factores institucionales que están incidiendo en la satisfacción de sus necesidades informativas

Asignación presupuestaria ( )

Falta de gestión por parte de autoridades ( )

Personal especializado ( )

Recursos tecnológicos ( )

Infraestructura inadecuada ( )

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN ii

AUTORÍA iii

CARTA DE AUTORIZACIÓN iv

AGRADECIMIENTO v

DEDICATORIA vi

a. TÍTULO 1

b. RESUMEN 2

ABSTRACT 3

c. INTRODUCCIÓN 4

d. REVISIÓN LITERARIA 6

e. MATERIALES Y MÉTODOS 22

f. RESULTADOS 24

g. DISCUSIÓN 47

h. CONCLUSIONES 49

i. RECOMENDACIONES 50

j. BIBLIOGRAFÍA 51

k. ANEXOS PROYECTO 52

ÍNDICE 105