



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA - CARRERAS EDUCATIVAS
CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN CIENTÍFICO - TÉCNICA

**EL PROCESAMIENTO TÉCNICO DEL ACERVO
BIBLIOGRÁFICO Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO QUE
PRESTA A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA
PARROQUIA “YANAYACU” DEL CANTÓN QUERO PROVINCIA
TUNGURAHUA. PERIODO 2010 – 2011.**

Tesis previa a la obtención del Grado de
Licenciada en Bibliotecología e
Información Científico-Técnica.

AUTORA:

DOLORES HERMINIA CARVAJAL SÁNCHEZ

DIRECTORA:

Dra. ENITH COSTA MUÑOZ, Mg. Sc.

LOJA – ECUADOR

2012

CERTIFICACIÓN

Doctora

ENITH COSTA MUÑOZ, Mg. Sc.

**DOCENTE DE LA CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN
CIENTÍFICO-TÉCNICA**

CERTIFICA:

Haber asesorado, revisado y orientado en todas sus partes, el desarrollo de la investigación titulada: **“EL PROCESAMIENTO TÉCNICO DEL ACERVO BIBLIOGRÁFICO Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO QUE PRESTA A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA PARROQUIA “YANAYACU” DEL CANTÓN QUERO PROVINCIA TUNGURAHUA. PERIODO 2010 – 2011”**, de la autoría de la Señora **Dolores Herminia Carvajal Sánchez** , bajo mi dirección y asesoría ha sido revisado y por estar sujeto a lo que estipula el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, autoriza su presentación para su calificación privada y sustentación pública.

Loja, Septiembre del 2012

**Dra. Enith Costa Muñoz, Mg. Sc.
DIRECTORA DE TESIS**

AUTORÍA

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

Dolores Herminia Carvajal Sánchez

AGRADECIMIENTO

A las Autoridades de la Universidad Nacional de Loja, de la Modalidad de Estudios a Distancia, a los docentes de la Carrera de Bibliotecología e Información Científico-Técnica, por sus aportes intelectuales durante el proceso académico.

A la Dra. Enith Costa Muñoz, Mg. Sc. Directora de tesis, por su paciencia y asesoramiento permanente y muy profesional, quién intervino hasta la culminación del presente proyecto investigativo.

A las autoridades, Director y personal que laboran en la biblioteca de la parroquia “Yanayacu” del cantón Quero, Provincia Tungurahua, por su desinteresada colaboración con la información solicitada para la realización de la Investigación.

La Autora

DEDICATORIA

A Dios por estar conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

A mis padres, quienes han velado por mi bienestar y educación.

A mi esposo, mis hijas por el apoyo brindado y depositando su entera confianza en cada reto que se me presenta, sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad, en especial a mi hijo Christian Andrés razón de mi vida y del esfuerzo de cada día, es por ellos que soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida.

Dolores Herminia

ESQUEMA DE CONTENIDOS

- 🌿 CERTIFICACIÓN
- 🌿 AUTORÍA
- 🌿 AGRADECIMIENTO
- 🌿 DEDICATORIA
- 🌿 ESQUEMA DE CONTENIDOS
 - a. Título
 - b. Resumen
 - Summary
 - c. Introducción
 - d. Revisión de Literatura
 - e. Materiales y Métodos
 - f. Resultados
 - g. Discusión
 - h. Conclusiones
 - i. Recomendaciones
 - j. Bibliografía
 - k. Anexos
 - Proyecto de investigación
 - Índice

a. TÍTULO

EL PROCESAMIENTO TÉCNICO DEL ACERVO BIBLIOGRÁFICO Y SU
INCIDENCIA EN EL SERVICIO QUE PRESTA A LOS USUARIOS DE LA
BIBLIOTECA DE LA PARROQUIA “YANAYACU” DEL CANTÓN QUERO
PROVINCIA TUNGURAHUA. PERIODO 2010 – 2011.

b. RESUMEN

La presente investigación hace referencia a: **“EL PROCESAMIENTO TÉCNICO DEL ACERVO BIBLIOGRÁFICO Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO QUE PRESTA A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA PARROQUIA “YANAYACU” DEL CANTÓN QUERO PROVINCIA TUNGURAHUA. PERIODO 2010 – 2011”**, misma que se desarrolló con el propósito de brindar un aporte científico, cultural y social a la comunidad, en el cual los beneficiarios obtendrán un servicio eficiente y de calidad.

El objetivo general es el de: Propender a que el procesamiento técnico del acervo bibliográfico de la biblioteca de la parroquia “Yanayacu”, se realice en base a normas establecidas, para que a través de sus servicios los usuarios mejoren su educación y cultura.

Dentro de la Metodología propuesta en el presente proyecto se utilizó métodos como: Científico, Inductivo-Deductivo, Descriptivo y Analítico-Sintético y como técnicas: una encuesta que se aplicó a los usuarios que asisten a la Biblioteca de la parroquia “Yanayacu” para determinar el procesamiento técnico del acervo bibliográfico en el servicio que presta a los beneficiarios y una entrevista dirigida al personal que labora en la biblioteca en la cual se comprobó la situación actual en la que se encuentra el procesamiento técnico del acervo bibliográfico de la mencionada Biblioteca

Mediante la aplicación de los instrumentos establecidos para el efecto, se concluye que: El 100% del personal entrevistado, utiliza el sistema Dewey para el Procesamiento Técnico del Acervo Bibliográfico de la biblioteca “Yanayacu”, puesto que es un sistema de clasificación, que ayuda a la organización de los libros por asignaturas utilizando números arábigos de tal manera, que permita una búsqueda rápida, oportuna y eficiente ante las necesidades del usuario.

En relación a la encuesta aplicada a los usuarios se establece que el 67% no se sienten satisfechos, porque los servicios que presta la biblioteca son insuficientes y no cuenta con un procesamiento técnico actualizado como: ficheros automatizados, un sistema facetico de clasificación y además su sistema de catalogación no está organizado, y el sistema Dewey a pesar de poseerlo en la biblioteca, no es suficiente para atender las necesidades de los usuarios, mientras que el 33% si están satisfechos con los servicios que presta la biblioteca en mención.

SUMMARY

This research refers to "the technical processing of the bibliographic AND ITS IMPACT ON THE SERVICE PROVIDED TO USERS OF THE PARISH LIBRARY" YANAYACU "CANTON QUERO TUNGURAHUA province. PERIOD 2010 - 2011 ", it was developed with the aim of providing a scientific contribution, cultural and social community in which the beneficiaries will get an efficient and quality service.

The overall objective is to: Tend to the technical processing of bibliographic library of the parish "Yanayacu", is made based on established standards for their services through users improve their education and culture.

Within the methodology proposed in this project will use methods like: Scientist, inductive-deductive, descriptive and analytical techniques-Synthetic as: a survey applied to users who attend the parish library "Yanayacu" to determine technical processing of bibliographic in the service provided to beneficiaries and an interview for staff working in the library in which it was found in the current situation which is the technical processing of the bibliography of the aforementioned Library

By applying the instruments provided for that purpose, it is concluded that: 100% of staff interviewed, use the Dewey system for the technical processing of library bibliographic "Yanayacu", since it is a classification system that helps the organization of the books by subjects using Arabic numbers in such a way that allows a quick, timely and efficiently to the needs of the user.

In relation to the survey of users is established that 67% do not feel satisfied, because the services provided by the library are inadequate and has not updated technical processing as computer files, a faceted classification system and also its cataloging system is not organized, and the Dewey system despite owning it in the library, it is not sufficient to meet the needs of users, while 33% if you are satisfied with the services provided by the library in question.

c. INTRODUCCIÓN

La presente investigación hace referencia a: **“EL PROCESAMIENTO TÉCNICO DEL ACERVO BIBLIOGRÁFICO Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO QUE PRESTA A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA PARROQUIA “YANAYACU” DEL CANTÓN QUERO PROVINCIA TUNGURAHUA. PERIODO 2010 – 2011”**.

Se entiende por procesos técnicos todas las labores que tienen por finalidad el estudio y la preparación de los libros y demás documentos de la biblioteca para que pueda funcionar como instrumentos de información, de formación y de cultura para los usuarios.

Los procesos técnicos son los pasos que se siguen desde que ingresa un documento a la unidad de información hasta que se pone al servicio del usuario, es el conjunto de operaciones consustanciales de la actividad documental que empieza con la identificación y selección de los elementos del documento que conduce a la forma más eficaz de recuperar la información.

La prestación de un buen servicio de la Biblioteca se basa en una colección bien seleccionada y organizada. De ahí la importancia de los servicios técnicos, que sin ser un fin en sí mismo son un medio para que los servicios que se prestan sean los adecuados.

Los servicios son todas las actividades que realiza la Biblioteca para llevar a buen fin sus objetivos de difusión de la información y fomento de la lectura y escritura, para las cuales utiliza todas sus zonas o ambientes de acuerdo a las necesidades y niveles de enseñanza.

El servicio al usuario significa proporcionar a los usuarios lo que quieren o necesitan, en la forma en la que desean y a la primera oportunidad. Por lo

común, esto depende de la velocidad y de lo confiable que una organización sea para entregar sus productos o servicios.

Para el desarrollo de la investigación se plantearon los siguientes objetivos específicos: Diagnosticar la situación actual de los procesos técnicos que se realizan por el personal que labora en la Biblioteca de la Parroquia “Yanayacu” del Cantón Quero, Provincia de Tungurahua. Período 2010-2011 buscando los mecanismos adecuados para mejorarlos; Establecer los procesos técnicos del acervo bibliográfico de la Biblioteca de la parroquia “Yanayacu” del Cantón Quero, Provincia de Tungurahua y la calidad del servicio que presta a los usuarios y Ofrecer servicios bibliotecarios acorde a las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca de la Parroquia “Yanayacu” del Cantón Quero, Provincia de Tungurahua.

Los métodos utilizados fueron: el método Científico, Inductivo- Deductivo, Descriptivo y Analítico-Sintético. Las técnicas utilizadas fueron una entrevista dirigida al personal que labora en la biblioteca para conocer aspectos del Procesamiento Técnico del Acervo Bibliográfico de la biblioteca de la Parroquia “Yanayacu” del Cantón Quero Provincia Tungurahua y una encuesta la misma que se aplicó a los usuarios que asisten a la Biblioteca de la parroquia “Yanayacu”, para determinar el Servicio que presta la Biblioteca.

Su estructura teórica estuvo conformada por los siguientes temas:

Biblioteca Pública: Generalidades, Procesos Técnicos, Definición, Procesos Técnicos del Fondo Bibliográfico, La Catalogación, Concepto de Catalogación, Objetivos de La Catalogación, Tipos de Catalogación, Catalogación Descriptiva, Análisis Temático, Control de Autoridad, Catalogación Cooperativa, Importancia de la Catalogación, Declaración de Principios Internacionales de la Catalogación, Alcance, Principios Generales, Entidades, Atributos, Relaciones, Descripción Bibliográfica, Puntos de Acceso, Fundamentos para las Capacidades de Búsqueda, Glosario, Clasificación, Definición de

Clasificación, Ventajas que ofrece un Sistema de Clasificación, Tipos de Clasificación, Sistema de Clasificación Dewey, Características Principales del Sistema Dewey, Etapas para Clasificar, Notación Interna y Signatura Topográfica, Indización, Concepto de Indización, Fases De Indización, Búsqueda De Información, La Indización, Antecedentes, Formulación Teórica, Objetivos y Finalidad, Dimensiones, Indización Alfabética Y Sistemática, Etapas del Proceso, Niveles de Indización: Exhaustividad y Especificidad, Indización Alfabética, Definición y Objetivos, Signos Entradas y Formas de Encabezamientos, Principios de la Indización Alfabética, Los Índices, Construcción y Mantenimiento de los Lenguajes de Clasificación, Tesoros, Bases de Datos Deductivas e Inferencia Lógica, Modelo Entidad-Relación, Modelo Relacional, Necesidades de sus Usuarios se encuentra: La Revolución en el Servicio, Formas del Servicio al Usuario, Propósito e Importancia de Servicio al Usuario, Ámbitos y Áreas del Servicio y Componentes de la Calidad en el Servicio al Usuario.

d. REVISIÓN DE LITERATURA

“EL PROCESAMIENTO TÉCNICO DEL ACERVO BIBLIOGRÁFICO Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO QUE PRESTA A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LAB PARROQUIA “YANAYACU” DEL CANTÓ QUERO PROVNCIA DE TUNGURAHUA PERIODO 2010-2011”

PROCESOS TÉCNICOS

Se entiende por procesos técnicos todas las labores que tienen por finalidad el estudio y la preparación de los libros y demás documentos de la biblioteca para que pueda funcionar como instrumentos de información, de formación y de cultura para los usuarios.

Los procesos técnicos son los pasos que se siguen desde que ingresa un documento a la unidad de información hasta que se pone al servicio del usuario, es el conjunto de operaciones consustanciales de la actividad documental que empieza con la identificación y selección de los elementos del documento que conduce a la forma más eficaz de recuperar la información.

CATALOGACIÓN.

La catalogación es un subconjunto de un campo mucho mayor que, en ocasiones, es llamado control bibliográfico; por lo que resulta de ayuda verla a través de este contexto. El control bibliográfico ha sido definido por Svenonius como “la herramienta o el arte... de organizar el conocimiento (información) para su recuperación”.

Cualquiera que haya intentado mantener un archivo de referencias de artículos, libros o cualquier otro tipo de material conteniendo información sobre un tema en particular, o de obras de algún artista o autor, ha

practicado el control bibliográfico sobre una pequeña parte del universo relativo a la información/conocimiento. Para que tales proyectos tengan éxito es necesario decidir qué piezas de información (datos) es necesario registrar acerca de cada artículo, libro o cualquier tipo de formato que contenga información/conocimiento.

Se podrá decidir a registrar autores, títulos, palabras claves, resúmenes y localización de la obra. Estos se convierten en los datos bibliográficos a ser creados, guardados, manipulados y recuperados. Conforme crece el archivo, el guardado, la manipulación y la recuperación se convierten en operaciones cada vez más y más complejas. Entonces, el arte y la herramienta se convierten en necesarias para el mantenimiento y uso exitoso del archivo.

OBJETIVOS DE LA CATALOGACIÓN

Según Cutter los objetivos del catálogo son:

- El posibilitar que una persona encuentre un libro cuando algunos de los siguientes elementos es conocido como: "el autor, el título o el tema.
- El mostrar lo que la biblioteca tiene escrito sobre un autor dado, sobre un tema dado o en tipo específico de literatura.
- El asistir en la elección de un libro bibliográficamente (como lo relativo a su edición) o literaria/temáticamente (como lo relativo a su carácter).

En cambio los medios que ofrece el catálogo para lograr estos objetivos son:

- Accesos por autor con sus respectivas referencias.
- Accesos por título o referencias de título.
- Accesos por tema, referencias cruzadas y tablas clasificadas de tema.
- Accesos por forma y por idioma.
- La edición y el pie de imprenta con las notas necesarias.

- Las notas.

En el año de 1961 la International Federation of Library Associations (IFLA) en su conferencia de Paris estableció los propósitos de los catálogos de autor/título los cuales establecen que el catálogo debe ser un instrumento eficiente para poder determinar si la biblioteca tiene un libro en particular determinado por su autor o por su título; si el autor no es nombrado en el libro, sólo por su título; si el autor y el título son insuficientes para identificar el libro, por un sustituto apropiado para el título. Y, cuáles libros existen escritos por un autor determinado y cuáles ediciones de un libro en particular tiene la biblioteca.

TIPOS DE CATALOGACIÓN:

Existen varios tipos de catálogo, que vienen a ser:

- Clasificados. Ordenados de acuerdo al número de clasificación de las obras listadas.
- Alfabéticos. Ordenados alfabéticamente de acuerdo al elemento de entrada de las obras listadas. A su vez, los catálogos alfabéticos pueden ser de tipo diccionario o divididos.
- En línea. La información se despliega de acuerdo al diseño que se tenga de los formatos de salida, la cual puede variar enormemente de uno a otro.

El proceso de catalogación se divide en 4 grandes ramas:

- Catalogación descriptiva.
- Análisis temático.
- Control de autoridad.
- Catalogación cooperativa.

IMPORTANCIA DE LA CATALOGACIÓN

¿Cuántas veces has tratado de localizar algún documento, ya sea en papel o electrónico y no lo has encontrado a pesar de que sueles ser ordenado con los mismos? Para encontrar lo que buscamos no basta con mantener cierto orden de archivo; en muchas ocasiones buscamos una información que no está presente ni en el título, ni en la página principal. Nos podemos pasar horas buscando en nuestras ordenadas carpetas para encontrar lo que buscamos, sobre todo cuando disponemos de una gran cantidad de documentos.

Eso mismo nos puede pasar cuando queremos buscar un recurso educativo para utilizar con nuestros alumnos en clase. Muchos de vosotros ya habréis sufrido la frustrante experiencia de usar un buscador en Internet y encontraros con una larga colección de enlaces que tenemos que recorrer uno por uno para conocer si se ajustan o no a nuestras necesidades. En Internet disponemos de mucha información, pero no está estructurada semánticamente y por eso existen ciertas dificultades para localizarla.

Así pues, la necesidad de catalogar la información es una obviedad, pero hoy en día se ha convertido en una acuciante necesidad debido a:

1. El incremento exponencial de la información que han generado las NTIC.
2. La dificultad de encontrar la información deseada de forma sencilla y precisa, sobre todo en el ámbito del mundo digital e Internet.
3. La obligación de evitar la brecha digital.

Para facilitar esta tarea en CONSTRUCTOR se ha optado por utilizar un sistema de catalogación que nos facilite la búsqueda.

FUNDAMENTOS PARA LAS CAPACIDADES DE BÚSQUEDA

Búsqueda

Los puntos de acceso son los elementos de los registros bibliográficos y de autoridad que 1) proporcionan una recuperación fiable de registros bibliográficos y de autoridad y sus correspondientes recursos bibliográficos y 2) limitan los resultados de la búsqueda.

Mecanismos de Búsqueda

Deberá ser posible poder buscar y recuperar nombres, títulos y materias por medio de cualquier mecanismo disponible en el catálogo de la biblioteca o archivo bibliográfico (por formas completas de los nombres, por palabras clave, por frases, por truncamientos, por identificadores, etc.).

Puntos de Acceso Esenciales

Los puntos de acceso esenciales son aquellos basados en los principales atributos y relaciones de cada entidad en el registro bibliográfico o de autoridad.

Los puntos de acceso esenciales en los **registros bibliográficos** incluyen: el punto de acceso autorizado para el nombre del creador o primer nombre de creador de la obra cuando se cita más de uno

el punto de acceso autorizado para la obra/expresión (que puede incluir el punto de acceso autorizado para el creador)

el título propio o título suministrado a la manifestación

El (los) año(s) de publicación o edición de la manifestación

Términos de materia controlados y/o números de clasificación para la obra números normalizados, identificadores y “títulos clave” para la entidad descrita.

Los puntos de acceso esenciales en los **registros de autoridad** incluyen:

El nombre autorizado o título de la entidad identificadores de la entidad

Los nombres variantes y las formas variantes del nombre o título para la entidad.

Puntos de Acceso Adicionales: Los atributos de otras áreas de la descripción bibliográfica o del registro de autoridad pueden servir como puntos de acceso opcionales o como mecanismos de filtro y delimitación de una búsqueda.

En los **registros bibliográficos** tales atributos incluyen, aunque no se limitan a: Nombres de creadores aparte del primero

Nombres de personas, familias o entidades corporativas que desempeñan otro papel diferente al de creador (por ejemplo, intérpretes)

Títulos variantes (por ejemplo, títulos paralelos, títulos de cabecera)

Puntos de acceso autorizados para las series identificadores del registro bibliográfico lengua de la expresión contenida en la manifestación lugar de publicación

Tipo de contenido tipo de soporte

En los **registros de autoridad** dichos atributos incluyen, aunque no se limitan a: nombres o títulos de entidades relacionadas identificadores del registro de autoridad.

➤ **Recuperación**

Cuando en la búsqueda se recuperan varios registros con el mismo punto de acceso, los registros se deben visualizar en algún orden lógico conveniente al usuario del catálogo, preferentemente de acuerdo a una norma apropiada a la lengua y escritura del punto de acceso.

CLASIFICACIÓN

La clasificación es una operación lógico-conceptual humana, que puede traducirse en operaciones concretas (físicas), consistentes en la separación de un conjunto original de objetos cualesquiera (ideas o cosas) en subconjuntos,

atendiendo a características o atributos semejantes o diferentes de dichos objetos; por tanto, la clasificación es en general, una operación que tiende a separar y reagrupar.

TIPOS DE CLASIFICACIÓN.

Existen disponibles varios sistemas de clasificación documentaría, dadas sus características intrínsecas o fundamentales; los más difundidos son: enumerativos, pre coordinados, pos coordinados, jerárquicos, faceticos y semifacéticos.

- Sistema enumerativo Es aquel, en el cual están previstas todas las rúbricas y sus índices, así como las posibles conjunciones o intersecciones entre sus rúbricas.
- Sistema pre coordinado: Sistema de clasificación en el cual los términos de clasificación o encabezamientos de la materia pueden estar compuestos de varias palabras, que juntas forman una unidad conceptual que no es posible dividir.
- Sistema pos coordinado: Sistema de clasificación que goza de la ventaja de construir a voluntad la notación o enunciado de asuntos más o menos complejo, al momento de la indización (clasificación) o de la recuperación de la información; estando previstos los elementos (signos o términos) y alguna reglas de combinación.
- Sistema jerárquico: Sistema en el cual cada subclase va precedida inmediatamente de una sola clase. En este sistema las materias se desarrollan de lo más general a lo más particular, de lo simple a lo complejo.

- Sistema facetico: Sistema hospitalario que posee tablas características o aspectos únicos (facetas o categorías) con un sistema de signos que permiten la clasificación multifacética de un documento, o sea, permite combinar las características de un documento dosificándolas de una forma sintética y profunda con ayuda de una fórmula facetica.

SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DEWEY

Definición.- Es un sistema de clasificación de estructura jerárquica está compuesto por categorías y sub-categorías que se organizan en forma de árbol, formándose divisiones y subdivisiones que dependen unas de otras.

Notas

La Clasificación Decimal de Dewey contiene cuatro categorías principales de notas:

1. Notas referentes al contenido de la clase: Indican el contenido o qué sinónimos pertenecen a esa clase
2. Notas referentes al emplazamiento de una materia: Presentan una ayuda a los clasificadores a la hora de subdividir una materia
3. Notas referentes al contenido de otra sección: Hacen una comparación con otras materias que estén relacionadas
4. Notas referentes a los cambios en el sistema: Indicando el número que se hace para la nueva materia.

INDIZACIÓN

Se refiere a las funciones combinadas de recuperar y seleccionar información específica sobre los procesos con el fin de darla a conocer en forma amplia y que se logre, mediante ella, enriquecer el conocimiento sobre las experiencias que van produciendo los distintos procesos.

Tipos de índices

El campo clave secundaria sobre la cual se crea un índice se llama clave inversa o clave indexada. Se dice entonces que el campo es inverso para la recuperación por clave secundaria. Cada entrada del índice valor clave consiste en un valor clave secundario y en un conjunto de señaldadores a los registros de datos. Un señaldador puede contener una dirección relativa, una dirección física o una clave principal de los registros objeto.

Dirección Relativa: El campo señaldador en el índice valor clave contiene direcciones relativas.

Señaldador simbólico: Es un identificador de registro, pero no una dirección de registro.

CAPÍTULO II

NECESIDADES DE LOS USUARIOS

Servicio al Usuario

El servicio al usuario significa proporcionar a los usuarios lo que quieren o necesitan, en la forma en la que desean y a la primera oportunidad. Por lo

común, esto depende de la velocidad y de lo confiable que una organización sea para entregar sus productos o servicios. Entre las acciones que significan un excelente servicio al usuario se cuentan las siguientes:

- Velocidad para satisfacer y entregar los pedidos normales.
- Disposición para cumplir las necesidades de emergencia.
- Entrega de mercancía en buenas condiciones.
- Prontitud para retirar los bienes defectuosos y sustituirlos con rapidez.
- Disponibilidad de servicios de instalación, reparación y las partes.
- Cargos por el servicio (es decir los servicios son “gratuitos” o se cobran aparte).

En todos los negocios (de servicios o de manufactura), las estrategias que insisten en dar un buen servicio al usuario cuentan con una ventaja competitiva determinante. La organización se encuentra en desventaja si depende demasiado de usuarios poderosos. Los usuarios son poderosos si hacen grandes compras o si pueden encontrar lugares alternativos para comprar con facilidad. Bateman, T. (2004)

El servicios al usuario radica principalmente en la buena atención que le podemos brindar para satisfacer sus necesidades.

La revolución en el servicio

El concepto de compra – venta a evolucionado de tal manera que se ha convertido en un arte muy complejo. Del simple trueque se ha pasado a la venta altamente especializada. Antiguamente, para vender, sólo bastaba tener un producto que satisficiera una necesidad. Hoy se hace necesario mantener un panorama completo: las ventajas comparativas pasan por un producto necesario, calidad, precio, recurso humano e información del usuario. Es el momento de llegar a una conclusión aterradora: Los productos cada vez se

diferencia menos unos de otros. Entre dos productos similares el usuario debe seleccionar cuál comprar. En este momento entra en juego un nuevo elemento: El servicio. Implícitamente se convierte en la Gran ventaja Diferencial.

Formas del Servicio al usuario

Tradicionales.

Vemos que desde tiempos de la mercadotecnia, históricamente las empresas sólo hacían esfuerzos limitados para medir la satisfacción del usuario con el servicio.

Muchas de las grandes compañías fallaban en satisfacer las expectativas del usuario especialmente con el servicio. Poco a poco se empezó a tomar en cuenta el servicio después de una venta, lo que permitió abarcar más las necesidades de los usuarios.

Enrique Hernández cree que el servicio al usuario en su forma tradicional, empezó juntamente con la Mercadotecnia, cuando un ofertante llegaba al usuario con cualquier producto o servicio y le ofrecía algún tipo de información sobre él.

Fácilmente podemos advertir la falta de comunicación, templanza en el trato, actitudes beneficiosas y la pulcritud de muchos individuos, quienes se dicen estar en "servicio a sus usuarios". Picazo L (2002. Pág. 125).

Científicas

Sin embargo, todos esos ingredientes que conllevan hacia una verdadera relación de servicio al usuario entre el mercado y las organizaciones no queda ahí, debemos inmiscuirnos en aquellos que son considerados por los autores,

como los elementos "racionales" del servicio al usuario y que por supuesto le acercan a formar parte de las ciencias completamente demostrables. Picazo L(2002. Pág. 126).

Propósito e importancia del servicio al usuario

El logro de esto requiere la formalización y la integración de las actividades del servicio al usuario en una función profesionalmente administrada, cuyo propósito según CHARLES LAMB, no sólo nos conducirá a satisfacer las necesidades de los usuarios, sino más bien a incrementar la rentabilidad y prestigio de la empresa.

El servicio al usuario es importante por eso precisamente se incluye en ello una estrategia especial esta trascendencia se da porque:

- La empresa se orienta a tipos de usuarios específicos, para quienes se equipa de la mejor manera en cuanto a la prestación de sus servicios porque una estrategia conoce el modo de hacerlo.
- La empresa selecciona las técnicas especiales para cada tipo de usuario.
- Se reduce la tensión dentro de la organización al permitir mayor desenvolvimiento en las actividades de los empleados, quienes representan la "usuario la interna". Picazo L(2002. Pág. 126).

Ámbitos y áreas del servicio

Todo lo que la gente compra se reduce a dos cosas:

- a) Lo que le hace sentirse bien, y
- b) Soluciones a sus problemas.

Todo tipo de negocio sea pequeño, mediano o grande tiene que enfocarse a brindar un producto cien por ciento y un servicio cien por ciento, y por ende los sujetos pueden estar abiertos a la doble perspectiva:

- a) Servir a todos los usuarios en general.
- b) Ofrecer un servicio a la sociedad o la comunidad.

Hoy, ante el reto de analizar a fondo y desarrollar el tema del servicio, se ha estudiado un nuevo aspecto: el servicio interno: el gerente o supervisor atiende (sirve) al empleado; el departamento de compras atiende al departamento de producción atiende al departamento de ventas; la dirección general atiende a los jefes de departamentos, etc.

Si se recupera el sentido genuino del servicio, entonces los individuos y las empresas ganarán beneficios apreciables:

- a) Mayor alegría.
- b) Mayor desarrollo personal
- c) Mayor satisfacción. Picazo L (2002. Pág. 21).

Saber escuchar al usuario

El conocimiento de los usuarios no debe tomarse como una acción única, sino como un proceso interminable de mantener un seguimiento continuo sobre sus necesidades cambiantes. Las organizaciones de éxito confirman que ese conocimiento es fundamental para mantener una relación estable con sus usuarios; más aún, esto ha impulsado la utilización de bases de datos de usuarios, que facilitan la actualización constante acerca de ellos. Los propósitos para escuchar al usuario y en general para obtener información son:

- Identificar los contactos de oportunidad, momentos de verdad, que la empresa tenga con el usuario.
- Determinar el ciclo del servicio desde la perspectiva del usuario.

- Derivar ideas a partir de las experiencias del usuario y de cómo exprese sus necesidades, deseos y expectativas.
- Mantener comunicación con el usuario y con ello, hacer mercadotecnia e Ingeniería de Servicios con base de datos. Picazo L (2002. Pág. 154).

Componentes de la calidad en el servicio al usuario

Los usuarios califican la calidad de servicio por medio de los siguientes componentes:

- Confiabilidad
- Accesibilidad Respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Tangibilidad

Toso. K (2003. Pág. 12)

Usuarios Satisfechos

La finalidad última de la ingeniería de servicios es llegar a crear usuarios satisfechos, ya que ello significa una fuente constante de ingresos, rentables, así como promotores del propio negocio. No olvidemos que el mejor promotor de menor costo para la empresa es un usuario satisfecho, porque en una u otra forma él recomendará el producto o la empresa. Picazo L (2002. Pág. 65).

e. MATERIALES Y MÉTODOS

El desarrollo de la presente investigación se concretó en función de la información objetiva acerca del fenómeno en el estudio.

MÉTODOS:

CIENTÍFICO: Estuvo presente en el desarrollo de toda la Investigación, ya que permitió plantear el problema, estructurar el tema, y elaborar el informe definitivo, toda vez que es más pertinente para alcanzar un nivel satisfactorio de explicación de todas sus leyes y principios.

INDUCTIVO-DEDUCTIVO: Este método parte del estudio de los hechos y fenómenos, particularmente para llegar al descubrimiento de un principio o ley general, permitió conocer sus efectos y las causas de los hechos investigados. Estos métodos jugaron un papel fundamental porque admitió distinguir de manera específica los elementos teórico- conceptual así como empíricos que coadyuvaron a la estructura y amplificación del trabajo científico propuesto.

DESCRIPTIVO: Este método se utilizó como punto de apoyo para describir aspectos fundamentales de la investigación; se utilizó para procesar y descubrir la información de campo recolectada y luego poder obtener el resultado y las conclusiones finales y recomendaciones.

ANALÍTICO-SINTÉTICO: Permitió organizar los datos obtenidos y ordenarlos estadísticamente. Para los resultados se utilizó matrices, las mismas que sirvieron para la verificación de la presente investigación.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Entrevista: Dirigida al personal que labora en la biblioteca para conocer aspectos del Procesamiento Técnico del Acervo Bibliográfico de la biblioteca de la Parroquia “Yanayacu” del Cantón Quero Provincia Tungurahua.

Encuesta.- Se aplicó a los usuarios que asisten a la Biblioteca de la parroquia “Yanayacu”, para determinar el Servicio que presta la Biblioteca.

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estuvo representada por el personal que labora en la Biblioteca en un total de 4 y se tomó una muestra representativa del 50% de la población total de usuarios que acuden a la biblioteca en un mes, es decir de un promedio de 170 usuarios se encuestará a 85 de ellos.

BIBLIOTECA “YANAYACU”		
Población	Frecuencia	Porcentaje
Personal	4	100%
Usuarios	170	50%

Fuente: Biblioteca Pública “YANAYACU”

Investigadora: Dolores Herminia Carvajal Sánchez

f. RESULTADOS

RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA EN LA BIBLIOTECA PARA CONOCER ASPECTOS DEL PROCESAMIENTO TÉCNICO DEL ACERVO BIBLIOGRÁFICO DE LA BIBLIOTECA DE LA PARROQUIA “YANAYACU” DEL CANTÓN QUERO PROVINCIA TUNGURAHUA

1. ¿Qué tiempo labora en la biblioteca de “Yanayacu”?

CUADRO Nro. 1

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
10 años o más	5	100%
5 a 10 años	0	0%
1 a 5 años	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Entrevista realizada al personal de la biblioteca pública “Yanayacu”
Investigadora: Dolores Carvajal S

GRÁFICO Nro. 1



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% laboran en la Biblioteca 10 años o más.

De las respuestas emitidas por el personal, se demuestra que tienen relación laboral estable, experiencia y conocimiento de las funciones que tienen que cumplir, esta relación con la institución demuestran estabilidad en sus actividades laborales.

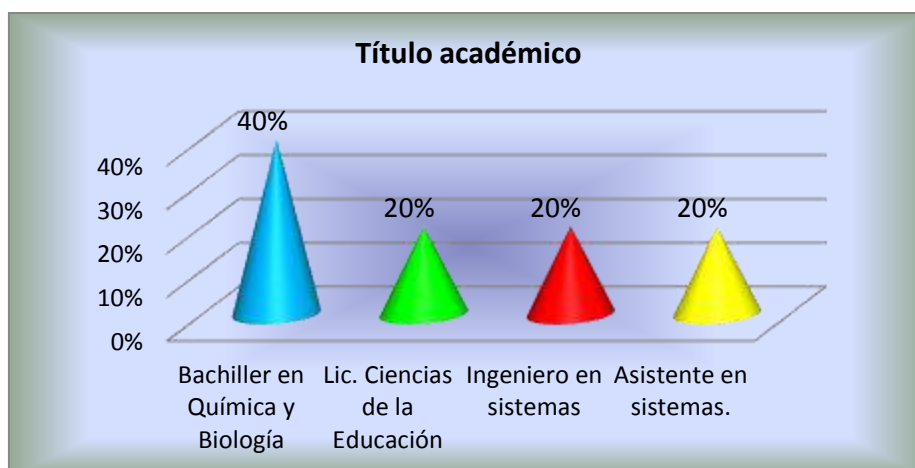
2. ¿Qué título académico posee usted?

CUADRO Nro. 2

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Bachiller en Química y Biología	2	40%
Lic. Ciencias de la Educación	1	20%
Ingeniero en sistemas	1	20%
Asistente en sistemas.	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Entrevista realizada al personal de la biblioteca pública "Yanayacu"
Investigadora: Dolores Carvajal S.

GRÁFICO Nro. 2



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 40% es bachiller en Químico y Biología, el 20% es Licenciada en Ciencias de la Educación, el 20% es Ingeniero en sistemas, y el 20% es asistente en sistemas.

En la actualidad existe un creciente uso del término profesionalización en diversas esferas de la sociedad, en procesos educativos, productivos y de servicios, la recurrencia de su empleo nos invita a hacer un análisis de su uso, en lo fundamental, el tratamiento dado en el campo de la pedagogía y de la didáctica, así como de su relación con otras categorías de estas ciencias.

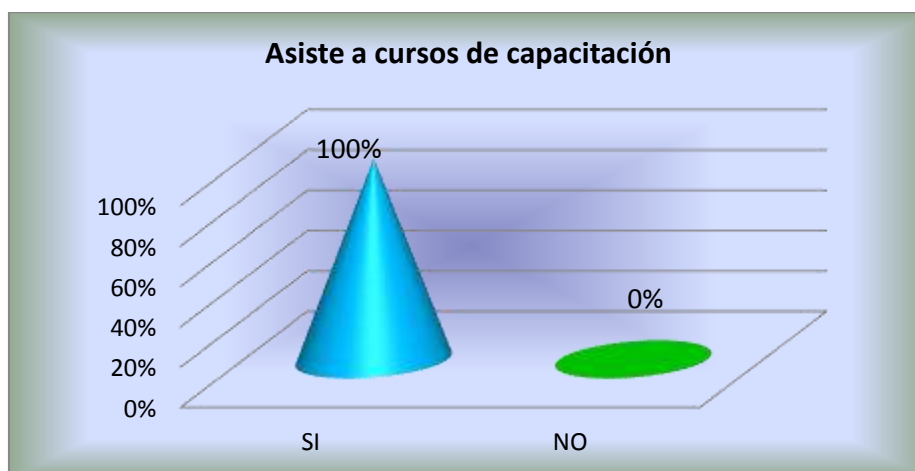
3. ¿Asiste constantemente a cursos de capacitación en el área de bibliotecología?

CUADRO Nro. 3

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Entrevista realizada al personal de la biblioteca pública “Yanayacu”
Investigadora: Dolores Carvajal S.

GRÁFICO Nro. 3



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% responde que si asisten a los cursos de capacitación que ofrece la institución.

La institución está en la obligación de capacitar al personal que labora en la biblioteca “Yanayacu”, con la finalidad de que obtengan conocimientos, métodos y estrategias para poder llevar a cabo un servicio de calidad al usuario que asiste a realizar sus consultas, ya que capacitar es una aptitud que tiene una persona para llevar a cabo un trabajo con éxito.

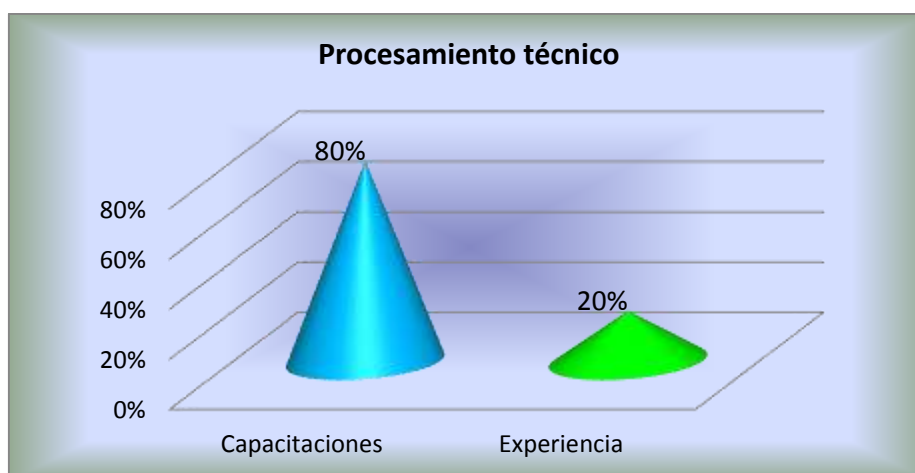
4. ¿Realiza usted un procesamiento técnico dentro de la biblioteca de acuerdo a?

CUADRO Nro. 4

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Capacitaciones	4	80%
Experiencia	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Entrevista realizada al personal de la biblioteca pública “Yanayacu”
Investigadora: Dolores Carvajal S.

GRÁFICO Nro. 4



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 80% manifiesta que realiza un procesamiento técnico de acuerdo a las capacitaciones, y el 20% dice que lo realiza de acuerdo a la experiencia.

Por no tener personal profesional en la rama de bibliotecología, las capacitaciones han ayudado a que este personal tenga nociones de cómo llevar a cabo un procesamiento técnico óptimo, es por esto que llevan una clasificación, catalogación e indización de acuerdo a los conocimientos que reciben en estos curso y talleres de capacitación, y por otra parte la experiencia hace también su función ya que al momento de aplicar con los conocimientos adquiridos por medio de estas capacitaciones cumplen un objetivo importante dentro de la biblioteca para el servicio que presta al usuario.

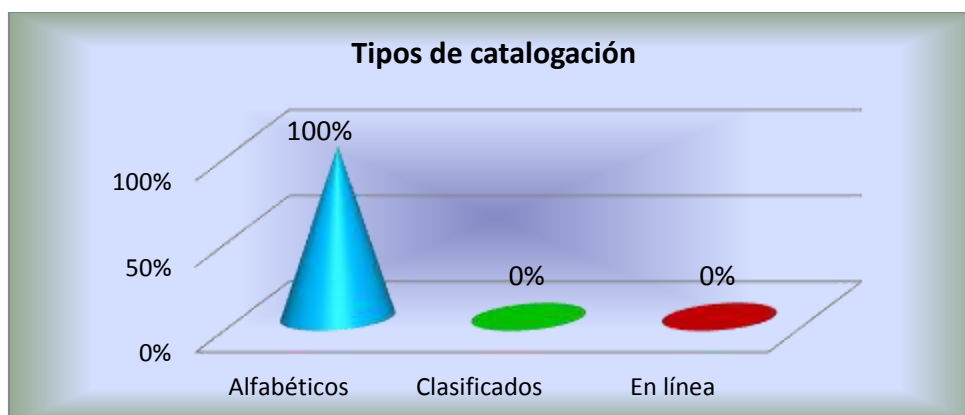
5. ¿Señale usted los tipos de catalogación que conoce?

CUADRO Nro. 5

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Alfabéticos	5	100%
Clasificados	0	0%
En línea	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Entrevista realizada al personal de la biblioteca pública “Yanayacu”
Investigadora: Dolores Carvajal S.

GRÁFICO Nro. 5



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% dicen que utilizan la catalogación de tipo alfabético.

Considerando que la catalogación es un conjunto organizado de registros que representa las obras que forman parte de una colección en particular, y como un objetivo es el de posibilitar que una persona encuentre un libro cuando algunos de los siguientes elementos es conocido como: el autor, el título o el tema. El personal utiliza la catalogación de tipo alfabético, puesto que les da la oportunidad de ordenarlos de acuerdo al elemento de entrada de las obras listadas, a su vez, los catálogos alfabéticos pueden ser de tipo diccionario o dividido.

6. ¿Conoce usted a que se refiere la Declaración de Principios Internacionales de Catalogación?

CUADRO Nro. 6

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Entrevista realizada al personal de la biblioteca pública "Yanayacu"
Investigadora: Dolores Carvajal S.

GRÁFICO Nro. 6



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% si conoce la Declaración de Principios Internacionales de Catalogación.

El personal tiene conocimiento de lo que se refiere la declaración de principios internacionales de catalogación ya que se refiere a los principios, objetivos y a las pautas que se debe incluir en los códigos de catalogación, como la orientación sobre las capacidades para la búsqueda y recuperación, la misma que comprende el alcance; los principios generales; entidades, atributos y relaciones; objetivos y funciones del catálogo; descripción bibliográfica; puntos de acceso y los fundamentos para las capacidades de búsqueda, esta declaración se construye sobre la base de las grandes tradiciones Catalográficas del mundo y también sobre el modelo conceptual en el documento de la IFLA.

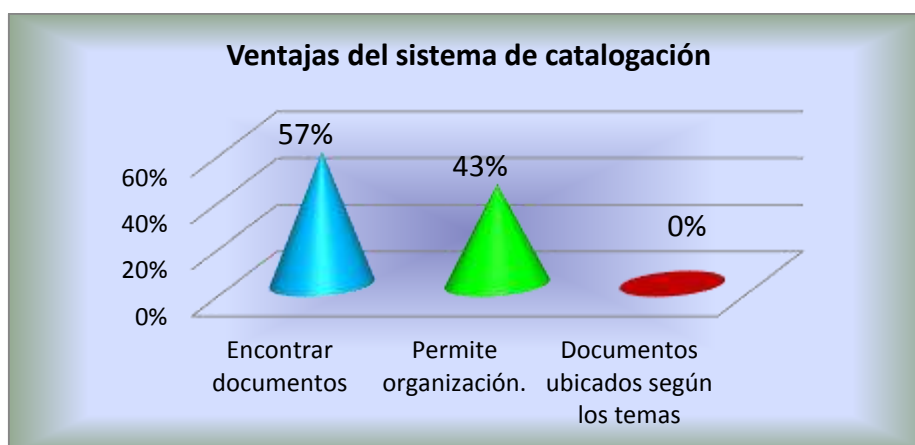
7. ¿Qué ventajas ofrece un sistema de catalogación?

CUADRO Nro. 7

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Encontrar fácilmente y de inmediato documentos.	4	57%
Permite una mejor organización.	3	43%
Que los documentos sean sacados, colocados y ubicados según los temas.	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Entrevista realizada al personal de la biblioteca pública "Yanayacu"
Investigadora: Dolores Carvajal S.

GRÁFICO Nro. 7



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 57% manifiesta que las ventajas que ofrece un sistema de catalogación es la encontrar fácilmente y de inmediato los documentos, y el 43% dice que permite una mejor organización.

En realidad la clasificación permite a los usuarios o interesados encontrar un libro que los puedan localizar específicamente y hojearlos sobre un tema en particular, inclusive puede descubrir documentos pertinentes y desconocidos por el investigador, sin necesidad de apelar a la imprescindible ayuda del documentalista, es la manera más económica y sencilla de organizar una colección de documentos, sea a nivel mínimo o básico, sea que se disponga o no de tiempo, energía y recursos para dirigir un centro documental.

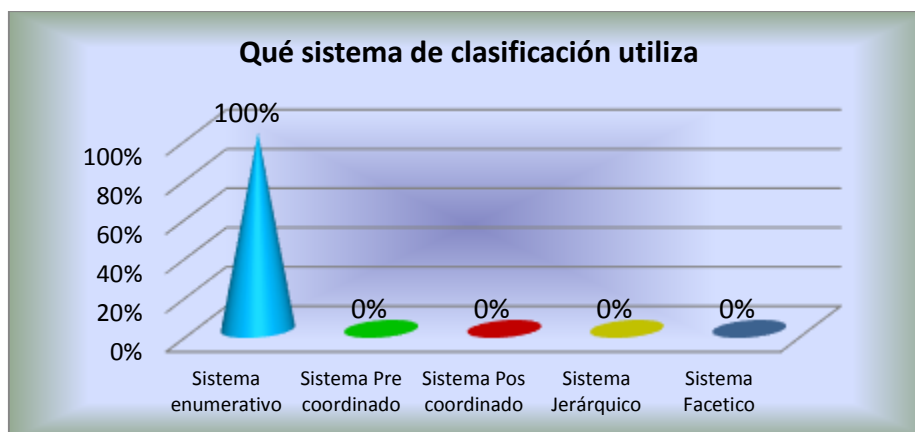
8. ¿En la biblioteca en la que usted labora qué sistema de clasificación utiliza?

CUADRO Nro. 8

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Sistema enumerativo	5	100%
Sistema Pre coordinado	0	0%
Sistema Pos coordinado	0	0%
Sistema Jerárquico	0	0%
Sistema Facetico	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Entrevista realizada al personal de la biblioteca pública "Yanayacu"
Investigadora: Dolores Carvajal S.

GRÁFICO Nro. 8



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% indican que en su biblioteca utilizan el sistema enumerativo de clasificación.

El personal que labora en la biblioteca "Yanayacu", considera que el utilizar el sistema enumerativo les da la oportunidad de ver rúbricas e índices, así como también las posibles conjunciones o intersecciones entre las rúbrica, todo está les da la oportunidad de tener una clasificación aceptable entre los usuarios al momento de buscar un libro.

9. ¿Dentro de la biblioteca utiliza usted el sistema Dewey para el procesamiento técnico del Acervo Bibliográfico?

CUADRO Nro. 9

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Entrevista realizada al personal de la biblioteca pública "Yanayacu"
Investigadora: Dolores Carvajal S.

GRÁFICO Nro. 9



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% si utilizan dentro de la biblioteca el sistema Dewey para el procesamiento técnico del Acervo Bibliográfico.

Puesto que el sistema Dewey es un sistema de clasificación de estructura jerárquica está compuesto por categorías y sub-categorías que se organizan en forma de árbol, formándose divisiones y subdivisiones que dependen unas de otras, se utiliza los números arábigos, y todas las materias deben contener por lo menos tres números, de tal manera que si una materia principal contiene un número básico de solo una o dos cifras, se le debe añadir un cero o dos para completarlo, y si se necesita más de tres cifras se lo indicaría con un punto.

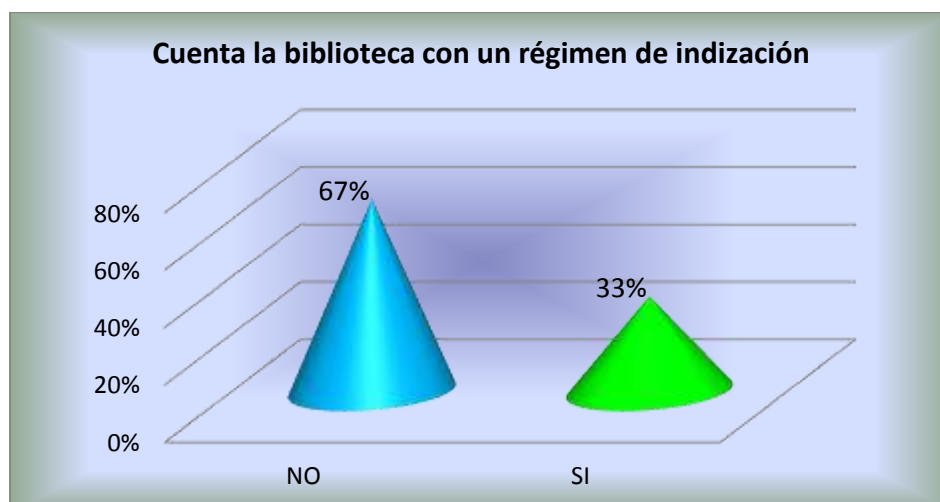
10. ¿Cuenta la biblioteca con un régimen de indización?

CUADRO Nro. 10

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	2	33%
No	3	67%
TOTAL	5	100%

Fuente: Entrevista realizada al personal de la biblioteca pública "Yanayacu"
Investigadora: Dolores Carvajal S.

GRÁFICO Nro. 10



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 67% dice que la biblioteca no cuenta con un régimen de indización, el 33% dice que si utiliza un régimen de indización.

La indización se refiere a las funciones combinadas de recuperar y seleccionar información específica sobre los procesos con el fin de darla a conocer en forma amplia y que se logre, mediante ella, enriquecer el conocimiento sobre las experiencias que van produciendo los distintos procesos, es por esto que la biblioteca utiliza este sistema para ayudar a los usuarios en la búsqueda más rápida de la información que necesita y así dar un mejor servicio.

11.- ¿Enumere los tipos de indización con los que cuenta si biblioteca?

CUADRO Nro. 11

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
No se cuenta	5	100%
Alfabético	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Entrevista realizada al personal de la biblioteca pública "Yanayacu"
Investigadora: Dolores Carvajal S.

GRÁFICO Nro. 11



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% dicen que no cuentan con ningún tipo de indización

La biblioteca en estudio no cuenta con ningún tipo de indización ya que el personal no está capacitado para realizar lo dentro de la biblioteca, además expresan que en las capacitaciones confunden mucho la información proporcionada, y casi nunca exigen dentro de la misma este tipo de proceso técnico.

12. ¿Considera usted que en la biblioteca donde usted labora, cuenta con un acervo bibliográfico satisfactorio y por ende con los servicios que estos prestan a los usuarios?

CUADRO Nro. 12

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
NO	5	100%
SI	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Entrevista realizada al personal de la biblioteca pública “Yanayacu”
Investigadora: Dolores Carvajal S.

GRÁFICO Nro. 12



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% dicen que no consideran que en la biblioteca en donde laboran cuenten con un acervo bibliográfico satisfactorio y por ende los servicios que estos prestan a los usuarios son deficientes.

La biblioteca no cuenta con un acervo bibliográfico satisfactorio, esto se debe a que la mayoría de libros son donados y al ser donados no dan la importancia a los temas de cada libro ni a la información que trae cada uno de ellos, se encuentran también libros en mal estado y desactualizados, todo esto hace que los usuarios no se encuentren satisfechos con los servicios de calidad que debería ofrecer la biblioteca “Yanayacu”.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS QUE ASISTEN A LA BIBLIOTECA DE LA PARROQUIA “YANAYACU”, PARA DETERMINAR EL SERVICIO QUE PRESTA LA BIBLIOTECA.

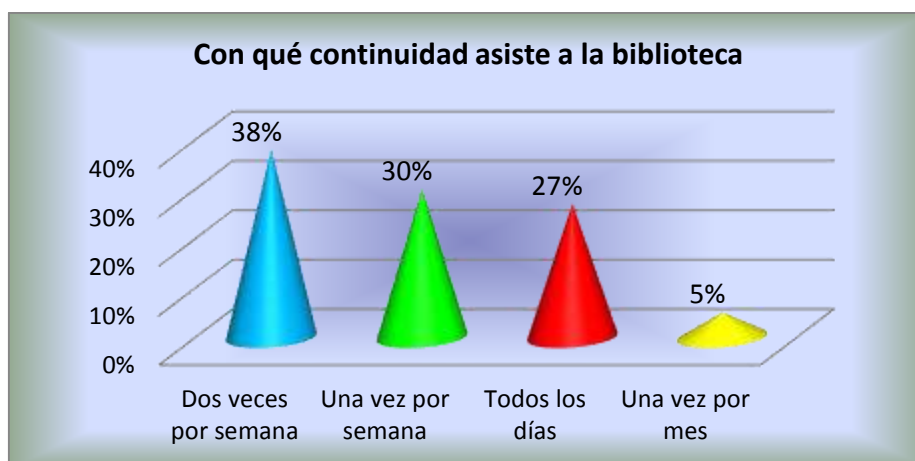
1. ¿Indique con qué continuidad asiste a la biblioteca?

CUADRO Nro. 13

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Dos veces por semana	32	38%
Una vez por semana	26	30%
Todos los días	23	27%
Una vez por mes	4	5%
TOTAL	85	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca pública “Yanayacu”
Investigadora: Dolores Carvajal S.

GRÁFICO Nro. 13



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 38% indica que asiste dos veces por semana, el 30% dice que asiste una vez por semana, el 27% asiste todos los días y el 5% lo hace una vez por mes. Los usuarios asisten cada uno de acuerdo a sus necesidades, sean estas de información, investigación o cultura general, la asistencia de estos usuarios relativamente es masiva, puesto que el frecuentar una biblioteca dos veces por semana es sinónimo de cubrir necesidades de información o investigación, entendiéndose que en ella encuentra un acervo bibliográfico con contenidos de buena calidad investigativa.

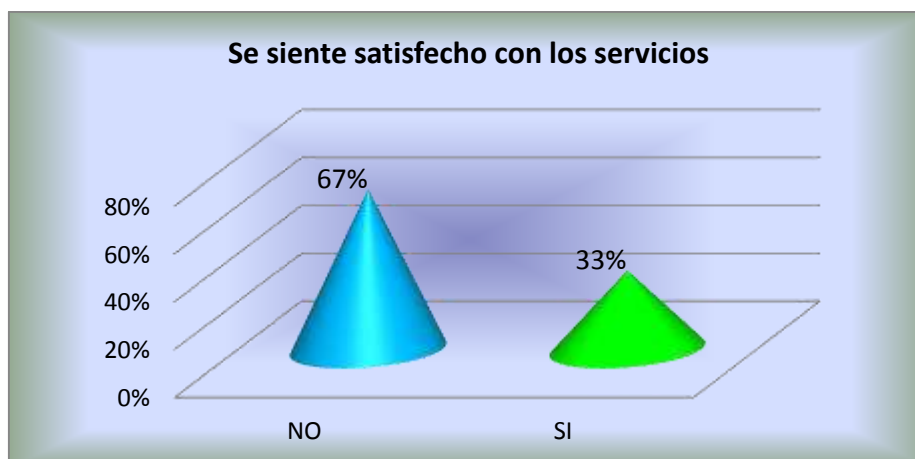
2. ¿Se siente satisfecho con los servicios que ofrece la Biblioteca de la Parroquia “Yanayacu”?

CUADRO Nro. 14

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	28	33%
No	57	67%
TOTAL	85	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca pública “Yanayacu”
Investigadora: Dolores Carvajal S.

GRÁFICO Nro. 14



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 67% de usuarios manifiesta que no se sienten satisfechos al acudir a la biblioteca y utilizar los servicios que ofrece y el 33% dicen que se sienten satisfechos al acudir la Biblioteca.

Los usuarios no se sienten satisfechos, porque los servicios que presta la Biblioteca son insuficientes, y no cuenta con un procesamiento técnico actualizado como ficheros automatizados, no cuentan con un sistema facetico de clasificación, su sistema de catalogación no está organizado, entre los más importantes servicios, lo que produce el descontento y la insatisfacción al no poder cubrir sus necesidades de investigación.

3. ¿Considera usted que la biblioteca cuenta con un acervo Bibliográfico satisfactorio para los usuarios?

CUADRO Nro. 15

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	13	15%
NO	72	85%
TOTAL	85	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca pública "Yanayacu"
Investigadora: Dolores Carvajal S.

GRÁFICO Nro. 15



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 85% indica que el acervo bibliográfico con que cuenta la biblioteca "Yanayacu" no es satisfactorio, el 15% manifiestan que la biblioteca cuenta con un acervo bibliográfico satisfactorio

La biblioteca por el hecho de no tener el apoyo de las autoridades para actualizar su acervo bibliográfico, no cuenta con informaciones actuales e investigativas que puedan satisfacer a sus usuarios con servicio de calidad al momento de concurrir a la mencionada biblioteca y poder hacer uso de sus servicios y quedar satisfechos con la información solicitada al bibliotecario.

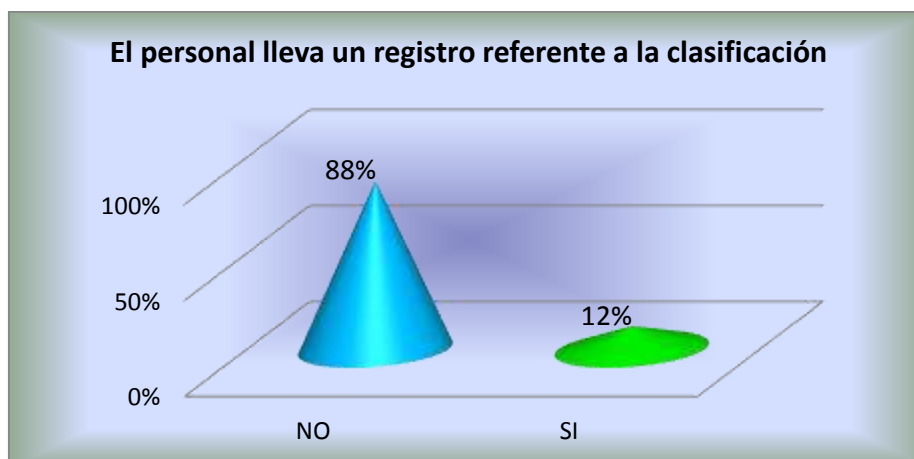
4. ¿A notado usted que el personal que labora en la Biblioteca lleva un registro referente a la clasificación, catalogación e indización de los libros?

CUADRO Nro. 16

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	10	12%
NO	75	88%
TOTAL	85	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca pública "Yanayacu"
Investigadora: Dolores Carvajal S.

GRÁFICO Nro. 16



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 88% dice que el personal que labora en la biblioteca no lleva un registro referente a la clasificación, catalogación e indización de los libros, y el 12% dice que sí.

La mayoría de los usuarios contestan que no existe el personal que lleve el registro referente a la clasificación, catalogación e indización de los libros, y son aquellos que asisten con frecuencia a la biblioteca así como también utilizan una gran variedad de textos relacionados a diferentes asignaturas, es por ello que estos usuarios ven la falencia del personal al momento de solicitar los diferentes libros que no llevan registros de clasificación, catalogación, peor aún de indización.

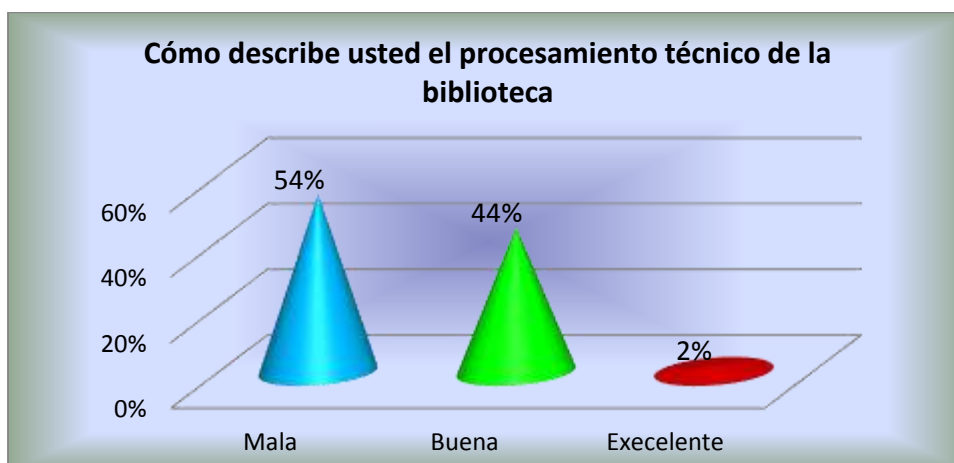
5. ¿Cómo describe usted el procesamiento técnico de la Biblioteca?

CUADRO Nro. 17

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Excelente	2	2%
Buena	37	44%
Mala	46	54%
TOTAL	85	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca pública "Yanayacu"
Investigadora: Dolores Carvajal S.

GRÁFICO Nro. 17



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 54% de los usuarios describe al procesamiento técnico de la biblioteca "Yanayacu" como malo, el 44% dice que es bueno, el 2% dice que es excelente. En su mayoría los usuarios que asisten a este centro de información intelectual dice que el procesamiento técnico de la biblioteca es mala ya que no existe una organización que pueda cubrir todas y cada una de las necesidades que el usuario tiene al momento de asistir a la biblioteca y cumplir con su objetivo de investigador.

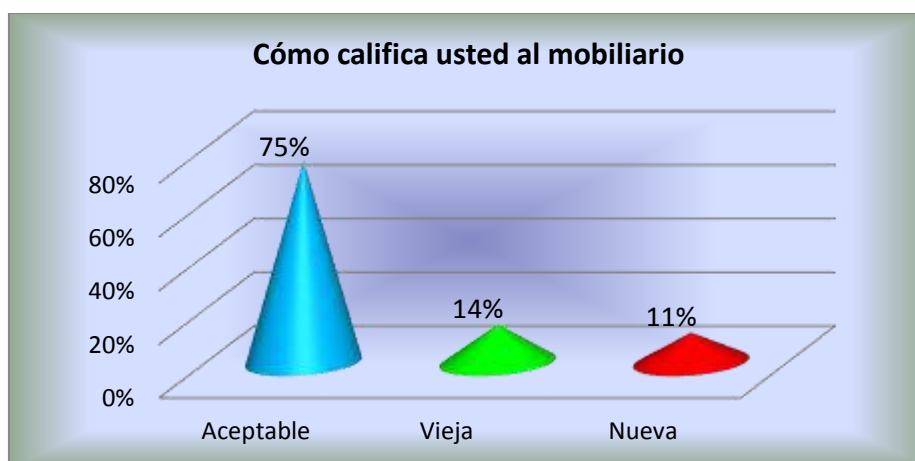
6. ¿Cómo califica usted al mobiliario de la biblioteca?

CUADRO Nro. 18

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Nueva	9	11%
Aceptable	64	75%
Vieja	12	14%
TOTAL	85	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca pública "Yanayacu"
Investigadora: Dolores Carvajal S.

GRÁFICO Nro. 18



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 75% dice que el mobiliario que encuentran en la biblioteca está en categoría aceptable puesto que al asistir a ciertas áreas, éste se encuentra con mantenimiento y cuidado por pedido de la bibliotecóloga, el 14% manifiesta que el mobiliario está viejo, puesto que se encuentra descuidado, que no sirve para el uso del usuario, y el 11% dice que es nuevo ya que ha sido adquirido recientemente.

7. ¿Considera que el personal que labora en la Biblioteca, está capacitado para los servicios que usted necesita?

CUADRO Nro. 19

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	7	8%
NO	78	92%
TOTAL	85	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca pública "Yanayacu"
Investigadora: Dolores Carvajal S.

GRÁFICO Nro. 19



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 92% dicen que el personal que labora en esta biblioteca no está capacitado para los servicios que el usuario necesita y el 8%, manifiesta que el personal que labora en la biblioteca si está capacitado.

La experiencia en ciertas actividades hace que la información que se ofrece no sea fundamentada, sino a base de una práctica rutinaria y a capacitaciones esporádicas que no dan el profesionalismo necesario para aportar con los objetivos que este caso la bibliotecóloga debe ofrecer.

8. ¿Qué dificultades encuentra usted al momento de solicitar los libros?

CUADRO Nro. 20

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
No hay libros actualizados	40	47%
No existen los suficientes libros	35	41%
Ninguno	10	12%
TOTAL	85	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca pública "Yanayacu"
Investigadora: Dolores Carvajal.

GRÁFICO Nro. 20



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 47% manifiestan que al momento de solicitar los libros, éstos no están actualizados, El 41% manifiestan que no existen los suficientes libros, el 12% manifiestan que no encuentran ninguna dificultad al momento de solicitar libros en la biblioteca "Yanayacu".

El hecho de que no exista un apoyo gubernamental o de instituciones provinciales a través de gestiones por parte de autoridades que dirigen la biblioteca, impide la adquisición y por ende la actualización de colecciones que abarquen diferentes asignaturas como para poder servir a estudiantes y usuarios que requieren de este servicio, con respecto a la insuficiencia de libros es otro malestar que tienen los usuarios ya que al momento de asistir y no encontrar lo que requieren lo consideran como una pérdida de tiempo.

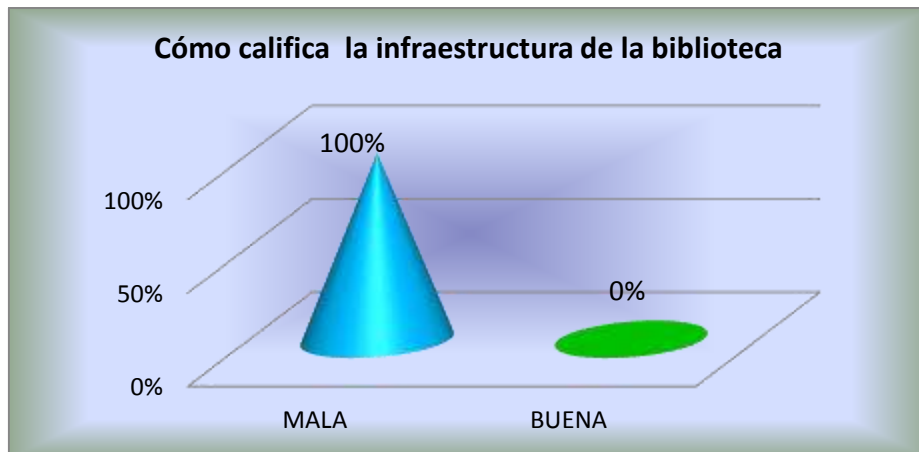
9. ¿Cómo califica usted el estado de la infraestructura de la Biblioteca?

CUADRO Nro. 21

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Buena	0	0%
Mala	85	100%
TOTAL	85	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca pública "Yanayacu"
Investigadora: Dolores Carvajal S.

GRÁFICO Nro. 21



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% manifiesta que el estado de la infraestructura de la biblioteca se encuentra en malas condiciones.

La biblioteca "Yanayacu" se encuentra con una infraestructura de mala calidad puesto que no existe el presupuesto necesario como para darle un mantenimiento continuo y a su vez prestar la comodidad de todos aquellos que necesitan de sus servicios.

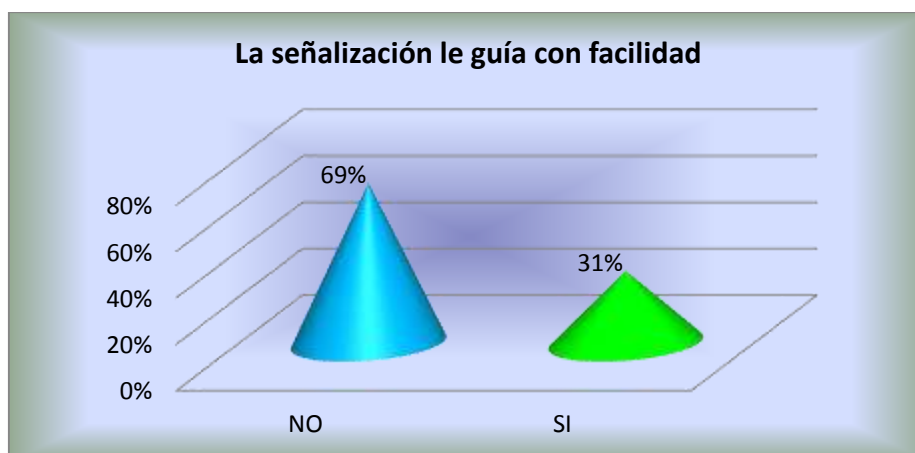
10. ¿La señalización interna y externa le guía con facilidad hacia los diferentes servicios de la biblioteca

CUADRO Nro. 22

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	30	31%
NO	50	69%
TOTAL	85	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca pública "Yanayacu"
Investigadora: Dolores Carvajal S.

GRÁFICO Nro. 22



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 69% de los usuarios indica que la señalización tanto interna como externa no les guía con facilidad y el 31% indican que sí.

La señalización tiene una gran importancia en la funcionalidad para regular la movilidad de los individuos en diferentes espacios, convirtiéndolo en un lugar más comprensible, asequible, simple y más viable, lamentablemente la biblioteca Yanayacu no posee este servicio y demuestra una desorganización interna y externa ocasionando en el usuario insatisfacción al momento de acudir en busca de un libro y cumplir con su gestión investigativa.

11. ¿La biblioteca “Yanayacu” cuenta con los servicios básicos?

CUADRO Nro. 23

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	85	100%
TOTAL	85	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca pública “Yanayacu”
Investigadora: Dolores Carvajal S.

GRÁFICO Nro. 23



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% de los usuarios dicen que la biblioteca “Yanayacu” no cuenta con servicios básicos.

Todas las respuestas anteriores tienen como resultado de que la biblioteca en mención sufre de insuficiencia de servicios básicos que debe poseer una biblioteca como tal, Los usuarios que asisten frecuentemente se ven desmotivados al saber que no tienen la información requerida y cumplir con sus objetivos de investigación.

12. ¿Cuenta la biblioteca con servicio de Internet?

CUADRO Nro. 24

INDICADORES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	85	100%
TOTAL	85	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la biblioteca pública "Yanayacu"
Investigadora: Dolores Carvajal S.

GRÁFICO Nro. 24



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% de los usuarios manifiesta que la biblioteca "Yanayacu" no cuenta con el servicio de internet.

Este es otro malestar de los usuarios ya que la biblioteca "Yanayacu" no posee el servicio de internet el mismo que en los actuales momentos es de gran importancia y utilidad, este servicio se encuentra inhabilitado impidiendo a los estudiantes tener rapidez en sus trabajos e investigaciones.

g. DISCUSION

Una vez analizados cada uno de los instrumentos aplicados se deduce que la actual situación de los Procesos Técnicos que realiza el personal en la Biblioteca de la Parroquia “Yanayacu” no satisface la calidad del servicio que presta a los usuarios, puesto que dentro de los procesos técnicos solamente utilizan la clasificación y catalogación de una manera empírica , y no utilizan ningún tipo de indización, proporcionando de esta manera un descontento por parte de los usuarios al momento de visitar la Biblioteca.

Se pudo determinar que el 100% del personal entrevistado, utiliza el sistema Dewey para el Procesamiento Técnico del Acervo Bibliográfico de la biblioteca “Yanayacu”, puesto que es un sistema de clasificación, que ayuda a la organización de los libros por asignaturas utilizando números arábigos de tal manera, que permita una búsqueda rápida, oportuna y eficiente ante las necesidades del usuario.

En relación a la encuesta aplicada a los usuarios se establece que el 67% no se sienten satisfechos, porque los servicios que presta la biblioteca son insuficientes y no cuenta con un procesamiento técnico actualizado como: ficheros automatizados, un sistema facetico de clasificación y además su sistema de catalogación no está organizado, y el sistema Dewey a pesar de poseerlo en la biblioteca, no es suficiente para atender las necesidades de los usuarios, mientras que el 33% si están satisfechos con los servicios que presta la biblioteca en mención.

h. CONCLUSIONES

Con los resultados obtenidos de los diferentes instrumentos aplicados, se concluye que:

- El 100% del personal entrevistado, utiliza el sistema Dewey para el Procesamiento Técnico del Acervo Bibliográfico de la biblioteca “Yanayacu”, puesto que es un sistema de clasificación, que ayuda a la organización de los libros por asignaturas utilizando números arábigos de tal manera, que permita una búsqueda rápida, oportuna y eficiente ante las necesidades del usuario.
- En relación a la encuesta aplicada a los usuarios se establece que el 67% no se sienten satisfechos, porque los servicios que presta la biblioteca son insuficientes y no cuenta con un procesamiento técnico actualizado como: ficheros automatizados, un sistema facetico de clasificación y además su sistema de catalogación no está organizado, y el sistema Dewey a pesar de poseerlo en la biblioteca, no es suficiente para atender las necesidades de los usuarios, mientras que el 33% si están satisfechos con los servicios que presta la biblioteca en mención.

i. RECOMENDACIONES

Con las conclusiones obtenidas se recomienda lo siguiente:

- Al personal, para que pidan a las autoridades de la Biblioteca capacitaciones permanentes relacionadas a la organización y procesamiento técnico que toda unidad de información debe mantener, y de esta manera poder obtener los conocimientos necesarios y así proporcionar un servicio de calidad acorde al avance de las tecnologías.
- A los Directivos de la Biblioteca “Yanayacu” que ejecuten gestiones relacionadas al equipamiento y organización de la Biblioteca, mediante la intervención de autoridades, tanto locales como nacionales, así como también a organismos gubernamentales, para que suministren recursos y herramientas necesarias para ofrecer un buen servicio a la comunidad.

j. BIBLIOGRAFÍA

- **ALBERTI**, Giorgio et al. Educación y desarrollo rural. Lima, IEP, 1974.
- **BIREME**, OPS, OMS. Guía 1999 para el desarrollo de la Biblioteca Virtual en Salud. Disponible en: http://www.bireme.br/bvs/reuniao/doc/guia1999_3.htm (Consultado: 22 de diciembre 2001).
- **BOUTHILLER**, France. La qualité totale et la qualité des services dans les bibliothèques. *Argus*, vol. 21, n. 3(1992). pp. 29-31
- **BIREME**, OPS, OMS. Guía 2001 para el desarrollo de la Biblioteca Virtual en Salud. Disponible en: <http://www.bireme.br/crics5/E/guiabvs.htm> (Consultado: 20 de diciembre 2001).
- **BVS**: Nuevo paradigma para la información Disponible en: <http://www.bireme.br/crics5/E/noticias.htm#1> (Consultado: 21 de diciembre 2001).
- **CASAS JA**. La Biblioteca Virtual de Salud: El futuro del Sistema Latinoamericano y del Caribe de Información en Ciencias de la Salud. Disponible en: <http://www.bireme.br/bvs/eng/ecasas.htm> (Consultado: 22 de diciembre 2001).
- **CASTAGLIA**, Miguel A. Desarrollo rural: ¿Cómo financiarlo?. Lima, OIT, 1989.

- **CONFERENCIA DE DIRECTORES DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS (4ª)**. Recomendaciones sobre servicios. S.l : s.n., 1996
- **CORRAL BELTRAN**, Milagros. La información bibliográfica en la Universidad. *Boletín de la ANABAD*, vol.n. (199). pp. 11-39
- **CORDON GARCIA**, José Antonio. El servicio de información y referencia. *Manual de Biblioteconomía*. Madrid : Síntesis, 1996. pp. 265-285
- **DIPDER**. Informe Taller Desarrollo Rural y Género. Cajamarca, 16 de junio 1998.
- **DOMINGUEZ SANJURJO**, María Ramona. Nuevos servicios y organización en la Biblioteca Pública. Gijón :Trea, 1996
- **DONOSO R**. Metadata: herramienta para la recuperación de información en Internet. Taller de Tecnología de Redes en Internet para América Latina y el Caribe INET´98 Disponibles en: <http://www.udea.edu.co/~hlopera/metadata.html> (Consultado: 22 de diciembre 2001).
- **DUARTE BARRIONUEVO**, Miguel. Indicadores como instrumento de evaluación de los servicios bibliotecarios : aspectos metodológicos. *Boletín de la ANABAD*, Vol. 45, n. 1 (1995) pp. 95
- **HERRERO SOLANA VF**. Hiper documentos referenciales: una herramienta para diseminar recursos de información en Internet. Rosario: Nuevo Paradigma; 1998.

- **INP.** Dirección de Planificación social. Sistematización de experiencias en Proyectos de Desarrollo Rural. Lima PROPACB; 1988.
- **LOZANO T.** Recursos lingüísticos para profesionales de las bibliotecas y la documentación. Disponible en: Hipola P, Vargas-Quesada B, Senso JA. Bibliotecas digitales: situación actual y problemas. El Profesional de la Información 2000; 9(4):4-13
- **PÉREZ D.** La biblioteca digital. Disponible en: http://uoc.terra.es/articulos/La_biblioteca_digital.htm (Consultado: 12 de diciembre 2001).
- **PUCP.** Facultad de Ciencias Sociales. Género, Programa de estudios. Género y desarrollo rural SEPIA VII – Huancayo. Lima, PUCP, SEPIA VII, s.a.
- **SEQUEIRA D.** Bibliotecas y archivos virtuales. San José: 2001. p. 9.
- **SHARON T, Frank AJ.** Bibliotecas digitales en Internet. 66th IFLA Council and General Conference. Israel: 2000. Disponible en: <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/029-142s.htm> (Consultado: 3 de noviembre 2001).
- **SPEDALIERI G.** Selección y registro de recursos electrónicos. IV Encuentro de Bibliotecas Universitarias. Disponible en: <http://abgra.sisbi.uba.ar/catalogacion.htm> (Consultado: 28 de diciembre 2001).

CITAS EN INTERNET

- Centro Ideas, Separ, Secretariado Rural Perú – Bolivia. Desarrollo rural, mujeres y relaciones de género en el Perú (Memorias del Taller Nacional de Género y Desarrollo sostenible). Lima, 1996.
- <http://eubd1.urg.es/tony/risweb.ISA> (Consultado: 30 de noviembre 2001).
- Sobre la BVS en Cuba. Disponible en: <http://bvs.sld.cu/E/sobrelabvs.html> (Consultado: 29 diciembre 2001).

k. ANEXOS

PROYECTO



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

**EL PROCESAMIENTO TÉCNICO DEL ACERVO BIBLIOGRÁFICO
Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO QUE PRESTA A LOS
USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA PARROQUIA
“YANAYACU” DEL CANTÓN QUERO PROVINCIA
TUNGURAHUA. PERIODO 2010 – 2011.**

Proyecto de Tesis previo a la
obtención del Grado de Licenciada
en Bibliotecología e Información
Científico-Técnica.

AUTORA: Dolores Herminia Carvajal Sánchez

LOJA – ECUADOR

2011

a. TEMA

**EL PROCESAMIENTO TÉCNICO DEL ACERVO BIBLIOGRÁFICO Y SU
INCIDENCIA EN EL SERVICIO QUE PRESTA A LOS USUARIOS DE LA
BIBLIOTECA PARROQUIA YANAYACU DEL CANTÓN QUERO PROVINCIA
TUNGURAHUA. PERIODO 2010 – 2011.**

b. PROBLEMATIZACIÓN.

Los cambios operados, durante los últimos años, en los campos de la informática, la información y la tecnología de las comunicaciones, han impulsado el desarrollo de la denominada sociedad de la investigación, donde una parte significativa de la actividad humana se dedica a la producción, manejo y uso de la indagación en todos los ámbitos.

Se puede observar que las bibliotecas públicas en América Latina y en general en los países en desarrollo cumplen fundamentalmente un papel de apoyo a la educación formal, en donde la biblioteca constituye el pilar fundamental en el proceso educativo, ya que el deber de toda biblioteca pública es de promover actividades de apoyo a la educación formal. Sin embargo, éstas deben constituir un estímulo al estudiante hacia una frecuente y permanente búsqueda del conocimiento.

En las bibliotecas públicas, debido a la falta de libros actualizados, al mal manejo del fondo bibliográfico y sus procesos, las personas llegan a creer que la biblioteca pública debe tener esa misma característica o sea la de ser inoperante. Agudo (1984:5) en un estudio elaborado para la UNESCO sobre la situación de las bibliotecas públicas en América Latina, destaca que "en una cuarta parte de las bibliotecas, los textos constituyen más del 50% de las colecciones, el problema radica en que estos textos no son adecuadamente catalogados, clasificados e indizados.

El deterioro de las bibliotecas públicas expresa la falta de perspectiva de los gobiernos y la ausencia de un conocimiento profesional sobre el manejo de las bibliotecas y su fondo bibliográfico, esta situación ejerce una presión genuina

respecto del valor de atesorar bienes culturales tan fundamentales como son los libros y los documentos históricos de distinto tipo debidamente organizados.

En la XXXIV reunión Nacional de Bibliotecarios, realizada en el marco de la Feria del Libro, los especialistas pasaron revista a los diversos problemas que enfrentan las bibliotecas públicas nacionales y marcaron las diferencias notorias con los países desarrollados. Además de la insuficiencia y falta de actualización de volúmenes y títulos, uno de los problemas más severos es la inexistencia de un sistema de catalogación unificado como parte del procesamiento técnico de la información de todas las bibliotecas del país, requisito básico para poder establecer la indispensable comunicación nacional e internacional.

En el Ecuador las bibliotecas y los Centros de documentación; no están cumpliendo a cabalidad su rol orientado a satisfacer las necesidades de información de los múltiples usuarios sean estos investigadores, profesores, estudiantes y público en general que demanda información oportuna y pertinente.

Se determina que los usuarios se ven impedidos a acceder a la información porque las bibliotecas y centros de documentación e información mantienen sus colecciones ajenas al procesamiento técnico adecuado, la catalogación, clasificación e indización, si bien hasta hace poco tiempo estos procesos no eran necesarios, en la actualidad si lo son, porque esta situación genera pérdida de recursos y tiempo para el usuario.

En la biblioteca de la Parroquia Yanayacu del Cantón Quero, que se encuentra al sur de la provincia de Tungurahua, fue creada hace 21 años con un convenio con el SINAB (Sistema Nacional De Bibliotecas) y la Ilustre Municipalidad del Cantón, no tiene el personal capacitado para atender la misma ya que desconoce los procedimientos técnicos con los avances de la nueva y evolucionada tecnología , por lo tanto , la información no puede llegar con

facilidad al usuario ya que los catálogos han sido levantados sin tomar en cuenta las normas y reglas de los procesos técnicos.

En cuanto a la clasificación, no cuenta con los manuales respectivos para realizar este trabajo, puesto que se lo realiza en forma empírica basándose en folletos que se haya realizado en algún curso de capacitación.

Los procedimientos de clasificar a través de los cuales se puede determinar los temas principales, no se realizan de manera adecuada porque cuando el usuario requiere de un libro no existe una ficha, ni el conocimiento necesario sobre el libro, o el autor; dificultando la investigación; porque el usuario tiene que revisar el libro completo para darse cuenta de lo que requiere o bien solicitar otro y esto trae la consecuente pérdida de tiempo, el interés por la investigación, lectura y el procesamiento de la información.

En cuanto a la Catalogación se desconocen sus reglas, como por ejemplo al momento de buscar un libro no se sabe si hacerlo por: título, materia o autor, ya que no se dispone de los manuales correspondientes

En cuanto a la Indización no se cuenta con los tesauros y no se maneja con un término referencial y que los datos no cuentan con un registro ordenado para elaborar un índice.

La colección existente en la biblioteca Yanayacu se halla incompleta, ya que no se los actualizan constantemente los textos al ritmo de los avances de la tecnología, ciencias e investigación en todas las ramas profesionales; y también se encuentra deteriorada puesto que no se da un mantenimiento acorde a las necesidades de cada biblioteca.

No existe desarrollado un proceso de indización que permita detectar los vocablos presentes en el documento, además de su traducción e interpretación para pasar del lenguaje natural al lenguaje documental.

Cada uno de estos problemas ha originado que la biblioteca pública Yanayacu no preste los servicios de manera eficiente a los usuarios sean estos estudiantes, docentes y público en general, para satisfacer sus necesidades de información, por lo que queda claro, que existe una situación problemática.

Problema: ¿El procesamiento técnico del acervo bibliográfico de la Biblioteca de la parroquia Yanayacu tendrá incidencia en la calidad de los servicios que reciben sus usuarios?

c. JUSTIFICACIÓN

Los procesos técnicos son los pasos que se siguen desde que ingresa un documento a la unidad de información hasta que se pone al servicio del usuario, es el conjunto de operaciones consustanciales de la actividad documental que empieza con la identificación y selección de los elementos del documento que conduce a la forma más eficaz de recuperar la información, el objetivo primordial de las bibliotecas es apoyar las actividades de investigación, docencia y difusión de la cultura que se lleva a cabo dentro de las instituciones a las cuales pertenecemos. Los procesos técnicos es la serie de actividades tendientes a proveer a la biblioteca de los materiales necesarios así como de su adecuada organización para que los servicios al público se puedan presentar de una manera conveniente.

El procesamiento técnico de la información es y será la columna vertebral de los sistemas, los servicios y los procesos de recuperación de la investigación, todo proceso técnico esta en íntima relación con las necesidades de información del usuario, el procesamiento son las operaciones propias de la actividad documental que consiste en la identificación y selección de los elementos esenciales y su expresión de manera más eficaz para la recuperación de la información contenida en los documentos

El logro de los resultados cualitativamente superiores en el proceso técnico de la información es la automatización, pero para esto es necesario que de la misma forma que se logró una normalización en cuanto a la utilización de reglas debe lograrse en un futuro cercano la compatibilidad en cuanto a las técnicas y medios de automatización que se empleen en los procesos técnicos de documentos, que nos permitan insertarnos adecuadamente en este universo de la información.

El beneficio hacia los docentes y alumnos dentro del campo educativo tiene una repercusión importante, pues a medida que los hombres se educan, se involucran en la sociedad de manera positiva abriéndose en mayor grado a las posibilidades de obtener prestigio y respeto intelectual, ya que al estar con una información actualizada mantienen una relación más cercana a la realidad en la que se desarrollan, permitiendo de esta manera que la colectividad se sienta satisfecha en el crecimiento de su autoeducación.

En cuanto a lo cultural el beneficio de tener una biblioteca hace que la población construya una sociedad llena de moralidad, valores éticos y honestidad, que servirán de ayuda mutua.

Desde el punto económico también tiene una repercusión importante pues a medida que la sociedad se involucra en el aspecto informativo e intelectual, tiene mayores posibilidades a las exigencias de la sociedad ante el campo laboral, cuya inversión en el presente se verá reflejada en el futuro.

Este trabajo investigativo generará alto impacto en la comunidad porque al investigar sobre los procesos de catalogación, clasificación e indización y su incidencia en la eficiencia de los servicios que presta la biblioteca se demostrará que debe capacitarse adecuadamente a las personas encargadas de las bibliotecas para que realicen un trabajo profesional.

Desde el campo profesional se constituye en el eslabón fundamental de los sistemas, los servicios y los procesos de recuperación de información, facilitando el trabajo eficiente y efectivo.

El objeto primordial de la selección de los procesos técnicos de la biblioteca, es apoyar las actividades de investigación, docencia y difusión de la cultura que se lleva a cabo dentro de la biblioteca a través de la adquisición y selección de material bibliográfico idóneo, así como su procesamiento tanto técnico como

físico con la única finalidad de poner a disposición de los usuarios en el menor tiempo posible el fondo bibliográfico requerido.

d. OBJETIVO

OBJETIVO GENERAL

- Propender a que el procesamiento técnico del acervo bibliográfico de la biblioteca de la parroquia Yanayacu, se realice en base a normas establecidas, para que a través de sus servicios los usuarios mejoren su educación y cultura.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Diagnosticar la situación actual de los procesos técnicos que se realizan por el personal que labora en la biblioteca de la Parroquia Yanayacu del Cantón Quero, Provincia de Tungurahua. Periodo 2010-2011, buscando los mecanismos adecuados para mejorarlos.
- Establecer los procesos técnicos del acervo bibliográfico de la biblioteca de la parroquia Yanayacu del Cantón Quero, Provincia de Tungurahua y la calidad del servicio que presta a los usuarios.
- Ofrecer servicios bibliotecarios acorde a las necesidades de información de los usuarios de la biblioteca de la Parroquia Yanayacu del Cantón Quero, Provincia de Tungurahua.

ESQUEMA DEL MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I

BIBLIOTECA PÚBLICA

GENERALIDADES

PROCESOS TÉCNICOS

DEFINICIÓN

PROCESOS TÉCNICOS DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO

LA CATALOGACIÓN

CONCEPTO DE CATALOGACIÓN

OBJETIVOS DE LA CATALOGACIÓN

TIPOS DE CATALOGACIÓN

CATALOGACIÓN DESCRIPTIVA

ANÁLISIS TEMÁTICO

CONTROL DE AUTORIDAD

CATALOGACIÓN COOPERATIVA

IMPORTANCIA DE LA CATALOGACIÓN

DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS INTERNACIONALES DE LA

CATALOGACIÓN

ALCANCE

PRINCIPIOS GENERALES

ENTIDADES, ATRIBUTOS, RELACIONES

DESCRIPCIÓN BIBLIOGRÁFICA

PUNTOS DE ACCESO

FUNDAMENTOS PARA LAS CAPACIDADES DE BÚSQUEDA

GLOSARIO

CLASIFICACIÓN

DEFINICIÓN DE CLASIFICACIÓN

VENTAJAS QUE OFRECE UN SISTEMA DE CLASIFICACIÓN

TIPOS DE CLASIFICACIÓN

SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DEWEY

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL SISTEMA DEWEY

ETAPAS PARA CLASIFICAR

NOTACIÓN INTERNA Y SIGNATURA TOPOGRÁFICA

INDIZACIÓN

CONCEPTO DE INDIZACIÓN.

FASES DE INDIZACIÓN.

BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN.

LA INDIZACIÓN.

ANTECEDENTES.

FORMULACIÓN TEÓRICA.

OBJETIVOS Y FINALIDAD.

DIMENSIONES.

INDIZACIÓN ALFABÉTICA Y SISTEMÁTICA.

ETAPAS DEL PROCESO.

NIVELES DE INDIZACIÓN: EXHAUSTIVIDAD Y ESPECIFICIDAD.

INDIZACIÓN ALFABÉTICA.

DEFINICIÓN Y OBJETIVOS

SIGNOS ENTRADAS Y FORMAS DE ENCABEZAMIENTOS.

PRINCIPIOS DE LA INDIZACIÓN ALFABÉTICA.

LOS ÍNDICES.

CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS LENGUAJES DE CLASIFICACIÓN.

TESAUROS

BASES DE DATOS DEDUCTIVAS E INFERENCIA LÓGICA.

MODELO ENTIDAD-RELACIÓN.

MODELO RELACIONAL.

e. MARCO TEÓRICO

BIBLIOTECA PÚBLICA “YANAYACU”

CREACION DE LA BIBLIOTECA

La biblioteca fue creada mediante convenio de cooperación entre el sistema nacional de bibliotecas Camilo Gallegos Domínguez del ministerio de educación y cultura, y el Ilustre Municipio del Cantón Quero Provincia de Tungurahua se firmó el convenio el 24 de septiembre de 1987 , donde las partes quedan de acuerdo en que el convenio se renovara cada 20 años .

El Ilustre Municipio de Quero será quien del local y la persona quien atienda en la biblioteca y el SINAB será quien dote del fondo bibliográfico. Se renueva nuevamente el contrato el 7 de septiembre del 2007.

UBICACIÓN DE LA BIBLIOTECA

Se encuentra ubicada al sur de la provincia de Tungurahua del cantón Quero parroquia Yanayacu, es una biblioteca que se encuentra en la zona rural en la calle principal frente al parque y diagonal a la escuela “ECUADOR” esta en el primer piso.

LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA

Los servicios que presta la biblioteca es de consulta en sala, a domicilio, rincón infantil, hemeroteca, centro de cómputo sin internet, audios visuales, extensión cultural, referencia y tareas dirigidas.

La biblioteca cuenta con sus diferentes aéreas del conocimiento referencia, obras generales, filosofía, religión , ciencias sociales, lingüística, ciencias puras, tecnología, bellas artes y recreación, literatura, historia y geografía, periódicos y revistas a nivel nacional y provincial.

GENERALIDADES:

Las bibliotecas escolares son lugares en las que se propicia la lectura y el amor por los libros, el bibliotecólogo se encarga de su administración, pero también realiza actividades encaminadas a la promoción de la lectura dirigida a los miembros de la comunidad escolar.

La promoción de la lectura es una labor cuya finalidad es ayudar a los niños a leer y escribir, siendo estas habilidades esenciales las determinaran al futuro lector. Sin embargo, aprender a leer y convertirlo en un hábito requiere de motivación y esta se inicia desde el hogar.

El niño, el joven aprende los hábitos y costumbres de su entorno familiar y tiende a repetir aquellas actividades que comúnmente aprecia día a día. Esta labor se puede reforzar en la escuela aunque los docentes se encargan de asignar tareas en las que la lectura y la investigación se convierten en una obligación, desarrollando en el niño su interés por investigar, leer y procesar la información seleccionada.

El bibliotecólogo así como el docente se encargarán de motivar al educando en el hábito de la lectura e investigación a través de actividades dinámicas y recreativas, en el aula y en la biblioteca. El rol del bibliotecólogo promotor de la lectura permitirá que la biblioteca se convierta en un entorno motivador de la imaginación y enseñanza de valores sociales.

Esta importante función social es aclarada por Páez (1992:16) cuando dice que la vinculación que la biblioteca pública debe tener con la educación y también con el Desarrollo Rural, ha de ser con el objetivo de que "*ésta enriquezca el*

trabajo de nuestros pueblos, que facilite los procesos por los cuales el conocimiento se convierte en inteligencia". Así, la biblioteca pública debe formar ciudadanos que actúen y sólo así ésta dejará de ser "el adorno adicional del programa cultural en las ofertas electorales" (Idem).

Por ello, debe constituir una instancia para la incorporación de la población rural al desarrollo nacional, una posibilidad para generar su propia inteligencia o para que mejoren sus condiciones de vida, a partir de la capacitación y el aporte de conocimientos, necesarios para el desarrollo social, económico y rural (Morgan, 1985:21). *Ha considerado que la biblioteca pública debe ser apoyada e impulsada por el Estado.* Porque su intervención en la promoción e impulso de un sistema bibliotecario rural eficiente, debe ser una obligación ineludible, pero resultaría interesante analizar por qué esto no es así y en su lugar las bibliotecas se mantienen al margen de las políticas estatales en los países en vías de desarrollo.

Por otro lado, como producto del Seminario Regional sobre Bibliotecas Públicas Rurales en América Latina y el Caribe (Cajamarca, Perú, del 21 al 25 octubre, 1985) ("Acuerdo de Cajamarca sobre Bibliotecas Rurales", 1985:97), se emitió una declaración, que estableció que:

Las bibliotecas públicas rurales de América Latina y el Caribe ofrecen a los pueblos servicios de información y difusión cultural, y por ello deben ser considerados por sus respectivos Gobiernos, como elementos integrados a los Planes Nacionales de Desarrollo, que requieren de efectivo apoyo económico, político y técnico normativo del Estado.

Realmente la biblioteca pública, si no es promovida por el Estado, posiblemente no existiría ni siquiera lo que tenemos hoy en nuestros países, al

no constituir una necesidad básica para nuestra población. Así lo afirma Gaines (1985:58), *quien analiza la prioridad política que significa la biblioteca en el mundo actual, donde la corriente neoliberal tiende a trasladar todos los servicios al sector privado*. Según Gaines, los políticos no creen que la biblioteca sea esencial para la sociedad moderna, pues *"la ven como una cosa marginal u opcional. Y por lo tanto, cuando tienen que escoger para ahorrar dinero, ellos tratan de pellizcar la biblioteca"*.

Es así como se puede explicar que, a la par de la intervención del Estado en la creación de bibliotecas públicas como un servicio que beneficia al pueblo se presenta también la restricción presupuestaria para ellas o el impulso de los medios masivos de comunicación que mediatizan los efectos que podrían lograr las bibliotecas, por medio de la lectura libre. Sin embargo, se ha entendido a través de los tiempos que la biblioteca pública es una institución neutra, que no tiene ninguna relación con los medios de control que utiliza el Estado.

Esta creencia no ha sido explorada como tal hasta en tiempos muy recientes, pues la literatura existente demuestra que el tema había estado intacto hasta la década de los ochenta (véase los trabajos de Birdsall (1988), Macedo (1986) o Rabello (1987). En este campo, el tema ha sido discutido en países como Brasil o Estados Unidos, *donde se ha concluido que la biblioteca no puede ser una institución neutral y, por ende, el bibliotecario ha de estar muy consciente de su papel en una institución que podría ejercer un control ideológico*.

Vergueiro (1988:212) afirma *que si se le ha insistido al bibliotecario que ésta es una profesión neutra, ha sido como "una manera de utilizar a los bibliotecarios, bibliotecas y centros de documentación como armas de control para después afirmar que estos no tienen absolutamente nada que ver con eso"*. Por ello es que se han desarrollado varias experiencias, donde la biblioteca pública

participa en la educación popular o como elemento de la corriente liberal ofreciendo los materiales necesarios para la autoeducación.

Esta concepción no puede ser neutral, en tanto que tiene objetivos definidos como son el logro de una mayor participación del pueblo en la solución de los problemas de la comunidad, o la toma de conciencia sobre esos problemas; consecuentemente, la biblioteca pública puede ser considerada como una institución ideológica más del Estado.

Lograr este ideal requiere de preparación técnica de parte del bibliotecólogo, tomando en cuenta que ésta es una carrera bastante nueva como profesionalización los trabajos que sobre ella se han realizado son escasos.

PROCESOS TÉCNICOS

DEFINICIÓN:

Se entiende por procesos técnicos todas las labores que tienen por finalidad el estudio y la preparación de los libros y demás documentos de la biblioteca para que pueda funcionar como instrumentos de información, de formación y de cultura para los usuarios.

Los procesos técnicos son los pasos que se siguen desde que ingresa un documento a la unidad de información hasta que se pone al servicio del usuario, es el conjunto de operaciones consustanciales de la actividad documental que empieza con la identificación y selección de los elementos del documento que conduce a la forma más eficaz de recuperar la información.

El procesamiento técnico de la información es y será la columna vertebral de los sistemas, los servicios y los procesos de recuperación de la información,

todo proceso técnico esta en íntima relación con las necesidades de información del usuario, con la finalidad de informar criterios diremos que el procesamiento son las operaciones propias de la actividad documental que consiste en la identificación y selección de los elementos esenciales de los documentos y su expresión a la manera más eficaz para la recuperación de la información contenida en los documentos.

CATALOGACIÓN.

La catalogación es un subconjunto de un campo mucho mayor que, en ocasiones, es llamado control bibliográfico; por lo que resulta de ayuda verla a través de este contexto. El control bibliográfico ha sido definido por Svenonius como "la herramienta o el arte... de organizar el conocimiento (información) para su recuperación".

Cualquiera que haya intentado mantener un archivo de referencias de artículos, libros o cualquier otro tipo de material conteniendo información sobre un tema en particular, o de obras de algún artista o autor, ha practicado el control bibliográfico sobre una pequeña parte del universo relativo a la información/conocimiento. Para que tales proyectos tengan éxito es necesario decidir qué piezas de información (datos) es necesario registrar acerca de cada artículo, libro o cualquier tipo de formato que contenga información/conocimiento.

Se podrá decidir a registrar autores, títulos, palabras claves, resúmenes y localización de la obra. Estos se convierten en los datos bibliográficos a ser creados, guardados, manipulados y recuperados. Conforme crece el archivo, el guardado, la manipulación y la recuperación se convierten en operaciones cada vez más y más complejas. Entonces, el arte y la herramienta se

convierten en necesarias para el mantenimiento y uso exitoso del archivo.

La catalogación puede ser definida como el medio a través del cual los catálogos son preparados. El catálogo es un conjunto organizado de registros que representa las obras que forman parte de una colección en particular. Los catálogos cumplen varias funciones, las cuales fueron establecidas en 1904 por Charles A. Cutter en *Rules for a dictionary catalog*.

Objetivos de la catalogación

Según Cutter los objetivos del catálogo son:

- El posibilitar que una persona encuentre un libro cuando algunos de los siguientes elementos es conocido como: "el autor, el título o el tema.
- El mostrar lo que la biblioteca tiene escrito sobre un autor dado, sobre un tema dado o en tipo específico de literatura.
- El asistir en la elección de un libro bibliográficamente (como lo relativo a su edición) o literaria/temáticamente (como lo relativo a su carácter).

En cambio los medios que ofrece el catálogo para lograr estos objetivos son:

- Accesos por autor con sus respectivas referencias.
- Accesos por título o referencias de título.
- Accesos por tema, referencias cruzadas y tablas clasificadas de tema.
- Accesos por forma y por idioma.
- La edición y el pie de imprenta con las notas necesarias.
- Las notas.

En el año de 1961 la International Federation of Library Associations (IFLA) en su conferencia de París estableció los propósitos de los catálogos de autor/título los cuales establecen que el catálogo debe ser un instrumento

eficiente para poder determinar si la biblioteca tiene un libro en particular determinado por su autor o por su título; si el autor no es nombrado en el libro, sólo por su título; si el autor y el título son insuficientes para identificar el libro, por un sustituto apropiado para el título. Y, cuáles libros existen escritos por un autor determinado y cuáles ediciones de un libro en particular tiene la biblioteca.

Tipos de catalogación:

Existen varios tipos de catálogo, que vienen a ser:

- Clasificados. Ordenados de acuerdo al número de clasificación de las obras listadas.
- Alfabéticos. Ordenados alfabéticamente de acuerdo al elemento de entrada de las obras listadas. A su vez, los catálogos alfabéticos pueden ser de tipo diccionario o divididos.
- En línea. La información se despliega de acuerdo al diseño que se tenga de los formatos de salida, la cual puede variar enormemente de uno a otro.

El proceso de catalogación se divide en 4 grandes ramas:

- Catalogación descriptiva.
- Análisis temático.
- Control de autoridad.
- Catalogación cooperativa.

Catalogación descriptiva

La catalogación descriptiva es esa fase del proceso de catalogación que tiene que ver con la identificación y descripción de una obra, el registrar la información en la forma de un registro catalográfico, y la selección y

formación de los puntos de acceso, con excepción de los puntos de acceso temático. La catalogación descriptiva describe los aspectos físicos de la obra e identifica la responsabilidad para el contenido intelectual, sin hacer referencia a su clasificación temática o a la asignación de los encabezamientos temáticos, ambos elementos propios de la catalogación temática.

Descripción. Identificación y descripción son procesos interrelacionados dentro de la catalogación descriptiva. La identificación consiste en la elección de los elementos convencionales, guiada por un conjunto de reglas.

Cuando el catalogador ha identificado propiamente los elementos convencionales, ellos son descritos de tal manera en el registro catalográfico que la descripción resulta ser única y no puede ser aplicada a ninguna otra entidad que pertenezca a la colección. En otras palabras, cada entidad debe ser distinguida de cualquiera otra con la que pudiera confundirse.

Los elementos considerados esenciales para este propósito son el título, la mención de responsabilidad, la información en torno a la edición, y la información en torno al pie de imprenta; también resulta esencial la información pertinente a la descripción física y a la serie. Además el catalogador da elementos de descripción que pueden resultar útiles al usuario en la evaluación del uso potencial de la obra, como lo referente a ilustraciones y el tipo de equipo necesario para hacer uso de él.

Acceso.- después de describir la obra, el catalogador selecciona los puntos de acceso. Los nombres de personas y entidades corporativas asociados con la obra son escogidos de acuerdo a las reglas de catalogación utilizadas. Puntos de acceso por el título también son seleccionados, como por ejemplo, puntos de acceso al título principal, a los títulos alternativos, a títulos diferentes, a títulos de serie, o a títulos de obras relacionadas con la que se está describiendo. Dentro de la práctica catalográfica tradicional uno

de los puntos de acceso se elige como el principal, ésta se denomina entrada principal. El resto e los puntos de acceso se denominan entradas secundarias. La identificación de la entrada principal es esencial para la identificación del trabajo, o de contenido intelectual. Los puntos de acceso seleccionados son contruidos de tal manera que permiten tener un acceso rápido a la información dentro del catálogo. Esto es gracias a que se siguen reglas de catalogación y a referencias tomadas del catálogo de autoridad, elemento propio del control de autoridad.

Análisis temático

El análisis temático consiste en la determinación del tema o temas que cubran el contenido intelectual de una obra. Una vez que esto se ha podido determinar se selecciona el número necesario de encabezamientos de materia de una lista estandarizada. El paso final dentro de este proceso es la elección del número clasificador del esquema de clasificación que la biblioteca esté utilizando. El catalogador, en consecuencia debe elegir únicamente el mejor lugar en el esquema de clasificación para la obra.

Control de autoridad

El control de autoridad es el proceso de mantener consistencia en la forma usada para representar un punto de acceso y el proceso de mostrar las relaciones entre nombres, obras y temas. Esto se logra a través del uso de reglas, en el caso de nombres y títulos, el uso de listas de encabezamientos de materia y la referencia a un archivo de autoridad para la creación de cadenas autorizadas llamadas encabezamientos.

Catalogación cooperativa

Todos los procesos anteriormente descritos tienen la característica de ser originales; este proceso, en cambio, posee la característica principal de requerir la participación de un grupo determinado de instituciones. Consiste

en una de las instituciones realiza la catalogación original de una obra, poniéndola a la disposición del grupo. Generalmente, aunque no exclusivamente, se utilizan formatos internacionales para el intercambio de información, como podría ser el formato MARC.

Importancia de la catalogación

¿Cuántas veces has tratado de localizar algún documento, ya sea en papel o electrónico y no lo has encontrado a pesar de que sueles ser ordenado con los mismos? Para encontrar lo que buscamos no basta con mantener cierto orden de archivo; en muchas ocasiones buscamos una información que no está presente ni en el título, ni en la página principal. Nos podemos pasar horas buscando en nuestras ordenadas carpetas para encontrar lo que buscamos, sobre todo cuando disponemos de una gran cantidad de documentos.

Eso mismo nos puede pasar cuando queremos buscar un recurso educativo para utilizar con nuestros alumnos en clase. Muchos de vosotros ya habréis sufrido la frustrante experiencia de usar un buscador en Internet y encontraros con una larga colección de enlaces que tenemos que recorrer uno por uno para conocer si se ajustan o no a nuestras necesidades. En Internet disponemos de mucha información, pero no está estructurada semánticamente y por eso existen ciertas dificultades para localizarla.

Así pues, la necesidad de catalogar la información es una obviedad, pero hoy en día se ha convertido en una acuciante necesidad debido a:

1. El incremento exponencial de la información que han generado las NTIC.
2. La dificultad de encontrar la información deseada de forma sencilla y precisa, sobre todo en el ámbito del mundo digital e Internet.

3. La obligación de evitar la brecha digital.

Para facilitar esta tarea en CONSTRUCTOR se ha optado por utilizar un sistema de catalogación que nos facilite la búsqueda.

Declaración de principios internacionales de catalogación

La Declaración de Principios – conocida comúnmente como los “Principios de París”¹ – fue aprobada por la Conferencia Internacional sobre Principios de Catalogación en 1961. Se ha conseguido, sin ninguna duda, su objetivo de servir como base para la normalización internacional en la catalogación: la mayoría de los códigos de catalogación que se desarrollaron en el mundo desde entonces siguieron los Principios estrictamente o, al menos, en un alto grado.

Pasados más de cuarenta años, el contar con un conjunto común de principios internacionales de catalogación se ha convertido en algo más que deseable ya que los catalogadores y sus clientes utilizan OPACs (Catálogos de Acceso Público en Línea) en todo el mundo. Ahora, a comienzos del siglo XXI, la IFLA ha realizado un esfuerzo para presentar una nueva declaración de principios que se aplican a los catálogos en línea de bibliotecas e ir más allá. El primero de estos principios es atender los intereses del usuario del catálogo.

¹ International Conference on Cataloguing Principles (Paris : 1961). *Report.* – London : International Federation of Library Associations, 1963, p. 91-96. También disponible en: *Library Resources and Technical Services*, v. 6 (1962), p. 162-167; y *Statement of principles adopted at the International Conference on Cataloguing Principles, Paris, October, 1961.* – Annotated edition / with commentary and examples by Eva Verona. – London : IFLA Committee on Cataloguing, 1971.

Esta declaración sustituye y amplía el alcance de los Principios de París, desde obras textuales a todo tipo de materiales, y desde la elección y forma del encabezamiento a todos los aspectos de los datos bibliográficos y de autoridad utilizados en los catálogos de bibliotecas. No incluye únicamente principios y objetivos (es decir, funciones del catálogo), sino también las pautas que se deben incluir internacionalmente en los códigos de catalogación, así como orientación sobre las capacidades para la búsqueda y recuperación.

Esta declaración comprende:

- 1 Alcance
- 2 Principios Generales
- 3 Entidades, Atributos y Relaciones
- 4 Objetivos y Funciones del Catálogo
- 5 Descripción Bibliográfica
- 6 Puntos de Acceso
- 7 Fundamentos para las Capacidades de Búsqueda

Esta declaración se construye sobre la base de las grandes tradiciones catalográficas del mundo² y también sobre el modelo conceptual en el documento de la IFLA *Functional Requirements for Bibliographic Records* (FRBR)³

Alcance: Los principios aquí establecidos están pensados para orientar el desarrollo de los códigos de catalogación. Se aplican a los datos bibliográficos

² Cutter, Charles A.: *Rules for a Dictionary Catalog*. 4ª ed., rev. Washington, D.C.: Government Printing office. 1904, Ranganathan, S.R.: *Heading and Canons*. Madras [India]: S. Viswanathan, 1955, y Lubetzky, Seymour. *Principles of Cataloging. Final Report. Phase I: Descriptive Cataloging*. Los Angeles, Calif.: University of California, Institute of Library Research, 1969.

³ *Functional Requirements for Bibliographic Records: Final report*. – Munich Saur, 1998.

y de autoridad y a los actuales catálogos de bibliotecas. Los principios también pueden aplicarse a bibliografías y otros archivos de datos creados por bibliotecas, archivos, museos y otras comunidades.

Intentan proporcionar una aproximación coherente a la catalogación descriptiva y por materias de los recursos bibliográficos de todo tipo.

Principios Generales: Existen varios principios que dirigen la creación de los códigos de catalogación.⁴ El principal es el interés del usuario.⁵

- **Interés del usuario del catálogo.** Las decisiones referentes a la creación de las descripciones y las formas controladas de los nombres para los accesos, deben tomarse teniendo en mente al usuario.
- **Uso común.** El vocabulario utilizado en las descripciones y accesos debe estar en concordancia con el de la mayoría de los usuarios.
- **Representación.** La descripción y las formas controladas de los nombres deben basarse en la manera en que esas entidades se describen a sí mismas.
- **Precisión.** La entidad descrita debe quedar fielmente representada.
- **Suficiencia y necesidad.** En la descripción y formas controladas de los nombres para los accesos sólo se deben incluir aquellos elementos de datos que se necesitan para satisfacer las tareas del usuario y son esenciales para identificar inequívocamente una entidad.
- **Significación.** Los elementos de datos deben ser significativos bibliográficamente.

⁴ Basado en la documentación bibliográfica, especialmente de Ranganathan y Leibniz según se describe en Svenonius, Elaine. *The Intellectual Foundation of Information Organization*. Cambridge, Mass.: MIT Press, 2000, p. 68. Con respecto a los tesauros de materias hay principios adicionales que no están incluidos todavía en esta declaración.

⁵ Los principios 2.2. al 2.9 no están listados en orden específico

- **Economía.** Cuando existan diferentes vías para conseguir un objetivo, se deberá dar preferencia al medio que mejor favorezca a la economía en conjunto (esto es, el menor coste o el planteamiento más simple).
- **Coherencia y normalización.** Se deben normalizar las descripciones y la creación de puntos de acceso hasta el punto que sea posible. Esto supone mayor coherencia, lo que a su vez incrementa la capacidad de compartir datos bibliográficos y de autoridad.
- **Integración.** Las descripciones para todo tipo de materiales y formas controladas de los nombres de todo tipo de entidades se deben basar en un conjunto común de reglas, en tanto que sea apropiado.
- Las reglas en un código de catalogación deberán ser *defendibles* y *no arbitrarias*. Se reconoce que en casos específicos estos principios pueden contradecirse, en dichos casos se deberá tomar una solución práctica y defendible.

Entidades, Atributos y Relaciones: Un código de catalogación debe tener en cuenta las entidades, atributos y relaciones según se definen en los modelos conceptuales del universo bibliográfico⁶.

➤ **Entidades**

Las siguientes entidades pueden estar representadas por datos bibliográficos o de autoridad:

Obra

Expresión

Manifestación

Ejemplar⁷

Persona Familia

Entidad Corporativa⁸

⁶ Los modelos conceptuales de IFLA son FRBR, FRAD y FRSAD.

⁷ Obra, expresión, manifestación y ejemplar son entidades del Grupo 1 que se describen en el modelo FRBR.

⁸ Persona, familia y entidad corporativa son entidades del Grupo 2 que se describen en los modelos FRBR y FRAD.

Concepto

Objeto

Acontecimiento

Lugar⁹

- **Atributos** Se deberán utilizar los atributos que identifiquen cada entidad como elementos de datos.
- **Relaciones**

Se deberán identificar las relaciones bibliográficamente significativas entre entidades.

Objetivos y Funciones del Catálogo¹⁰: El catálogo deberá ser un instrumento eficaz y efectivo que permita al usuario:

- **encontrar** recursos bibliográficos en una colección como resultado de una búsqueda utilizando atributos o relaciones de los recursos para:

encontrar un solo recurso

encontrar conjuntos de recursos que representen a todos los recursos que pertenecen a la misma obra

- todos los recursos que contienen la misma expresión
 - todos los recursos que ejemplifican la misma manifestación
 - todos los recursos asociados con una persona, familia o entidad corporativa dada
 - todos los recursos sobre una materia dada
 - todos los recursos definidos por otros criterios (lengua, lugar de publicación, fecha de publicación, tipo de contenido, tipo de soporte, etc.) normalmente como delimitación secundaria del resultado de una búsqueda;
- **identificar** un recurso o agente bibliográfico (es decir, confirmar que la entidad descrita corresponde a la entidad que se busca, o distinguir entre dos o más entidades con características similares);

⁹ Concepto, objeto, acontecimiento y lugar son las entidades del Grupo 3 que se describen en el modelo FRBR. Cualquiera de las entidades puede tener una relación temática con una obra.

¹⁰ 4.1-4.5 están basados en: Svenonius, Elaine. *The Intellectual Foundation of Information Organization*. Cambridge, Mass: MIT Press, 2000.

- **seleccionar** un recurso bibliográfico que se ajuste a las necesidades del usuario (es decir, elegir un recurso que satisfaga los requisitos del usuario respecto al medio, contenido, soporte, etc., o descartar un recurso por ser inapropiado a las necesidades del usuario);
- **adquirir u obtener** acceso al ejemplar descrito (es decir, suministrar la información que permitirá al usuario adquirir un ejemplar por medio de la compra, el préstamo, etc., o acceder al ejemplar electrónicamente por medio de una conexión en línea a una fuente remota); o acceder, adquirir u obtener datos de autoridad o datos bibliográficos;
- **navegar** por un catálogo y más allá (es decir, por la ordenación lógica de los datos bibliográficos y de autoridad y presentación de vías claras por las que moverse, incluyendo la presentación de las relaciones entre las obras, expresiones, manifestaciones, ejemplares, personas, familias, entidades corporativas, conceptos, objetos, acontecimientos y lugares).

Descripción Bibliográfica

- Por lo general, se debe crear una descripción bibliográfica independiente para cada manifestación.
- Una descripción bibliográfica, por regla general, se debe basar en el ejemplar como representante de la manifestación y puede incluir atributos que pertenecen a la(s) obra(s) o expresión(nes) contenida(s) .
- Los datos descriptivos deberán basarse en una norma acordada internacionalmente.¹¹
- Las descripciones podrán ser a diferentes niveles de exhaustividad, dependiendo de los objetivos del catálogo o archivo bibliográfico. Se debe informar al usuario sobre el nivel de exhaustividad.

¹¹ Para la comunidad bibliotecaria la norma acordada internacionalmente será *International Standard Bibliographic Description*.

Puntos de Acceso

➤ **General**

Los puntos de acceso para la recuperación de datos bibliográficos y de autoridad tienen que formularse siguiendo los principios. Pueden estar controlados o sin controlar.

Se deben proporcionar puntos de acceso controlados a las formas autorizadas y variantes de los nombres de entidades tales como personas, familias, entidades corporativas, obras, expresiones, manifestaciones, ejemplares, conceptos, objetos, acontecimientos y lugares. Los puntos de acceso controlados proporcionan la uniformidad necesaria para reunir los registros bibliográficos de conjuntos de recursos.

Se deben crear registros de autoridad con el fin de controlar las formas autorizadas de nombres, formas variantes del nombre e identificadores utilizados como puntos de acceso.

Se pueden proporcionar puntos de acceso no controlados como datos bibliográficos de nombres, títulos, (es decir, el título propiamente dicho tal y como se encuentra en una manifestación), códigos, palabras claves, etc., no controlados en registros de autoridad.

Elección de Puntos de Acceso

- Como puntos de acceso de un **registro bibliográfico** se incluyen los puntos de acceso autorizados para las obras y expresiones (controladas) contenidas en el recurso, los títulos de las manifestaciones (generalmente sin controlar) y los puntos de acceso autorizados para los creadores de las obras.

Entidad corporativa como creador: Se debe considerar a una entidad corporativa como el creador de las obras que expresan el pensamiento colectivo o actividad de la entidad corporativa, o cuando la cita del título, en conjunción con la naturaleza de la obra, implica claramente que la entidad corporativa es responsable colectivamente del contenido de la obra. Esto se

aplica incluso si la obra está firmada por una persona en calidad de funcionario o empleado de la entidad corporativa.

- Adicionalmente se debe proporcionar puntos de acceso a los **registros bibliográficos** para los puntos de acceso autorizados de personas, familias, entidades corporativas y materias que se consideren importantes para encontrar e identificar el recurso bibliográfico que se está describiendo.
- Como puntos de acceso para un **registro de autoridad** se incluyen la forma autorizada del nombre de la entidad, así como las formas variantes del nombre.
- Se pueden crear accesos adicionales a partir de los nombres de entidades relacionadas.

Puntos de Acceso Autorizados: El punto de acceso autorizado del nombre de una entidad debe consignarse en un registro de autoridad junto con los identificadores de la entidad y las formas variantes del nombre. Se puede necesitar un punto de acceso autorizado como la forma de visualización por defecto.

- Los puntos de acceso autorizados deben construirse según una norma.
- **Lengua y Escritura de Puntos de Acceso Autorizados**

Cuando los nombres han aparecido en varias lenguas y/o escrituras se dará preferencia, para el punto de acceso autorizado del nombre, a la información encontrada en las manifestaciones de la obra expresadas en la lengua y escritura originales

Sin embargo, si la lengua o escritura originales no se usan normalmente en el catálogo, el punto de acceso autorizado puede basarse en las formas

encontradas en las manifestaciones o en fuentes de referencia en una de las lenguas o escrituras que mejor convengan al usuario del catálogo.

Se deberá proporcionar acceso en la lengua y escritura original, cuando sea posible, mediante un punto de acceso controlado, ya sea la forma del nombre autorizado o una forma variante del nombre.

Si se opta por las transliteraciones, se deberá seguir una norma internacional para la conversión de la escritura.

Elección del Punto de Acceso Autorizado : El nombre preferido como punto de acceso autorizado para una entidad deberá estar basado en el nombre que identifique a la entidad de una manera consistente, ya sea porque se encuentre más frecuentemente en las manifestaciones, o porque sea un nombre muy aceptado, apropiado para los usuarios del catálogo (por ejemplo ‘nombre convencional’), como aparece en las fuentes de referencia.

Elección del Punto de Acceso Autorizado para Persona, Familia, Entidad Corporativa

Si una persona, familia o entidad corporativa utiliza varios nombres o formas variantes de los nombres, se deberá seleccionar un nombre o una forma del nombre como base para el punto de acceso autorizado para cada identidad distintiva.

Cuando se encuentran formas variantes del nombre en las manifestaciones y/o fuentes de referencia y esta variación no se basa en las distintas presentaciones del mismo nombre (por ej., formas breve o completa) se debe dar preferencia al nombre comúnmente conocido (o ‘convencional’) en lugar de al nombre oficial, aunque éste sea indicado, o al nombre oficial, cuando no haya indicación de un nombre comúnmente conocido o un nombre convencional.

Si una entidad corporativa ha utilizado diferentes nombres en períodos sucesivos que no puedan determinarse como variaciones menores de un

nombre, cada entidad identificada por un cambio significativo de nombre deberá considerarse una nueva entidad. Los datos de autoridad correspondientes a cada entidad se vincularán normalmente relacionando las formas autorizadas anterior y posterior de los nombres de la entidad corporativa.

Elección del Punto de Acceso Autorizado para la Obra y Expresión.

Si existen varios títulos para una obra, se deberá preferir uno como base para el punto de acceso autorizado de la obra/expresión.

Forma del Nombre para los Puntos de Acceso Autorizados

Forma del Nombre para Personas

Cuando el nombre de una persona consta de varias palabras, la elección de la primera palabra del punto de acceso autorizado deberá seguir las convenciones del país y de la lengua más comúnmente asociados a esa persona, según se encuentre en las manifestaciones o fuentes de referencia.

Forma del Nombre para Familias Cuando el nombre de una familia consta de varias palabras, la elección de la primera palabra del punto de acceso autorizado deberá seguir las convenciones del país y de la lengua más comúnmente asociados a esa familia, según se encuentre en las manifestaciones o fuentes de referencia.

Forma del Nombre para Entidades Corporativas

El nombre del punto de acceso autorizado para la entidad corporativa deberá darse en orden directo, tal como aparece en las manifestaciones o en las fuentes de referencia, excepto cuando la entidad corporativa sea parte de una jurisdicción o administración territorial. En este caso el punto de acceso autorizado deberá incluir la forma actual del nombre del territorio del que se trate, en la lengua y escritura que mejor convenga a las necesidades del usuario del catálogo; cuando el nombre de la entidad corporativa indique

subordinación, o función subordinada, o sea insuficiente para identificar a la entidad subordinada. En este caso el punto de acceso autorizado deberá comenzar con el nombre de la entidad superior.

Forma del Nombre de Obras/Expresiones Un punto de acceso autorizado para una obra, expresión, manifestación o ejemplar puede estar constituido por un título que puede presentarse sólo o por un título combinado con el punto de acceso autorizado del nombre del(de los) creador(es) de la obra.

Distinción entre Nombres

Si fuera necesario, para diferenciar la entidad de otras con el mismo nombre, se debe incluir otras características identificativas como parte del punto de acceso autorizado de la entidad.

Nombres Variantes y Formas Variantes del Nombre

Cualquiera que sea el nombre elegido como punto de acceso autorizado, los nombres variantes y las formas variantes del nombre deben también estar incluidos como puntos de acceso.

Fundamentos para las Capacidades de Búsqueda

➤ Búsqueda

Los puntos de acceso son los elementos de los registros bibliográficos y de autoridad que 1) proporcionan una recuperación fiable de registros bibliográficos y de autoridad y sus correspondientes recursos bibliográficos y 2) limitan los resultados de la búsqueda.

Mecanismos de Búsqueda

Deberá ser posible poder buscar y recuperar nombres, títulos y materias por medio de cualquier mecanismo disponible en el catálogo de la biblioteca o

archivo bibliográfico (por formas completas de los nombres, por palabras clave, por frases, por truncamientos, por identificadores, etc.).

Puntos de Acceso Esenciales

Los puntos de acceso esenciales son aquellos basados en los principales atributos y relaciones de cada entidad en el registro bibliográfico o de autoridad.

Los puntos de acceso esenciales en los **registros bibliográficos** incluyen: el punto de acceso autorizado para el nombre del creador o primer nombre de creador de la obra cuando se cita más de uno el punto de acceso autorizado para la obra/expresión (que puede incluir el punto de acceso autorizado para el creador) el título propio o título suministrado a la manifestación

El (los) año(s) de publicación o edición de la manifestación

Términos de materia controlados y/o números de clasificación para la obra números normalizados, identificadores y “títulos clave” para la entidad descrita.

Los puntos de acceso esenciales en los **registros de autoridad** incluyen:

el nombre autorizado o título de la entidad identificadores de la entidad

Los nombres variantes y las formas variantes del nombre o título para la entidad.

Puntos de Acceso Adicionales : Los atributos de otras áreas de la descripción bibliográfica o del registro de autoridad pueden servir como puntos de acceso opcionales o como mecanismos de filtro y delimitación de una búsqueda.

En los **registros bibliográficos** tales atributos incluyen, aunque no se limitan a:

Nombres de creadores aparte del primero

Nombres de personas, familias o entidades corporativas que desempeñan otro papel diferente al de creador (por ejemplo, intérpretes)

Títulos variantes (por ejemplo, títulos paralelos, títulos de cabecera)

Puntos de acceso autorizados para las series identificadores del registro bibliográfico lengua de la expresión contenida en la manifestación lugar de publicación

Tipo de contenido tipo de soporte

En los **registros de autoridad** dichos atributos incluyen, aunque no se limitan a: nombres o títulos de entidades relacionadas identificadores del registro de autoridad.

➤ **Recuperación**

Cuando en la búsqueda se recuperan varios registros con el mismo punto de acceso, los registros se deben visualizar en algún orden lógico conveniente al usuario del catálogo, preferentemente de acuerdo a una norma apropiada a la lengua y escritura del punto de acceso.

GLOSARIO

Este Glosario incluye términos que se encuentran en la Declaración de Principios Internacionales de Catalogación y se usan en un sentido específico (no es simplemente la definición habitual de un diccionario). Al final se proporciona una lista de términos usados en los Principios de París u otras reglas de catalogación anteriores que no se utilizan en los PIC pero que los participantes del IME ICC desearon que se anotaran.

TG = término genérico; TE = término específico; TR = término relacionado

Acontecimiento – Una acción o suceso.

[Fuente: FRAD (aquellos que no actúan como entidades corporativas son considerados materias), FRBR]

Agente – Una persona (autor, editor, escultor, editor literario, director, compositor, etc.) o un grupo (familia, organización, entidad corporativa,

biblioteca, orquesta, país, federación, etc.) o autómata (mecanismo de recogida de datos meteorológicos, programas software de traducción, etc.) que ha desempeñado un papel en el ciclo vital de un recurso.

[Fuentes: DCMI Agents Working Group, definición de trabajo modificado]

Véase además **Creador [TE]**

Atributo – La característica de una entidad; un atributo puede ser inherente a una entidad o atribuido externamente.

[Fuente: FRBR]

Bibliográficamente significativo – Una cualidad de una entidad, atributo o relación que tiene un significado especial o alto valor en el contexto de los recursos bibliográficos.

[Fuente: FRBR]

Catalogación descriptiva – La parte de la catalogación que proporciona información descriptiva y puntos de acceso, excluyendo los de materias.

[Fuente: IME ICC]

Véase además **Catalogación por materias [TR]**, **Descripción bibliográfica [TR]**

Catalogación por materias – La parte de la catalogación que proporciona los términos controlados de materias y/o números de clasificación.

[Fuente: IME ICC]

Véase además **Catalogación descriptiva [TR]**

Colección – 1. Un conjunto real o virtual de dos o más obras, o partes de obras, combinadas o publicadas juntas. 2. Un conjunto real o virtual de recursos bibliográficos mantenidos o creados por una institución dada.

[Fuente: IME ICC]

Concepto – Una idea o noción abstracta.

[Fuente: FRAD (asociado con materias), FRBR]

Creador – Una persona, familia o entidad corporativa responsable del contenido intelectual o artístico de una obra.

[Fuente: IME ICC]

*Véase además **Agente [TG]***

Descripción bibliográfica – Conjunto de información bibliográfica que identifica un recurso bibliográfico.

[Fuente: ISBD modificado]

*Vease ademas **Catalogación descriptiva [TR]***

Ejemplar – Una sola unidad de una manifestación.

[Fuente: FRAD, FRBR]

Entidad – Algo que tiene carácter unitario y contenido en sí mismo; algo que tiene independencia o existencia individual; una abstracción, concepto ideal, objeto del pensamiento u objeto trascendental.

[Diccionario Webster, 3ª ed.].

Ejemplos de tipos de entidad en FRBR y FRAD incluyen los productos del esfuerzo intelectual o artístico (obra, expresión, manifestación y ejemplar); los agentes (es decir, personas, familias, entidades corporativas) responsables de crear el contenido intelectual o artístico, de producir y difundir el contenido en forma física, o de mantener la custodia de dicho producto; o el tema de una obra (obra, expresión, manifestación, ejemplar, persona, familia, entidad corporativa, concepto, objeto, acontecimiento y lugar).

[Fuente: IME ICC]

Entidad corporativa – Una organización o grupo de personas y/o de organizaciones que se identifica por un nombre específico y que actúa, o puede actuar, como una unidad.

[Fuente: modificado de FRAD, FRBR]

Expresión – La realización intelectual o artística de una obra.

[Fuente: FRAD, FRBR]

Familia – Dos o más personas relacionadas por nacimiento, matrimonio, adopción o estado legal similar o que, de otra manera, se presentan a sí mismos como familia.

[Fuente: FRAD, modificado por IME ICC]

Forma autorizada del nombre – La forma del nombre elegida como punto de acceso autorizado para la entidad.

Véase además **Punto de acceso autorizado [TR], Nombre convencional [TR], Nombre [TG], Forma variante del nombre [TR]**

Forma variante del nombre – Una forma del nombre de la entidad no elegida como punto de acceso autorizado que se puede utilizar para acceder al registro de autoridad de la entidad o que se puede presentar como un vínculo con el punto de acceso autorizado.

[Fuente: IME ICC]

Véase además **Nombre [TG], Nombre convencional [TR], Punto de acceso controlado [TG]**

Identificador – Un número, código, palabra, frase, logotipo, aparato, etc., que se asocia con una entidad y sirve para diferenciar entidades dentro del mismo ámbito en el que se asigna el identificador.

[Fuente: FRAD]

Lugar – Una localización.

[Fuente: FRBR]

Manifestación – La materialización física de la expresión de una obra.

[Fuente: FRAD, FRBR]

Una manifestación puede contener una colección de obras, una obra individual o una parte componente de una obra. Las manifestaciones pueden aparecer en una o más unidades físicas.

[Fuente: IME ICC]

Nombre – Un carácter, palabra o grupo de palabras y/o caracteres por el que se conoce a una entidad. Incluye las palabras o caracteres que designan a una persona, familia, entidad corporativa; incluye los términos por los que son conocidos los conceptos, objetos, acontecimientos o lugares; así como el título

dado a una obra, expresión, manifestación o ejemplar. Utilizado como base para un punto de acceso.

[Fuente: FRBR modificado en FRAD]

Véase además **Forma variante del nombre [TE], Forma autorizada del nombre [TE], Nombre convencional [TE], Nombre preferido [TE], Punto de acceso [TR], Punto de acceso controlado [TR]**

Nombre convencional – Un nombre, distinto del oficial, por el que una entidad corporativa, lugar o cosa ha llegado a ser más conocido.

[Fuente: modificado del glosario de AACR2, revisión del 2002]

Véase además **Forma autorizada del nombre [TR], Forma variante del nombre [TR], Nombre [TG]**

Nombre preferido – El nombre de una entidad elegido según las reglas o normas usadas como la base para la construcción de un punto de acceso autorizado para dicha entidad.

Véase además **Nombre [TG], Nombre convencional [TR], Punto de acceso autorizado [TR]**

[Fuente: IME ICC]

Objeto – Una cosa material.

[Fuente: FRBR]

Obra – Una creación intelectual o artística diferenciada (es decir, el contenido intelectual o artístico).

[Fuente: FRAD, FRBR, modificado por IME ICC]

Persona – Un individuo o una única identidad establecida o adoptada por un individuo o grupo.

[Fuente: FRBR modificado en FRAD, modificado por IME ICC]

Punto de acceso – Un nombre, término, código, etc. por el que se busca e indentifican datos bibliográficos o de autoridad.

[Fuente: GARR modificado por FRANAR e IME ICC]

Véase además **Forma variante del nombre [TE], Nombre [TR], Punto de acceso adicional [TE], Punto de acceso autorizado [TE], Punto de acceso**

controlado [TE], Punto de acceso esencial [TE], Punto de acceso no controlado [TE]

Punto de acceso adicional – Un punto de acceso que se puede utilizar, además de los puntos de acceso esenciales, para mejorar la recuperación de datos bibliográficos o de autoridad.

[Fuente: IME ICC]

Véase además **Punto de Acceso [TG], Punto de acceso esencial [TR]**

Punto de acceso autorizado – El punto de acceso controlado preferido para una entidad, establecido y construido de acuerdo a unas reglas o normas.

[Fuente: IME ICC]

Véase además **Forma autorizada del nombre [TR], Forma variante del nombre [TR], Nombre preferido [TR], Punto de acceso [TG], Punto de acceso controlado [TG]**

Punto de acceso controlado – Un punto de acceso recogido en un registro de autoridad

[Fuente: GARR modificado]

Como puntos de acceso controlados se incluyen las formas autorizadas del nombre, así como aquellos designados como formas variantes. Pueden ser:

- puntos de acceso basados en nombres de personas, familia o entidades corporativas,
- puntos de acceso basados en nombres (es decir, títulos) de obras, expresiones, manifestaciones, y ejemplares,
- puntos de acceso consistentes en una combinación de dos nombres, como en el caso de un punto de acceso de nombre/título que represente una obra que combina el nombre del creador con el título de la obra,
- puntos de acceso basados en términos para los acontecimientos, objetos, conceptos y lugares,
- puntos de acceso basados en identificadores como números normalizados, índices de números de clasificación, etc.

Se pueden añadir otros elementos (tales como fechas) al nombre *per se* con el propósito de distinguir entre entidades con nombres idénticos o similares.

[Fuente: FRAD - se indica que el objeto de este modelo son los nombres y términos controlados a través de un fichero de autoridad]

Véase además **Forma variante del nombre [TE], Nombre [TR], Punto de acceso [TG], Punto de acceso autorizado [TE], Punto de acceso no controlado [TR]**

Punto de acceso esencial – Es un punto de acceso basado en un atributo principal o relación de una entidad en un registro bibliográfico o de autoridad, que asegura la recuperación e identificación de dicho registro.

[Fuente: IME ICC]

Véase además **Punto de acceso [TG], Punto de acceso adicional [TR]**

Punto de acceso no controlado – Un punto de acceso que no está controlado por un registro de autoridad.

[Fuente: IME ICC]

Véase además **Punto de acceso [TG], Punto de acceso controlado [TR]**

Punto de acceso normalizado

Véase **Punto de acceso autorizado**

Recurso bibliográfico – Una entidad, dentro del ámbito de bibliotecas o colecciones similares, que consta del producto del esfuerzo intelectual o artístico. En el modelo FRBR, los recursos bibliográficos son las entidades del Grupo 1: obra, expresión, manifestación y ejemplar.

[Fuente: IME ICC]

Registro bibliográfico – Un conjunto de elementos de información que describe y proporciona acceso a un recurso bibliográfico e identifica las obras y las expresiones relacionadas.

[Fuente: IME ICC]

Registro de autoridad – Un conjunto de datos que identifica a una entidad y que puede ser utilizado para facilitar el acceso a los puntos de acceso autorizados para la entidad o para la visualización de cualquiera de los puntos de acceso para la entidad.

[Fuente: IME ICC]

Relación – Una conexión específica entre entidades o sus ejemplificaciones.

[Fuente: basado en FRBR]

Tipo de contenido – Una designación que refleja la forma fundamental de comunicación en la que se expresa el contenido y el sentido humano por el que se pretende que sea percibido. El tipo de contenido refleja atributos de obra y expresión.

[Fuente: Glosario de RDA modificado en enero 2008]

Tipo de soporte – Una designación que refleja el formato del medio de almacenamiento y albergue de un soporte en combinación con el tipo de mecanismo intermediario que se requiere para la visualización, funcionamiento, movimiento, etc. del contenido de un recurso. El tipo de soporte refleja los atributos de una manifestación. [Fuente: Glosario de RDA modificado en enero 2008]

Título clave – Título único asignado a un recurso continuado por la Red ISSN y unido inseparablemente al ISSN. El título clave puede coincidir con el título propiamente dicho o, a fin de que sea inequívoco, se puede construir mediante la adición de elementos identificadores y/o calificadores, tales como el nombre de la entidad editora, el lugar de publicación, la mención de edición. [Fuente: ISBD]

Universo bibliográfico – El ámbito relacionado con las colecciones de las bibliotecas, archivos, museos y otras comunidades de información.

[Fuente: IME ICC]

Resolución IME ICC 2008

Los participantes del IME ICC por la presente resuelven:

Hacer correcciones editoriales, en caso necesario, a los textos aprobados por los participantes del IME ICC

Distribuir el texto a todos los órganos de elaboración de normas y organizaciones de la IFLA, así como a la prensa profesional

Editar y publicar la declaración de PIC y Glosario, así como ponerlos a libre disposición en la Web

Garantizar la continuación de los trabajos para hacer el ajuste una vez que se completen FRAD y FRSAR y según evolucionen los modelos y esquemas para la catalogación de datos, y

Preservar la documentación IME ICC y compartir información sobre el proceso y los resultados del IME ICC.

Recomendamos además que la Sección de Catalogación de IFLA sea la encargada de mantener el texto y llevar a cabo su revisión a intervalos de 5 años, aproximadamente, para actualizarlo según sea necesario tras consultar a la extensa comunidad de información.

CLASIFICACIÓN

La clasificación es una operación lógico-conceptual humana, que puede traducirse en operaciones concretas (físicas), consistentes en la separación de un conjunto original de objetos cualesquiera (ideas o cosas) en subconjuntos, atendiendo a características o atributos semejantes o diferentes de dichos objetos; por tanto, la clasificación es en general, una operación que tiende a separar y reagrupar.

Ventajas que ofrece un sistema de clasificación.

Todos los documentos más importantes sobre un tema particular son encontrados fácilmente y de inmediato en el mismo sitio de la colección.

Se puede evitar las etapas intermediarias de buscar los documentos requeridos, en un catálogo o en una base de datos.

Los documentos no procesados pueden ser sacados y colocados en forma permanente y luego fácilmente ubicados según los temas.

Los interesados pueden localizar documentos específicos y hojearlos sobre un tema particular. Inclusive pueden descubrir documentos pertinentes y desconocidos por el investigador, sin necesidad de apelar a la imprescindible ayuda del documentalista.

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

Tipos de clasificación.

Existen disponibles varios sistemas de clasificación documentaría, dadas sus características intrínsecas o fundamentales; los más difundidos son: enumerativos, pre coordinados, pos coordinados, jerárquicos, faceticos y semifacéticos.

- Sistema enumerativo Es aquel, en el cual están previstas todas las rúbricas y sus índices, así como las posibles conjunciones o intersecciones entre sus rúbricas.
- Sistema pre coordinado: Sistema de clasificación en el cual los términos de clasificación o encabezamientos de la materia pueden estar compuestos de varias palabras, que juntas forman una unidad conceptual que no es posible dividir.
- Sistema pos coordinado: Sistema de clasificación que goza de la ventaja de construir a voluntad la notación o enunciado de asuntos más o menos complejo, al momento de la indización (clasificación) o de la recuperación de la información; estando previstos los elementos (signos o términos) y alguna reglas de combinación.
- Sistema jerárquico: Sistema en el cual cada subclase va precedida inmediatamente de una sola clase. En este sistema las

materias se desarrollan de lo más general a lo más particular, de lo simple a lo complejo.

- Sistema facetico: Sistema hospitalario que posee tablas características o aspectos únicos (facetas o categorías) con un sistema de signos que permiten la clasificación multifacética de un documento, o sea, permite combinar las características de un documento dosificándolas de una forma sintética y profunda con ayuda de una fórmula facetica.

Sistema de clasificación dewey

Historia

El creador de este sistema de clasificación es Melvil Dewey que era un bibliotecario en Amherst College en Massachussets, se basó en el sistema creado por Harris. Este sistema fue creado en 1.876.

El modelo de Dewey se basaba en la relación de las materias y en sistema decimal, por lo que a cada cifra se le puede añadir una subdivisión de la anterior con lo que se pueden hacer múltiples subdivisiones. Otro cambio importante fue que el esquema y las tablas iban acompañadas de un registro, que denominó relativo porque relacionaba cada término con la disciplina a la que correspondía.

La primera edición de este sistema de clasificación se tituló "A classification and Subject Index for Cataloguing and Arranging the Books and Pamphlets of a Library" que contenía sólo 921 categorías divididas en diez clases que iban del 000 al 999 e incorporaba un registro de más de 2.500 entradas.

Dewey siguió trabajando hasta su muerte publicándose 13 ediciones, la última publicada en 1.932.

En un primer momento la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos fue la responsable de la edición y del mantenimiento, de los esquemas y tablas. Posteriormente la Online Computer Library Center (OCLC) adquirió los derechos de autor y marcas registradas al comprar Forest Press en 1.988.

Fruto de esta clasificación, Paul Otlet y Henri Lafontaine tradujeron el sistema e introdujeron modificaciones que derivaron en la Clasificación Decimal Universal (CDU).

Definición

Es un sistema de clasificación de estructura jerárquica está compuesto por categorías y subcategorías que se organizan en forma de árbol, formándose divisiones y subdivisiones que dependen unas de otras.

Notación Decimal

Dewey a la hora de elaborar su sistema de clasificación se baso en los números arábigos, ya que éstos, a diferencia de las letras, son universales. Esta clasificación se basa en un método de organización jerárquica.

Todas las materias debían contener al menos tres números,de tal manera que si una materia principal contiene un número básico de sólo una o dos cifras, se le debe añadir un cero o dos para completarlo. Si necesitamos más de tres cifras lo indicáramos con un punto.

Notas

La Clasificación Decimal de Dewey contiene cuatro categorías principales de notas:

5. Notas referentes al contenido de la clase: Indican el contenido o qué sinónimos pertenecen a esa clase

6. Notas referentes al emplazamiento de una materia: Presentan una ayuda a los clasificadores a la hora de subdividir una materia
7. Notas referentes al contenido de otra sección: Hacen una comparación con otras materias que estén relacionadas
8. Notas referentes a los cambios en el sistema: Indicando el número que se hace para la nueva materia

TABLAS AUXILIARES

En la Clasificación Decimal de Dewey también se encuentran siete tablas auxiliares. Para su utilización pondremos la letra T, a continuación el número de la tabla auxiliar que hayamos utilizado y después un guión y código de la materia correspondiente.

Tabla 1: Subdivisión normal o de tipo general

Tabla 2: Auxiliares geográficos, de períodos y de personas

Tabla 3: Subdivisión de la literatura en lenguas específicas

Tabla 4: Subdivisión de las lenguas

Tabla 5: Subdivisión de razas, grupos étnicos y nacionales

Tabla 6: Lenguas

Tabla 7: Personas

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL SISTEMA DEWEY

Esta clasificación intenta dividir todo el conocimiento en diez grandes campos, los cuales corresponderán a las tablas principales. Cada una está constituida por un sólo número:

- 0 Generalidades. Ciencia y conocimiento. Organización. Información. Documentación. Enciclopedias. Biblioteconomía. Instituciones. Documentos y publicaciones
- 1 Filosofía. Psicología

- 2 Religión. Teología
- 3 Ciencias sociales. Estadística. Política. Economía. Comercio. Derecho. Gobierno. Asuntos militares. Bienestar social. Seguros. Educación. Folclore
- 4 Vacante
- 5 Matemáticas. Ciencias Naturales (incluye auxiliares especiales y división principal)
- 6 Ciencias aplicadas. Medicina. Tecnología
- 7 Bellas artes. Juegos. Espectáculos. Deportes
- 8 Lenguaje. Lingüística. Literatura
- 9 Geografía. Biografías. Historia

Cada tabla se divide a su vez en otros diez grupos, y así sucesivamente sin límite; se trata de una clasificación decimal. La notación se estructura utilizando números arábigos que no funcionan como números enteros.

Tablas auxiliares

Coordinación y extensión

El signo coordinación (+) une dos o más números de la CDU no consecutivos, para designar conceptos asociados o distintos aspectos de un mismo concepto para los cuales no existe un número que los represente.

Ejemplo: (470+571) *Rusia*, tanto la parte europea como la asiática.

El signo extensión (/) une la primera y la última de una serie de divisiones consecutivas para designar conceptos asociados o distintos aspectos de un mismo concepto para los cuales no existe un número que los represente.

Ejemplo: (7/8) *América Central y del Norte y Sudamérica. Las Américas*

Relación, sub agrupamiento y fijación del orden

El signo de relación (:) indica la relación entre dos o más temas conectando sus números de la CDU. Restringen en vez de extender los temas conectados.

Ejemplo: 17:7 *La moral en relación con el arte*

Los corchetes ([]) se pueden utilizar para subagrupar. Se usa poco y no tienen un valor clasificatorio. Se utilizan para aclarar las relaciones dentro de la notación, sobre todo cuando son más de dos.

Ejemplo: [54+66] *Química pura y aplicada* [622+699](485) *Minería y metalurgia en Suecia*

El signo de relación fija (::) es similar a los dos puntos. Se utiliza para indicar una relación que no se puede cambiar (en : no importa el orden, en :: sí importa).

Ejemplo: 575: 576.3 *Citogenética* 77.044::355 *Fotografías de guerra*

Los auxiliares comunes

Son de aplicación a lo largo de todas las tablas (se utilizan con cualquier número de las tablas de la CDU). Se estructuran igual que las demás tablas. Tienen varias divisiones:

- Independientes: se utilizan unidos a cualquier tabla de la CDU o solos como si fueran números principales. Son auxiliares de lengua, forma, lugar, raza y tiempo.
 - *Lengua =...:* se distingue por ser un número precedido del signo igual (=) Este auxiliar lo único que hace es designar la lengua en la que está escrito el documento.

Ejemplo: 61=111 *Escrito de medicina en inglés*. Se indica la lengua cuando se ve necesario. También nos servirá de base para las subdivisiones de la tabla

del 8 (811 y 821) Ejemplo: 663.4(493)(075)=112.5 *La industria de la cerveza en Bélgica escrito en flamenco*. Cuando un documento tiene más de tres idiomas se considera multilingüe. Hasta tres se ponen uno detrás de otro (orden ascendente)

- *Forma (0...)*: los auxiliares comunes de forma indican la forma o presentación de los documentos. No se utilizan para indicar la materia de los documentos. Se colocan normalmente detrás de la notación del tema, pero si se desea, pueden agruparse todos los documentos de una misma forma o presentación bajo el auxiliar de forma adecuado, sea cual sea la materia.

Ejemplo: 54(035) *Manuales (035) de química '54'*

- *Lugar (1/9)*: indican la zona geográfica, localidad y otras cuestiones relativas al aspecto espacial de un concepto clasificado por un número principal de CDU. Se utiliza normalmente detrás de la notación de materia.

Ejemplo: 354(460) *Administración central '354' en España (460)*

- *Razas, pueblos y nacionalidades (=...)*: indican la nacionalidad o los aspectos étnicos de un tema, representado por un número principal de la CDU. Derivan de los auxiliares comunes de lengua y pueden servir para distinguir grupos lingüístico-culturales. Normalmente siguen al número principal de la CDU.

Ejemplo: 398(=81/=82) *Folclore de los indios de América del Norte*

- *Tiempo "..."*: indican la fecha, punto en el tiempo o intervalo de tiempo de un tema representado por un número principal de la CDU. Se cita después del número principal, pero en un índice compuesto se podría intercalar al principio o al final. Las fechas se indican siguiendo la secuencia de año-mes-día entre comillas.

El año se expresa siempre con cuatro dígitos, y el mes y el día con dos dígitos completando con ceros cuando sea necesario. Las fechas a.C. y d.C. pueden indicarse con el prefijo (-) para los años a.C. y el signo (+) para los años d.C. Los siglos y décadas pueden indicarse con dos y tres dígitos respectivamente. Los intervalos de varios siglos, décadas o años pueden indicarse con las cifras iniciales y finales, utilizando la barra (/). Cuando una de las fechas es indeterminada, se representa con tres puntos (...). Si es necesario indicar la hora exacta, minuto o segundo de un hecho ocurrido puede indicarse utilizando las notaciones de dos dígitos separados por un punto (.)

Ejemplos: 785.7"18" *Música de cámara del siglo XIX ("18")* "1898.12.11" *11 de diciembre de 1898* "-0054" *año 54 a. C.* "03" *Siglo IV* "1815/1830" *Periodo desde 1815 hasta 1830* 930.9".../18" *Historia del mundo hasta finales del siglo XIX* "1898.12.07.15.56.03" *7 de diciembre de 1898 a las 15 horas, 56 minutos y 3 segundos*

- Dependientes: se utilizan siempre con un número de las tablas principales. Son auxiliares de puntos de vista, materiales y personas.
 - *Punto de vista.00...:* indican los puntos de vista más generales bajo los cuales puede considerarse un tema. Se deben usar cuando es necesario expresar el punto de vista para conseguir diferenciar un concepto clasificado por un número principal. Los auxiliares de puntos de vista no se pueden usar independientemente. Van siempre detrás del número principal de la materia.

Ejemplo: 621.873.003.5 *Grúas como equipo*

- *Características generales -0...:* indican los materiales o componentes en los que está realizado o de los que consta un objeto. Se aplican en todas las tablas principales cuando el

aspecto del material es secundario. No se pueden usar independientemente ni citarse en primer lugar en una notación compuesta. Siempre van detrás de un número principal. Pueden indicarse sustituyendo -03 por un apóstrofo (')

Ejemplo: -036.674 *Resinas de poliéster* -037.52 *Fibra de vidrio* -036.674'752
Poliéster y fibra de vidrio

- *Personas y características personales* -05: indican siempre personas o sus características, pero nunca se aplican a objetos o disciplinas. Son aplicables a todas las tablas principales, si el aspecto personal es secundario respecto del tema. Las subdivisiones pueden combinarse entre sí o con otros auxiliares. No se pueden usar independientemente ni citarse en primer lugar en una notación compuesta. Siempre van detrás de un número o notación principal que expresa el tema que califica.

Ejemplo: 294.3 *Budismo* 294.3-05 *Budistas*

El orden en caso de aparición de todos es el siguiente: puntos de vista, lugar, tiempo, forma, materiales y personas, lengua, razas y pueblos.

Subdivisión paralela

Su símbolo es parecido a (≈). Hay que partir del número de delante del signo, y después del número que nos interese en la tabla que va detrás del signo, encontramos el número correspondiente que nos indica el auxiliar que necesitamos.

Ejemplo:

061.232 *Sociedades formadas por grupos sociales determinados*
061.232≈323.3 indica que se puede especificar yendo a la tabla del 323.3
Queremos la clase de *trabajadores agrícolas*: 323.333

El 323.333 ya no nos interesa,

061.232 ~~323.333~~

por lo tanto, el resultado es: 061.232.33

Especificación de una materia por medio de notaciones ajenas a la CDU

- El asterisco (*): introduce una notación que no es un número autorizado de la CDU. Debe indicarse la fuente del código en una nota. Puede utilizarse también para indicar la asignación de una notación no autorizada y utilizada sólo localmente para un concepto que falta en la CDU.

Ejemplo: 523.44*433 *Planeta menor Eros* (número autorizado por el IAU)

546.42.027*90 *Estroncio 90* (número de la masa atómica del isótopo)

- Especificación alfabética directa (A/Z): para la especificación alfabética la notación alfabética se añade directamente al número base de la CDU sin usar el asterisco ni dejar espacio en blanco.

Ejemplo: (492.83Utrecht) *Ciudad de Utrecht*

Subdivisiones de auxiliares especiales

Las subdivisiones de auxiliares especiales -1/-9, .01/.09 y '0/'9 son de aplicación limitada. En los auxiliares especiales la misma notación puede usarse con diferentes significados en diferentes partes de las tablas principales.

Existen tres tipos de notaciones para las subdivisiones de auxiliares especiales:

- Series con guión -1/-9: son analíticas o diferenciadoras de función, y sirven para indicar elementos, componentes, propiedades y otros detalles de la materia del número principal de la CDU.

- Series con punto-cero.01/.09: se usan con fines más diversos. Ofrecen clases y subclases de características recurrentes tales como aspectos, estudios, actividades, procesos, instalaciones y equipos.
- Series con apóstrofo '0/'9: tienen una función de síntesis o integradora, indicando materias compuestas mediante notaciones compuestas. Muchas veces se enumeran completamente, pero en otros lugares derivan de números principales por divisiones paralelas.

Los auxiliares especiales se pueden utilizar solos o en combinación con otros auxiliares:

- Citando un solo auxiliar
- Citando varios auxiliares con el mismo símbolo (cadena homogénea)
- Citando varios auxiliares con símbolos diferentes (cadena heterogénea)

Ventajas y desventajas

Ventajas

- Univocidad de los números
- Posibilidad de ampliación del sistema
- La utilidad a la hora de ordenar los documentos

Desventajas

- La lentitud para introducir cualquier cambio
- El hecho de que permita combinar entre sí distintos elementos para indicar materias completas hace que la sintaxis se complique
- El índice alfabético es muy pobre
- Muchos conceptos aparecen por duplicado en las tablas
- Es un código artificial, por lo que puede producir un cierto rechazo en el usuario
- Las tablas principales son de estructura jerárquica, por lo que hace que el esquema sea flexible en cierta medida

- Es un esquema de clasificación creado a finales del siglo XIX

Diferencias entre CDU y CDD

- La CDU ha ido evolucionando y aplicándose más en general en la Europa continental (Alemania, Francia, España, Italia...), mientras que la clasificación de Dewey se ha usado sobre todo en países anglosajones (Irlanda, Reino Unido, Estados Unidos, parte de la Commonwealth) y América Latina.
- La CDU es más compleja de utilizar que la CDD, ofreciendo no sólo un sistema de subdivisiones cada tres dígitos, sino la posibilidad de combinar unas materias con otras mediante diversos símbolos. Incluso es posible la creación de nuevas categorías sin modificar la clasificación relacionando unas cifras con otras. Un ejemplo claro a este respecto que se suele dar en las facultades de biblioteconomía a los alumnos que aprenden a manejar la CDU es la Bioética, que es clasificada relacionando los dígitos de la Ética (Filosofía, dentro de la clase 1) con los de la Biología (Ciencias de la Salud, dentro de la clase 6).
- Por tanto la CDU ofrece un sistema de uso científico para la organización del conocimiento, mientras que la CDD se ciñe generalmente a la clasificación de documentos y a la organización de una biblioteca.
- En la CDU existe una clase principal vacante (4), que se reserva a futuras reestructuraciones de la misma, mientras que en la CDD se emplean todas del 0 al 9.

La CDU hoy

En España la CDU se conocía desde el principio y Manuel Castillo por ejemplo, escribió artículos sobre ésta. En 1915 se aprueban unas instrucciones que determinan que hay que utilizar la CDU en las nuevas bibliotecas populares que apareciesen. El director de la Biblioteca Nacional eligió la CDU para hacer el catálogo sistemático de materias. Tras la Guerra Civil una orden ministerial

establece que las bibliotecas públicas tienen que usar la CDU. En 1989 dejó de ser obligatorio su uso pero sí que era de obligado cumplimiento realizar un catálogo sistemático de materias, sin especificar con qué clasificación. Las últimas ediciones se han basado en un *Master Reference File* donde se reflejan todos los cambios de los esquemas.

Si bien la CDU es un sistema apropiado para que el usuario que acude a bibliotecas generalistas de libre acceso sea capaz de ubicar fácilmente los documentos que se refieren a una sola temática, tenemos que decir que presenta grandes lagunas en bibliotecas universitarias y especializadas. Sin embargo este tipo de bibliotecas sigue usando la CDU por criterios de normalización y comodidad (la catalogación cooperativa y el préstamo interbibliotecario serían más complicados sin un sistema de clasificación común).

NOTACIÓN INTERNA Y SIGNATURA TOPOGRÁFICA La signatura topográfica está formada por tres o más elementos:

1. Colección	--I--
2. Número de clasificación	639
3. Código de autor o de título	(Cutter) W17
4. Año de publicación	1972
5. Volumen	v.12
6. Ejemplar	Ej. 1

Colección - Indica si el libro está en la colección infantil, juvenil o de consulta. Se coloca en el primer renglón de la signatura. Las claves que se utilizan son:

-I-	para las obras infantiles
-J-	para las obras juveniles
-C-	para las obras de Consulta

Número de clasificación: Es el número asignado a la obra de acuerdo con su tema y con base en el Sistema de Clasificación Decimal Dewey. Este es el segundo renglón de la signatura topográfica. En el caso de las obras de literatura además del número de acuerdo al género literario se aumenta una o dos letras que indica el país de origen del autor. (La clasificación de los materiales se explica con mayor detenimiento en la siguiente sección).

Código de autor o de título (Cutter): Es el símbolo que permite diferenciar varias obras del mismo tema escritas por diferentes autores. El código ocupa el tercer renglón de la signatura.

Se obtiene combinando las primeras letras del apellido del autor con un número tomado de la tabla numérica del Cutter.

1.- Buscar el apellido del autor por orden alfabético, y en caso de que no aparezca completo se elige el nombre que iría previo a dicho apellido alfabéticamente.

2.- Combinar la inicial o las dos primeras letras del apellido del autor (son las letras que están en negritas) con los números que señala la tabla.

Ejemplo:

Salgan, Emilio Salgan	S32
Stone, Irving Stone	St71

Ya que no se puede repetir ninguna signatura topográfica en dos o más obras, en este dato se pueden especificar diferencias entre libros de similar signatura.

Por ejemplo:

a) Cuando hay un nuevo libro que tiene el mismo número de clasificación y autor que uno que ya se tiene, se aumenta al código la inicial del título del libro nuevo o en su defecto la inicial de la segunda palabra.

Libro anterior	Libro nuevo	Libro nuevo
591	591	591
St55	St55a	St55j
Animales acróbatas	Animales atletas	Animales juguetones
Strejan, John	Strejan, John	Strejan, John

Año de publicación: Aparece siempre y cuando se trate de una edición diferente a la primera. Se utiliza para diferenciar entre las distintas ediciones de un libro.

Ejemplo:

-J-	-J-
460	460
M725	M725
1990	1986

Volumen: Se indica con la letra y. Ejemplo:

-I-
523
W17
1980
v.1

Ejemplar: Aparece cuando hay dos o más libros iguales (mismo título, autor y año de publicación) y es para que cada uno tenga una clasificación propia.

Ejemplo:

-I-
972
C894
1985
ej. 2

Clasificación de los materiales

Para facilitar la localización del material que conforma la biblioteca es necesario seguir una organización específica.

La Clasificación Decimal de Dewey (CDD), consiste en clasificar las obras de acuerdo con el tema que tratan. Este tipo de clasificación es el más utilizado para bibliotecas públicas y escolares por su sencilla aplicación.

El sistema se llama decimal porque divide el conocimiento en 10 principales áreas (000-900):

000	Generalidades
100	Filosofía
200	Religión
300	Ciencias Sociales
400	Lenguas
500	Ciencias Puras
600	Tecnología
700	Bellas Artes

800	Literatura
900	Geografía e Historia

Cada una de estas áreas se divide a su vez en 10 subclases, que también se dividen en 10 cada una. Las divisiones dentro de cada área hacen más específica la clasificación ya que cada nivel delimita mayormente el tema.

Clasificación 000 al 700 y 900:

En los libros del 000 al 700 y los 900 sólo se utilizan números enteros y no los decimales. Por ejemplo: un libro sobre cerámica tendrá la clasificación 738

700	Bellas Artes
730	Artes plásticas
738	Cerámica

O un libro de Geometría 516:

500	Ciencias puras
510	Matemáticas
516	Geometría

Para clasificar se utilizan las tablas de divisiones del CDD y se llevan a cabo los siguientes pasos:

1. Hacer una separación inicial de los libros en las diez áreas principales para determinar el primer dígito de la clasificación:

100 (Filosofía y disciplinas afines)	200 (Religión)	300 (Ciencias sociales)
--------------------------------------	----------------	-------------------------

2. Utilizar la tabla del sistema de Dewey "Las 100 divisiones" y buscar qué división es la más apropiada para el libro, eligiendo así el segundo dígito:

100 (Filosofía y disciplinas afines)	200 (Religión)	300 (Ciencias sociales)
130 (Parapsicología)	220 (Biblia)	320 (Ciencias políticas)

3. Utilizar la tabla "Las 1000 secciones" y elegir el tercer dígito correspondiente al tema del libro.

100 (Filosofía y disciplinas)	200 (Religión)	300 (Ciencias sociales)
130 (Parapsicología)	220 (Biblia)	320 (Ciencias políticas)
135 (Sueños y tradiciones místicas)	225(Nuevo testamento)	322 (El Estado y la sociedad)

Los libros de texto muy generales podrán tener una clasificación en donde sólo tengan especificados los dos primeros dígitos.

Por ejemplo: si hay un libro de Física que no trate sobre un tema en especial, su clasificación será 530.

Clasificación 800- Literatura La clasificación de las obras literarias llevan, además del número de clasificación que corresponde al género literario de acuerdo a Dewey, una o dos letras que indica el país de origen del autor. Por ejemplo:

Género literario	País del autor
861 : Poesía	Es: España
862 : Teatro	M: México
863: Novelas	A : Argentina
864: Ensayo	Cu: Cuba
865: Oratoria	Ch : Chile

866 : Cartas	G : Guatemala
867: Sátira y humorismo	EU: Estados Unidos
868: Escritos misceláneos	I : Inglaterra
	Al: Alemania

Para clasificar las obras de literatura se deben llevar a cabo estos pasos:

1. Se agrupan los libros que sean de literatura y se determina cuál es su género literario.
2. Se busca el país del que proviene el autor.
3. Asignar la clave correspondiente.

Ejemplo:

Teatro 862 Es La casa de Bernarda Alba

García Lorca, Federico

Biografías 920

Las biografías se clasifican con el número 920, sin embargo se diferencian de las otras obras porque llevan en el siguiente renglón el código del biografiado y después el del autor (o Cutter).

Ejemplo:

Clasificación 920

Código de biografiado B68 Bolívar

Código de autor M17 Madanaga Salvador

Libros de Texto

Para clasificar los libros de textos se siguen los siguientes pasos:

1. Asignar el tipo de colección, ya sea -J- (juvenil: secundaria, preparatoria) o -I- (infantil: primaria).

2. Los libros de texto de primaria tendrán como clasificación el número 372. Los libros de texto de secundaria y preparatoria estarán clasificados con el número 373.

3. Los libros de texto para adultos (ya sea primaria o secundaria) llevarán el número 374.

En este caso sí se usará un número decimal (o dos) que debe de elegirse de la siguiente lista:

.1 sobre la escuela

.2 ciclo escolar

.3 Ciencia y salud

.31 Ciencias Sociales

.4 Lectura

.5 Artes creadoras y manuales

.6 Artes del lenguaje (comunicación, Español)

.7 Matemáticas

.8 Otros estudios

.9 Historia y Geografía

Ut. Se busca el número de Cutter- que se asigna de acuerdo a las tablas del Cutter con el apellido del autor Si no tiene autor el libro entonces se busca la primera palabra del Título sin contar os artículos.

Ejemplo: . El tiburón. Se busca tiburón.

4. Para señalar el grado escolar (ya sea primaria secundaria, adultos) y el tipo de libro, al lado del cutter se pone la letra correspondiente:

a - 1er grado o - 4" grado

e - 2' grado u - 5' grado

- 3er grado z 60 grado

c - cuaderno de trabajo

5. En caso de que el libro tenga lera parte y 2a parte en el cuarto renglón de la signatura se pone ya seal Pte. o 2 Pte

6. Si hay clasificaciones idénticas se deben diferenciar, ya sea por el año de edición o el ejemplar.

Ejemplos:

El siguiente libro de texto autor Andrade, Victoria

Título: Geografía dos (nivel secundaria)

Tiene como signatura topográfica

-J- Colección

3739 (libro de texto nivel secundaria por lo que se le asigna 373 y por ser de geografía. e! decimal .9)

An24e (Es el código de autor, en la tabla del Cutter et apellido Andrade es representado por An24 y se le aumenta la letra "e" que indica el segundo grado de secundaria) Del siguiente libro se tienen dos ediciones que se diferencian por la fecha aunque el material es básicamente el mismo (uno fue revisado en 1986 y el otro en 1990 autor: Mogollón G. María de los Angeles título: Español tres (libro de lectura, nivel secundaria) tienen como signatura topográfica:

-J- Colección 373.4 373.4 (libro de texto nivel secundaria se le asigna 373 y por ser de lectura, el decimal .4) M725i M725i (El Código de autor de Mogollón es M725 y se pone "i" para 3ero de secundaria) 1986 1990 (las fechas de edición diferencian y especifican a cada libro)

INDIZACIÓN

Se refiere a las funciones combinadas de recuperar y seleccionar información específica sobre los procesos con el fin de darla a conocer en forma amplia y que se logre, mediante ella, enriquecer el conocimiento sobre las experiencias que van produciendo los distintos procesos.

Términos genéricos:

- Procesamiento de datos
- Información científica y técnica.

Términos específicos:

- Acceso a la información
- Información científica y técnica
- Diseminación de información

Términos relacionados:

- Almacenamiento de datos
- Bases de datos
- Monitoreo a los procesos
- Sistemas de información.

Fases de la indización

La indización profundiza en los aspectos teóricos relacionados con el análisis, representación y recuperación de la información.

Analiza diferentes modelos aplicables tanto al análisis y representación de la información textual como a la organización de procesos.

Estudia los procesos vinculados a la creación, gestión y evaluación de lenguajes documentales y su utilización en las unidades de información.

Ayuda a conocer los principales modelos de recuperación de información.

Comprende los procedimientos utilizados para la evaluación de los sistemas de recuperación de información.

Con la indización se entiende y se valora las ventajas e inconvenientes de la utilización de vocabularios controlados para la organización y recuperación de información.

Búsqueda de información.

Procedimiento de trabajo para la catalogación de registros.

El primer paso, antes de catalogar un registros, será comprobar si este existe ya en la base de datos, tanto por que esté duplicado, como por haber sido de alta desde el módulo de adquisiciones. En estos casos, haremos las modificaciones necesarias y daremos de alta las nuevas copias.

Se realizará un nuevo registro en los casos siguientes:

- Un nuevo archivo.
- El mismo archivo, con revisiones o actualizaciones

En el caso de reimpressiones que no suponen cambio alguno en el archivo, no se hará un nuevo registro, sino, que se efectuarán los siguientes cambios en el que ya teníamos.

Aitchison y Gilchrist consideran a los términos de la lista como Términos Indizantes, tomando como base de definición de los mismos la proporcionada por la Norma ISO-2788: "un término indizante (index term), es la representación de un concepto". Puede consistir de más de una palabra, y entonces, se conoce como término compuesto. En un lenguaje controlado un Término Indizante puede ser bien un Término Preferente o bien, un Término No Preferente.

Un Término Preferente es aquél que es utilizado consistentemente en la indexación para representar un concepto dado. Es conocido también como "Descriptor" o "palabra clave" (keyword).

Un término no preferente es el Sinónimo o Cuasi-sinónimo de un término preferente. No es utilizado en la indexación, pero provee de una entrada alternativa desde la que el usuario puede acceder directamente por medio de la instrucción USE al término preferente apropiado. Este tipo de término es también conocido como no descriptor.

De esta breve descripción de los elementos constituyentes de un Tesauro, destacamos a continuación tres conjuntos de entidades:

- a) Términos Descriptores.
- b) Términos No Descriptores.

c) Notas Explicativas.

Los conjuntos de entidades a) y b) representan a todos los términos Indizantes, que juntos conforman un subconjunto estructurado del lenguaje natural. El conjunto de las Notas Explicativas es de naturaleza débil, pues una Nota depende por existencia de un Término descriptor.

Situación de los Lenguajes Documentales.

Se ha aportado la idea de la introducción de un Modelo de Datos, el Modelo Entidad Relación en particular, como marco de referencia para la implementación de un Lenguaje Documental de Estructura Combinatoria, concretamente nos referimos a un Tesauro. El concepto de Modelo de Datos se refiere al grupo de herramientas conceptuales utilizadas para la descripción de la realidad de un sistema de información.

Este grupo se compone de los datos, sus relaciones, su semántica y sus relaciones; instrumentos que utilizamos para el diseño de una Base de Datos a nivel lógico, dentro de la Arquitectura de Tres Niveles aceptada por la Norma ANSI/SPARC.

Uno de los Modelos de Datos de mayor aceptación y posteriores desarrollos es el Modelo Entidad Relación, introducido por Chen a mediados de los años 70. Este modelo se basa en dos elementos fundamentales:

- a) Las Entidades o conjunto de objetos individuales que se distinguen unos de otros por medio de sus atributos y ..
- b) Las Relaciones o asociaciones que se establecen entre las entidades.

Formulación teórica.

La organización secuencial indexada de archivos está diseñada para superar las debilidades de las organizaciones secuencial y relativa. Los registros en un

archivo secuencial indexado se guardan en unidades de almacenamiento de acceso directo, de acuerdo con el orden lógico de las claves primarias.

Un archivo secuencial indexado se puede procesar, ya sea secuencialmente, como cualquier archivo secuencial, o aleatoriamente (a través del índice), especificando el valor de la clave primaria del registro objetivo. Esta organización de archivos es, por lo tanto, conveniente para aplicaciones en las cuales se necesitan, tanto el procesamiento por lotes, como el acceso directo a registros. Para establecer las trayectorias de datos para el acceso aleatorio en un archivo secuencial indizado, se crea una tabla de consulta llamada 'directorio', o bien, 'índice'. Las entradas del índice contienen solo algunas llaves representativas, es decir, no incluyen todas las llaves primarias de todos los registros. Cada entrada del directorio está formada por la clave más grande en el bloque y la dirección del primer registro en el bloque. Un archivo de índices puede ser un archivo muy grande por sí solo. Las entradas en el índice se agrupan en bloques y se puede crear un índice de segundo nivel para proporcionar trayectorias de acceso al índice del primer nivel. Una analogía para explicar lo que es la estructura básica de un archivo secuencial indizado es un diccionario ordinario, ordenado alfabéticamente, como un archivo secuencial ordinario, excepto que la lista entera está dividida en páginas. Para facilitar la búsqueda de una palabra (o registro), se crea una tabla de consulta, la cual registra la última palabra de cada página, así como el número de la misma. Al buscar una palabra, primero se ve esta tabla de consulta para buscar en que página debe estar la palabra objetivo. Una vez encontrada la página apropiada, se busca la palabra requerida analizando sucesivamente todas las palabras de la página. En este ejemplo, el diccionario corresponde a un archivo de datos, una página a un bloque y la lista de palabras en la esquina de todas las hojas, al índice.

Objetivos y finalidad.

Organización de los índices El índice es una tabla sobre la que se realizan operaciones de búsqueda. El problema está en que a menudo la tabla es muy extensa y nos preocupa el tiempo que necesitamos para examinarla.

El campo que sirve para la búsqueda se llama argumento, y el campo que obtenemos como resultado se llama función. Con cada argumento puede haber varias funciones asociadas.

Funciones

La salida, o función del índice de una base de datos adopta una de las siguientes formas:

Dirección de registros

Es su forma más común, el índice provee la dirección de máquina del registro que se busca. A menudo se requieren varios niveles de índice para hallar la dirección del registro que interesa.

Dirección de registro relativa

El índice provee una dirección relativa más bien que la dirección absoluta. De ser así, será posible mudar bloques de registros sin necesidad de actualizar todas las entradas del índice. Esta posibilidad aumenta a medida que se populariza el uso de la paginación en las jerarquías de almacenamiento.

Dirección de registro simbólica

Cuando el índice provee las posiciones ocupadas por registros dados, el índice es de hecho una tabla de punteros. El uso de punteros simbólicos es relativamente frecuente en los índices secundarios, porque ellos permiten independizar la estructura índices secundarios, de la distribución física de los registros. Los índices secundarios resultan a menudo muy grandes y llevara mucho tiempo rehacerlos cada vez que se reorganiza el archivo. Los índices secundarios pueden ser la clave primaria del registro. El direccionamiento

simbólico de los índices alarga el tiempo de respuesta, pero facilita en alto grado el mantenimiento de aquéllos.

Localización de cubos

Algunos índices no señalan registros, sino localidades en las que se alojan varios registros, esta localidad se llama cubo. Puede ser una pista, un intervalo de control en el VSAM, o un área de tamaño adecuado en cualquier técnica de indización.

El termino resolución describe el número de registros contenidos en cada cubo individualizado por el índice. Los índices que dan como funciones registros individuales se llaman índices resueltos por registros. Los índices resueltos por cubo dan direcciones de cubo. El índice resuelto por cubo es viable, solo cuando los registros que contienen el atributo a indizado pueden ser agrupados en cubos.

Dirección de cadena

Si el archivo está encadenado puede dar la dirección de la cabeza de la cadena, suele incluir el número de eslabones de ésta.

Valores de atributo

Algunos índices secundarios no dan direcciones, sino valores de atributo. Esto permite que muchas cuestiones que involucran claves secundarias puedan responderse sin ir a los registros de datos. El valor de atributo provisto por un índice secundario admite a veces la conversión en una dirección de registros de datos si es sometido a operaciones adicionales de indización. En algunos casos el índice consiste en tuples claves.

Salidas múltiples

Cada entrada de índice primario provee un único puntero. En los índices secundarios, o en las guías relacionales, pueden proveerse muchos punteros por cada entrada. Esto puede referirse a registros, cubos o fragmentos de cadena. Puede ser a si mismo direcciones de máquina, direcciones relativas, direcciones simbólicas o valores de atributo. Cada entrada de una guía de relaciones puede proveer punteros múltiples a hijos u otros parientes.

Índices de funciones múltiples

En algunos índices, cada argumento corresponde a varias funciones, todas las pertenecientes a un conjunto finito de funciones. Es entonces deseable reducir el espacio necesario para almacenar estas funciones. Hay dos maneras de almacenarlas.

* Como sartas de valores

- A modo de una matriz de bites.

Dimensiones.

Índices simples

La adición de un índice a tal archivo proporciona flexibilidad en la asignación de espacio, de manera que el archivo puede llenarse por incrementos o en forma dispersa. Los espacios usados por registros pueden identificarse mediante un marcador en el índice para proporcionar la capacidad de omitir, insertar actualizar registros.

El espacio para los registros se toma de los bloques según sea necesario. El índice completo se define previamente y se asigna al menos hasta el punto de que el mayor registro existente se incluya. Cuando no existen registros el valor de la notación del índice es NULL.

El valor real del atributo o llave no aparece en el índice se encuentra mediante el cálculo:

$\text{dirección_del_índice} = \text{inicio_índice} + (\text{llave}-1)*p$

Que es semejante al utilizado para acceso inmediato al registro sin índices.

Las entradas del índice contienen solo algunas claves representativas, ya que no incluyen todas las llaves primarias de todos los registros. Un ejemplo: Un diccionario se organiza en orden alfabético, como un archivo secuencial ordinario, excepto que la lista entera está dividida en páginas. Para facilitar la búsqueda de una palabra, se crea una tabla de consulta, la cual registra la última palabra de cada página así como el número de la misma.

Un archivo de índices puede ser un archivo grande por sí solo. Las entradas del índice se agrupan en bloques y se puede crear un índice de segundo nivel para proporcionar trayectorias de acceso al índice del primer nivel. El método de acceso establece un índice cuando se crea un archivo secuencial indexado. Para el acceso aleatorio de un registro dada su clave, se busca el índice para encontrar la dirección del bloque en que se encuentra el registro.

Indizado de memorias de acumulación

La organización de índice mostrada antes también puede utilizarse para apoyar entornos más complejos. Ya que puede proporcionar facilidades para registros de longitud variable. También puede emplearse para almacenar conjuntos o MEMORIAS DE ACUMULACION de pequeños registros de longitud variable en la mayoría de los métodos de organización de archivos.

Indización alfabética y sistemática.

Tipos de índices

El campo clave secundaria sobre la cual se crea un índice se llama clave inversa o clave indexada. Se dice entonces que el campo es inverso para la recuperación por clave secundaria. Cada entrada del índice valor clave

consiste en un valor clave secundario y en un conjunto de señaldores a los registros de datos. Un señaldor puede contener una direcci3n relativa, una direcci3n f3sica o una clave principal de los registros objeto.

Direcci3n Relativa: El campo señaldor en el 3ndice valor clave contiene direcciones relativas.

Señaldor simb3lico: Es un identificador de registro, pero no una direcci3n de registro.

Etapas del proceso.

Manejo de 3ndices

Cada vez que se inserta, borra o actualiza un registro, las entradas afectadas de un 3ndice deben ser modificadas por el sistema para que as3 el 3ndice pueda proporcionar las trayectorias de datos correctas.

- **Inserci3n:** Si se va a agregar al archivo el registro se debe de modificar el 3ndice valor clave para incorporar los valores insertados en los campos c00lave inversa.
- **Eliminaci3n:** Cada señaldor dirigido a este registro se debe borrar, un registro eliminado se marca, pero no se le mueve f3sicamente barriendo en directorio.
- **Actualizaci3n**
- **Establecimiento un 3ndice:** Una de las complicaciones en la implantaci3n y mantenimiento de un 3ndice inverso es que son variables. Pueden contener un solo señaldor, en tanto que otras pueden tener gran cantidad de ellos. Un archivo 3ndice por s3 solo puede ser tan grande como uno de datos si involucra un alto grado de inversi3n. Por tanto, deben crearse 3ndices para campos de datos que tengan posibilidad de uso en condiciones de b3squeda.

Pueden crearse índices de tres o más niveles si el segundo nivel se hace muy largo para ser analizado secuencialmente. Así, un índice grande puede disponerse en estructura de árbol para una búsqueda más rápida. Dos tipos comunes de estructuras indexadas de varios niveles son : ARBOL BALANCEADO y EL ARBOL-B (balance tree, B-tree).

Árbol balanceado/árbol-b

El número de entradas en cada bloque se mantiene constante. La estructura de árbol-b fue diseñada como una mejora al árbol balanceado. No es necesario que cada bloque en un árbol-b contenga el mismo número de claves. Con excepción de la raíz en el nivel superior, el número de entradas por bloque en un árbol-b de orden n debe de estar en el siguiente rango:

Cota inferior de $((N-1)/2) < \text{entradas por bloque} > = N-1$

Los arboles B tienen la propiedad especial de que el número de apuntadores en un bloque de índices es igual al número de claves en el bloque más 1.

Una de las ventajas del árbol B sobre el árbol balanceado es que el árbol B es lo suficientemente flexible como para acomodar inserciones de claves nuevas.

Índice de pistas: Cada cilindro tiene un índice de pistas para indicar la clave más alta que se encuentra en cada pista de cilindro. La clave más grande de cada pista se guarda en un índice de pistas. Cada entrada del índice consiste en un componente normal y uno de sobre flujo. Ambas contienen el mismo valor si es que no han ocurrido sobre flujos en la pista.

Índice Principal y de Cilindro

En una estructura de varios niveles de índices , el índice del cilindro está en un nivel superior respecto al índice de pistas. Para cada índice de pistas hay una entrada en el índice del cilindro. Si los datos son almacenados en cilindros, habrá n índices de pistas y n entradas en el índice del cilindro. Cuando el

archivo es muy grande, el índice del cilindro puede ocupar varias pistas. Para esto el ISAM (Método de acceso secuencial indexado) crea un INDICE PRINCIPAL o maestro además del índice del cilindro. El índice principal puede contener hasta tres niveles.

Estructuras multinivel de índices

Los laves utilizados para indicar registros pueden ser muy largos. Las llaves largas, cuando se conservan varios niveles de un índice, no solo provocan desperdicio de espacios, sino que reducen el número de anotaciones que pueden conservarse en el bloque del índice, por lo tanto aumenta el tiempo de procesamiento. Las partes de orden inferior pueden no ayudar para nada en el proceso de discriminación entre registros.

Abreviatura externa de llaves

Este método es semejante a una técnica de cálculo de dirección que conserve la secuencia pero también puede realizarse en forma manual. Se emplea un dígito de secuencia para asegurar su unicidad.

Abreviatura interna de llaves

Al procesar datos es necesario que se seleccione un registro en respuesta en una solicitud de recuperación. A fin de beneficiarse de la abreviatura interna, el índice debe ser capaz de manejar llaves de longitud variable. Las marcas de registro necesarias para indicar las fronteras de llave y registro reducen el efecto de la abreviatura.

Llaves de longitud variable

Pueden incurrir de forma natural o debido a un algoritmo de abreviatura.

Abreviatura de orden superior de Llaves

Si a partir de un índice superior se sabe que todas las anotaciones de índice de un bloque se refieren a llaves dentro de cierto intervalo, los dígitos de orden superior serán idénticos y este segmento de orden superior puede eliminarse.

Abreviatura de orden inferior de Llaves

Los índices en que el atributo es una cadena potencialmente larga de caracteres, algunas veces limitan los campos a un número fijo de caracteres. Tiene la desventaja de que es necesario efectuar el acceso al archivo real de datos a fin de determinar si existe un registro inexistente, a través de un índice anclado por registro pero abreviado requerirá un acceso más.

Claves repetitivas

Puede existir más de un registro para una llave dada, puede resultar benéfico evitar volver a especificar la llave.

Apuntadores de abreviatura

El segmento del orden superior del apuntador en cualquier bloque puede acortarse en forma significativa, especialmente en el caso en que las anotaciones indizadas se utilicen para apuntar a un archivo secuencial en el orden del índice.

Procesamiento en serie mediante índices

Es necesario realizar la búsqueda binaria en el diseño de archivos indizados a los que pueda lograrse el acceso serial. Ya que el índice proporciona un ordenamiento para los registros dato, es posible encontrar apuntadores a registros sucesores mediante rastreo a través de un bloque índice en el nivel 1. Acceso en serie de un bloque de índice

Es necesario un enlace más dentro de cada bloque si estos índices deben proporcionar un conjunto de TID en orden serial por valor de anotación.

Diseño lógico-conceptual de tesauros.

Los Modelos de Datos, grupo de herramientas conceptuales, utilizadas para representar a nivel abstracto un sistema de información reflejando en él tanto a las entidades del mismo como a las relaciones que se establecen entre ellas, resultan una interesante aportación dentro del campo del diseño lógico-conceptual de un lenguaje documental de estructura combinatoria o Tesauro.

Bases de datos deductivas e inferencia lógica.

Una base de datos deductiva es una base de datos en la que podemos derivar información a partir de la que se encuentra almacenada explícitamente. Como elementos constitutivos de una Base de Datos Deductiva nos encontramos con los Hechos, Reglas de Inferencia y las Restricciones de Integridad.

Los hechos representan la información que se almacena explícitamente; en el diseño e implementación de las reglas de inferencia se toma como base la lógica de primer orden y las restricciones de integridad son de la misma tipología que en el modelo anterior.

La actuación de un conjunto de rutinas lógicas sobre los hechos llega a producir como resultado una información inferida que en un principio no aparece de forma explícita.

Es ésta una característica muy a tener en cuenta, ya que así podemos deducir una serie de relaciones existentes entre los términos descriptores que almacenamos en un Tesauro soportado por una base de datos relacional pero que no aparecen reflejadas en una primera instancia.

Sirva como ejemplo el caso de la siguiente relación, en la que se recogen los datos relativos al parentesco PADRE-HIJO. Hay que destacar que en la misma,

no aparece información relativa a la ascendencia en un grado superior (como puede ser el caso del abuelo).

A esta relación la denominaremos PADRE.

Elegimos el Modelo Relacional como el más apropiado para el diseño de un Tesouro, e introducimos el concepto de Base de Datos Deductiva. Este tipo de Base de Datos es aquella de la que se puede derivar nueva información partiendo de la que está almacenada explícitamente. Por medio de la aplicación de una serie de reglas de inferencia, presentamos la posibilidad de extraer información diferente de la que se representa en forma de relaciones entre tuplas o entidades, además introducimos el conjunto de restricciones semánticas que un Tesouro debe de cumplir y modificamos el concepto estático propio del diseño relacional a un concepto de diseño dinámico orientado a las posibles actualizaciones del Tesouro verificando su integridad en todo instante.

Podemos destacar que existe una cierta similitud estructural entre un Tesouro y un Modelo E-R. En un Tesouro, los términos descriptores son distinguibles y además, se establecen entre ellos una serie de relaciones de naturaleza semántica. Por ello, el Modelo de Datos E-R parece muy adecuado para el diseño de un Tesouro, debido a la gran facilidad que nos aporta para la representación de los conjuntos de entidades que participan en un Tesouro y de las distintas relaciones propias de sus términos.

A la hora de la implementación y puesta al marcha de nuestro sistema, tomando como base el Modelo E-R anterior, utilizamos como herramienta el Modelo Relacional. La nueva vista de la realidad que proporciona este modelo, es el marco apropiado para la aplicación de una serie de reglas de inferencia lógica sobre los datos contenidos en el mismo. Así, generamos una Base de Datos Deductiva, que ofrece información adicional a la ya ofrecida explícitamente.

El modelo entidad relación. (modelo e-r)

Tal como se ha destacado anteriormente, los dos elementos fundamentales de este Modelo de Datos, se encuentran inmersos en su propio nombre: la Entidad o Conjunto de Entidades y la Relación o Conjunto de Relaciones.

Una entidad se distingue de otra por medio de sus atributos, o características de la misma. Por propia definición, no pueden existir dos entidades iguales. El contenido o valor de los atributos se encuentra limitado por un determinado Rango.

Una entidad se puede agrupar con otras del mismo tipo (es decir, que posean los mismos atributos, pero, evidentemente, con contenido diferente). Es decir, una entidad Persona, puede pertenecer al conjunto de entidades Ciudadanos. Una entidad puede pertenecer a varios conjuntos de entidades, o sea, la misma entidad Persona puede pertenecer al conjunto de entidades Clientes de una determinada empresa.

Al conjunto de atributos que sirve para identificar una entidad de otra, se le conoce como Super clave, y a la super clave mínima (es decir, al mínimo conjunto de atributos válido para efectuar la distinción entre dos entidades), se le denomina Clave Primaria. La Clave Primaria de una entidad, es también la clave primaria del conjunto de entidades del mismo tipo.

Cuando una entidad precise por razones de existencia, de la existencia previa de otra entidad de distinto tipo (es el típico caso de un apunte en una cuenta corriente: no puede existir el apunte si no existe la cuenta), podemos decir que la primera entidad es una entidad dependiente por existencia de la segunda. En este caso, la entidad dependiente se considera que es de naturaleza débil, frente a la otra que se considera de naturaleza fuerte.

Una entidad débil, carece de clave primaria, por lo que para distinguirla de otra se hace necesario recurrir a la entidad fuerte de la cual depende.

Un Modelo de Datos E-R puede trasladarse a un Modelo de Datos Relacional, donde la visión del sistema de información se realiza por medio de tablas (Relaciones). Para ello, se siguen una serie de reglas apropiadas al caso,

Modelo relacional.

La visión relacional de un determinado sistema de información se corresponde al almacenamiento en forma de tablas (o relaciones), de las distintas tuplas (filas de la relación), que se corresponden a las entidades del modelo E-R. En cada columna de la tabla se depositan los valores de los distintos atributos de las tuplas. El Modelo Relacional, es con mucho, el más en auge en la actualidad. El aumento considerable de los sistemas gestores de bases de datos relacionales hoy en día, no hace más que afirmar su gran valía como modelo de datos.

Las tuplas se distinguen unas de otras por medio de su Clave Primaria, de igual definición que en el Modelo de Datos E-R. Toda tupla tiene clave primaria, por lo tanto, toda tupla es distinguible. Si en una relación aparece un atributo que es clave primaria en otra relación, se le denomina Clave Ajena. Es muy importante en este modelo todo lo referente a la integridad y consistencia del mismo. Por ello, se han introducido como norma general dos reglas de integridades o propiedades de tipo semántico que la base de datos debe cumplir:

1. Integridad de Entidad: ningún valor de una clave primaria puede ser nulo.
2. Integridad de Referencia: todo valor de una clave ajena debe ser distinto de nulo y además pertenecer al conjunto de valores de la relación donde dicha clave sea primaria.

Estas dos reglas de integridad se ven complementadas por una serie de restricciones de integridad, que en cada modelo persiguen el objetivo de salvaguardar la consistencia y verificabilidad de los datos

SERVICIOS QUE OFRECE LA BIBLIOTECA

Servicios básicos¹²

Existen una serie de servicios que podríamos denominar tradicionales entre los que destacan la lectura en sala y el préstamo domiciliario, que casi siempre ha ofrecido la biblioteca como servicios bibliotecarios por excelencia en su sentido más amplio, y probablemente los que más caracterizan nuestra profesión. Con la llegada de la biblioteconomía científica, el cambio conceptual de la biblioteca hacia la noción de servicio al usuario conlleva la aparición de otros servicios que ponen su acento en la difusión:

- extensión bibliotecaria
- información bibliográfica y servicio de referencia
- reprografía
- préstamo interbibliotecario
- formación de usuarios

Junto a éstos, y con la cada vez menor diferenciación entre biblioteconomía y documentación, determinadas bibliotecas, generalmente de carácter especializado, han comenzado a ofrecer los servicios que típicamente venían ofreciendo los centros de documentación:

- Servicio de indización y resumen (vaciados)
- Difusión Selectiva de la Información (DSI)

Esto ha supuesto un avance considerable en la calidad de los servicios que se ofrecen en las bibliotecas, así como la introducción de nuevas técnicas y procedimientos, una nueva organización del trabajo, análisis y tratamiento de la información.

¹² Conferencia de Directores de Bibliotecas Universitarias (CODIBUCE)(4ª) Recomendaciones sobre servicios. S.I : s.n., 1996

En opinión de J. Gimeno Perelló hoy en día no cabe hablar por un lado de servicios bibliotecarios y de servicios documentales por otro, como si de dos prestaciones diferentes se tratara.

LECTURA EN SALA

Mediante este servicio cualquier unidad de información permite la consulta "in situ" de sus fondos durante un periodo de tiempo limitado, que coincide con el horario de apertura, supone la potenciación de toda la zona externa de la biblioteca.

A pesar de que el uso de la colección hasta muy reciente tuvo un carácter muy circunscrito; van a ser avanzado el siglo XX, por los propios impulsos sociales que marcaba una sociedad cada vez más compleja, junto a la importante labor realizada por las organizaciones internacionales (Unesco, IFLA, FID...), cuando la noción de comunicación se va a intentar que abarque a la totalidad de usuarios y a todo el fondo activo de la biblioteca; Este nuevo concepto se manifiesta en dos fenómenos:

- El libre acceso
- Relación Comunicación/conservación

El libre acceso a los fondos, es una conquista bibliotecaria bastante reciente, supone la posibilidad por parte del lector de establecer un contacto directo con el libro, sin la mediación de un asiento bibliográfico.

El libre acceso supone la ordenación sistemática de la colección, siendo de gran comodidad para los usuarios, además de resultar de interés para este pues le pone en contacto con libros que están en su centro de interés y que no conocía de antemano; además del placer de poder hojear los libros antes de asumir su consulta o préstamo, lo cual hace que la elección sea más acertada.

El libre acceso es fruto de la acción agresiva de la biblioteca que sale en busca del lector, siendo la forma de acceso habitual en aquellas bibliotecas que no tienen misión conservadora.

Junto con el concepto de libre acceso se acuña el término expurgo, cuyo fin es dar una mayor operatividad a la colección, a fin de no entorpecer el acceso al material realmente pertinente. Se evita las colecciones inactivas, cuando no están justificadas por razones históricas o locales. Aunque también se vienen dando sistemas mixtos, quedando aquel fondo menos operativo en depósito.

Los inconvenientes que plantea una colección en libre acceso, son que los fondos van a ser más manoseados, y desplazamiento y descolocación de los mismos, lo que implica un libro perdido por lo cual hemos de hacer frecuentes revisiones de los fondos, los posibles hurtos; pero si la biblioteca quiere ser "el supermercado de la lectura" habrá de asumir estos riesgos.

Comunicación y conservación empiezan a ser considerados como complementarios, ya que todo sistema de difusión y comunicación debe de articular sistemas de conservación, con el fin de preservar la identidad e integridad de las colecciones. El mayor o menor peso de la comunicación o de la conservación en una biblioteca estará en función de sus objetivos, naturaleza y tipo de usuarios. Por lo general todas las bibliotecas excepto las de conservación tienen previsto un sistema de circulación de los fondos, bien sea en el propio lugar, a través del servicio de lectura en sala, por medio del préstamo a domicilio, en depósito o interbibliotecario.

Desde hace unos años hay una polémica candente entre los que consideran que la biblioteca debe ser un lugar silencioso que posibilite las necesidades de estudio, y quienes piensan que debe de ser un lugar de consulta, que no requiere unas condiciones de silencio tan estrictas.

Para atender a ambas necesidades, y cuando las circunstancias lo permitan, el espacio de la biblioteca universitaria debe prever la posibilidad de diferenciar entre zonas de estudio y de consulta.

La sala de estudio, es una zona diferenciada de la biblioteca que permita su uso para la lectura de apuntes, y la consulta a obras de referencia fundamentales. Esta sala requerir á un silencio acorde a las necesidades de concentración en el estudio.

La zona de consulta es más dinámica, y no requiere un silencio tan estricto como el que se necesita para la concentración en el estudio. Este espacio de la biblioteca ha de ser polivalente, o sea servir para otras actividades que organizan la biblioteca o el centro:

Posibilidad de realizar prácticas, trabajos en grupo, exposiciones bibliográficas, charlas... Que siempre servirá como una vía para que el usuario no familiarizado con el uso de la biblioteca conozca los servicios que esta le puede aportar y de esta manera potenciar su uso.

Es importante matizar que es conveniente la proximidad de ambas zonas, para que el material de uso en la zona de consulta pueda ser accesible a aquellos que utilizan la biblioteca para el estudio, y quieran disponer de éste.

SERVICIO DE PRÉSTAMO

Aunque la lectura en sala, ya en sí se trate de una forma de préstamo, hablando de préstamo propiamente dicho, nos referimos concretamente al préstamo del libro fuera de la biblioteca.

Este puede considerarse como un contrato entre la biblioteca y el usuario, en el cual la biblioteca cede parte o la totalidad de sus fondos de manera desinteresada, y el interesado adquiere el compromiso de la devolución. De manera que este servicio requiere el establecimiento previo de un reglamento, que ha de constar de una serie de elementos imprescindibles:

1. Identificación de los prestatarios a través del carnet de biblioteca, que acredita la pertenencia del usuario a la institución. En él deben constar los datos personales del usuario para su eventual identificación.
2. Material objeto de préstamo
3. Fijación del periodo de préstamo
4. Número de ejemplares que han de salir en préstamo
5. Duración del préstamo.
6. Posibilidades de reserva y renovación. La reserva sería la opción de lectura que manifiesta un usuario con respecto a una obra que sale en préstamo, antes de que sea de nuevo puesta en circulación.

El préstamo ha de responder a una serie de cuestiones:

¿Quién tiene las obras? Cuestión a la que se puede responder por medio de un fichero alfabético de prestatarios.

¿Qué tipo de obras presta la biblioteca? ¿Qué tipo de lecturas se efectúan?, Cuyo fin será evaluar la colección y elaborar las estadísticas. Que obras están prestadas en un periodo determinado. Y cuál es el costo del préstamo.

La respuesta a estas cuestiones va a permitir gestionar la colección y adaptar el préstamo a las necesidades reales de los usuarios y objetivos de la biblioteca.

PRÉSTAMO MANUAL

El préstamo puede ser gestionado de forma manual y automatizada. El préstamo manual se efectúa mediante un sistema de fichas o tarjetas de control, que permiten identificar al prestatario, obra prestada y la fecha de transición.

Dentro del sistema de gestión manual cabe destacar el de fichas cruzadas, que se basa en dos elementos: el carnet del lector con el número de registro y sus

datos de identificación, así como una serie de columnas paralelas en las que se recoge el número de registro de la obra prestada y la fecha de devolución.

Y la ficha del libro con los datos del autor, título registro y signatura topográfica, en el cual en el momento del préstamo hemos de añadir el número de registro de lector y la fecha de devolución.

PRÉSTAMO AUTOMATIZADO

Su inclusión en la biblioteca surge de una triple problemática:

- Necesidad de gestionar las colecciones y gestionar el préstamo de una manera rápida y eficaz, evitándose el máximo de limitaciones y cualquier anomalía.
- Necesidad de gestionar el préstamo de distintos tipos de documentos, como el ingreso y devolución de materiales de todas las unidades de información, que comprende una red bibliotecaria.
- Editar todo tipo de productos y realizar estadísticas.

La implantación de sistemas automatizado exige un estudio previo de una serie de cuestiones:

- El volumen o capacidad de transacciones que es posible efectuar con el sistema
- Gestión simultánea de varios centros
- Promedio de tiempo pregunta-respuesta de las operaciones en línea.
- Que bibliotecas utilizan el sistema y que resultados a proporcionado.
- Posibilidades de desarrollo y expansión del sistema.

La utilización de estos sistemas para el préstamo hace que este gane en calidad, agilidad y eficacia.

- Toma de datos de otros procesos (Datos compartidos)

- Rapidez de las transacciones, a través de sistemas ópticos de lectura
- Posibilidad de elaborar estadísticas muy ajustadas acerca del comportamiento de la Colección y usuarios, lo que supone una ayuda inestimable para la gestión.
- Sistemas de alerta y expedición de cartas de reclamación
- Información al lector
- Normalización de los procesos para toda la entidad

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

La biblioteca universitaria ha y debe plantearse como un servicio de biblioteca especializada. Si retomamos las definiciones que se han hecho de la misma, esta sería la que cubre un campo específico del conocimiento, tiene un grupo definido de usuarios y presta unos servicios de información personalizados.

La biblioteca universitaria, a pesar de cumplir estos requisitos, tiene que conjugar dos tareas: la docencia y la investigación. Por lo tanto tiene que cubrir dos necesidades diferentes.

Esto ha llevado a una solución organizativa de mantener la biblioteca de centro, y crear servicios de información especializada.

Otra de las soluciones que se pueden plantear es la especialización de la biblioteca de centro. Sin embargo en muchos de los casos nos encontramos con otro tipo de prioridades e insuficiencias que no permiten poder plantear este servicio especializado: necesidades de personal, procesos de automatización de la colección... etc.

Por lo tanto, estos que vamos a describir son servicios complementarios que se podrán ofrecer en su plenitud cuando las necesidades fundamentales estén cubiertas.

PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

El acceso a la información referencial es efectivo gracias a las posibilidades de consulta que ofrecen las nuevas tecnologías en el ámbito de la información (Internet, CD-ROM).

Sin embargo el acceso al documento primario plantea problemas de origen técnico y jurídico. Para solventar esta necesidad se han elaborado proyectos cooperativos cuyo fin último es proporcionar documentos de manera rápida y económica.

El acceso al documento primario supone la forma de cooperación más elemental entre bibliotecas, no siendo más que una prolongación del préstamo personal, de gran relevancia en bibliotecas de investigación.

Factores que implican su aparición:

- Imposibilidad física y económica de disponer de todo el material necesario
- Facilidad de acceso a bases de datos (Internet)
- Investigación interdisciplinar

La fuente principal sobre préstamo interbibliotecario tanto nacional como internacional nos viene dada por las publicaciones de la FIAB "Préstamo Internacional: principios y pautas de actuación" y por "Modelo de pautas nacionales para el préstamo interbibliotecario (1983)

Es el más importante a nivel internacional, y su desarrollo viene por una serie de problemas relacionados con el aumento de las necesidades de información de los usuarios, que exige la localización de los ejemplares allí donde estos se encuentran con el objetivo de satisfacer sus necesidades informativas.

También se plantea una problemática de carácter económico, que radica en la inflación que afecta a la producción bibliográfica y la congelación de los presupuestos que afectan a las unidades de información, lo que provoca la contención y recesión de adquisición de publicaciones y lagunas en las colecciones de los propios centros.

A parte de otro tipo de limitaciones de carácter objetivo tanto físicas como intelectuales, ya que la capacidad de la biblioteca en estos aspectos siempre es limitada, ya que en una biblioteca de investigación cualquier producto es susceptible de ser válido para uso, y siempre existe una incapacidad objetiva de espacios delimitados y de capacidad de adquisición, de manera que se ha planteado la imposibilidad de autosuficiencia de cualquier unidad de información, y ligada a ella, la necesidad de la cooperación.

Actualmente, con las posibilidades que ofrece la tecnología es perfectamente factible el envío de documentos por vía electrónica, aunque existen problemas legales respecto a los derechos de autor. Una manera de solventarlo ha sido incluir en el precio del artículo el de derecho de copia.

SERVICIO DE INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA Y REFERENCIA:

NUEVAS FORMAS

CONCEPTO

En los últimos años, se ha asumido que la atención al usuario es una función básica del bibliotecario. El servicio de información bibliográfica tiene la finalidad de resolver problemas cotidianos de información, de estudio o de investigación gracias a sus conocimientos específicos de las fuentes de información. Se trata de un servicio directo y personalizado al usuario.

Se trata del servicio por excelencia que da sentido a la biblioteca, pero tampoco nos llamemos a engaño en menospreciar otras tareas complementarias, ya que un buen servicio de referencia se apoya en una buena organización de la colección y la más adecuada elaboración de instrumentos de acceso a la misma.

Organización

El servicio de información es conveniente que aparezca como una sección diferenciada y con entidad propia en la biblioteca, en aquellos casos en que la disponibilidad de personal no permita esta especialización, se dará igualmente este servicio.

En cuanto a la organización del mismo, este podrá hacerse con personal en tareas fijas, o bien con personal que vaya rotando por las distintas secciones. Ambas formas de organización tienen sus propias ventajas e inconvenientes, pero parece más conveniente que se realice con personal en turnos rotativos para no desligar a quienes tienen que proporcionar la información de otros procesos técnicos que inciden en este aspecto.

El mostrador de información, cuando existe la posibilidad de mantener un servicio de referencia, no consistirá en que los usuarios tengan acceso a los lugares de trabajo, debe de ser una zona de trabajo continuo de atención al público. Se recomienda su ubicación en un lugar de circulación, que sea visible y accesible, un lugar cercano a la entrada, de paso obligado, y que convenga a las necesidades de atención al público y zona de trabajo. El material que lo conforma estará compuesto de los materiales de apoyo (obras de referencia), y el equipo informático necesario.

Personal

En cuanto al personal que debe de atender un servicio de referencia, hay que diferenciar dos aspectos:

- Información básica, o en primera instancia, que podrá atender personal auxiliar
- Información compleja o elaborada, que atenderá personal ayudante o facultativo

Por lo tanto, se reconoce que esta diferencia de complejidad deberá ser atendida por personal de diferentes grados de cualificación. Así la solución más adecuada sería un servicio de referencia mixto. Bien con dos mostradores: uno de información general y otro de información bibliográfica. O bien, un mostrador atendido por personal de distinta cualificación.

El bibliotecario referencista tiene que tener una formación orientada en tres aspectos¹³

1. Conocimiento de las fuentes de información sobre el tema o temas de especialización del centro
2. Desarrollo del pensamiento analítico en la valoración de las preguntas formuladas
3. Habilidades de comunicación

Proceso de referencia

La pregunta

Es la primera etapa en el proceso de referencia, y el primer contacto con el usuario que se acerca al mostrador de información bibliográfica. En toda pregunta existe una información constatable, y otra implícita. Por lo cual es importante plantearse que se deduce de las preguntas de los usuarios.

También es importante hacer un estudio del conjunto de las preguntas de los usuarios.

De manera general el usuario expresa en estas preguntas necesidades de información sobre las barreras y problemas que la comunidad a la que sirve encuentra en la biblioteca, y será un indicador muy válido para paliar cualquier deficiencia¹⁴, por lo cual es conveniente llevar a cabo una labor de evaluación y estadística de las mismas.

Tipos de preguntas:

¹³ CORDON GARCIA, José Antonio. El servicio de información y referencia. *Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1996. pp. 265-285

¹⁴ MORENO TORRES, Rosario. El bibliotecario de referencia: técnicas y entorno espacial. *Revista española de documentación científica*, vol. 14, n. 3 (1991). pp. 287-299

- Preguntas de información general - (horarios, donde está el catálogo, hay teléfono...

- Requieren una respuesta inmediata

- Preguntas de respuesta rápida - Pregunta en las que se solicita un dato concreto

(Factuales) - Siglas, cifras, teléfonos, direcciones

- Requieren un tiempo de respuesta de unos seg. A varios min

- Preguntas de información bibliográfica - Requiere una información más elaborada

(Propiamente dichas) - Búsquedas bibliográficas por materias

- Elaboración de dossiers

Estos tres tipos de pregunta tienen un nivel ascendente de complejidad y requieren un aumento de cualificación profesional.

La respuesta

La solución dada al usuario. Esta podrá ser evaluada en términos de complejidad, eficiencia y tiempo.

Existen preguntas que pueden evitarse, con la simple señalización, o edición de folletos explicativos. Se trata de anticiparse a las preguntas. Lo cual supone liberar al servicio de referencia de preguntas básicas, y la posibilidad de dedicar más tiempo a búsquedas bibliográficas más complejas.... etc.

La metodología para evaluar la capacidad de respuesta será recoger preguntas y respuestas, y analizar aspectos como:

- Tema

- Nivel de profundidad de la respuesta

- Complejidad

- Tiempo de respuesta

- Tipo y número de fuentes usadas

- Respuestas satisfactorias

La entrevista de referencia

Esta tiene lugar en el caso de preguntas de búsquedas de información bibliográfica que tienen un alto nivel de complejidad, y va encaminada a matizar y concretar la pregunta efectuada por el usuario para dilucidar que es lo que se está solicitando exactamente.

- Determinación de la materia para descartar posibles ambigüedades
- Objetivo y motivación propósito del estudio
- Características personales del usuario: idiomas, formatos...
- Relacionar la pregunta con la organización de la información en la biblioteca.

FORMACIÓN DE USUARIOS

La formación de usuarios es una tarea fundamental en las bibliotecas, en la medida que se reconoce la existencia de la biblioteca en función de sus usuarios. La formación de usuarios tiene como objetivo el mejor conocimiento y aprovechamiento de los recursos disponibles.

En cuanto a su organización habría que diferenciar entre aquella que tiene un carácter específico (cursos de formación de usuarios), y aquella que se realiza de manera cotidiana y tiene que ver con la tarea de información bibliográfica.

Cursos de formación de usuarios

Estos tienen un carácter colectivo, y voluntario. El primer paso que se debe seguir es planificar el curso: a quién va dirigido, que material de apoyo necesitamos, en que época del curso lo vamos a impartir, como vamos a anunciar... etc.,

- ¿A quién va dirigido? Podemos establecer niveles distintos, por una parte es importante preparar un curso para alumnos de primer curso; pero también se puede plantear dirigirlo a los alumnos del último curso interesados en las posibilidades de investigación.
- Material de apoyo. Elaborar una guía de la biblioteca, con aspectos relativos a horarios, servicios, normas de uso, colección y organización
- Cuándo lo organizaremos. Cuando este va dirigido a los alumnos del primer ciclo lo plantearemos con vistas a impartirlo en el primer trimestre del curso, ya que es la época de mejor disponibilidad de horarios, y por otra parte, el

principio de la vida universitaria, a la que estará ligado al menos tres o cinco años.

- Organización y difusión A parte de anuncios en el tablón de anuncios y clases. En esta tarea es importante contar con la colaboración del personal docente que colabore en la organización del curso, prestando unos minutos de su horario para la presentación del curso.

Consistirán en organizar grupos de usuarios, preferiblemente no muy numerosos, y se hará una visita guiada por la biblioteca. En la misma se tratarán aspectos tales como los horarios, servicios, recursos disponibles y posibilidades de acceso a la información. Es importante durante la misma la utilización de un lenguaje no técnico, y huir de llenar el curso de contenidos, la información que proporcionemos tenderá a ser breve y completa en la medida de lo posible. La desventaja de esta actividad de formación es la despersonalización de la misma

Sin embargo, la importancia de la misma radica más en establecer un primer contacto con el usuario potencial, y que éste tenga una buena imagen de la biblioteca, servicios y personal. Fundamentalmente que se lleve la convicción de que la biblioteca dispone de una serie de recursos a su disposición y de la accesibilidad del personal para plantearle cualquier problema de información.

Formación cotidiana

- Es una tarea ligada estrechamente a las tareas de información bibliográfica.

Ya que en

muy buena parte de estas, las consultas que se hace tienden a proporcionar información sobre el uso y recursos de la biblioteca, que a proporcionar información elaborada.

Su importancia reside en que se trata de una información más asequible y asimilable por el usuario por su carácter personalizado, y porque se proporciona en contacto con el problema planteado en un momento determinado.

Parece ser que la formación de usuarios es una de las tareas con más expectativas de futuro en el planteamiento de los papeles que debe desarrollar el bibliotecario del futuro.

OTROS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y REFERENCIA

La biblioteca universitaria, aparte de concebirse como de enseñanza superior, uno de sus objetivos fundamentales es también el apoyo a la investigación. Y como tal es eminentemente una biblioteca especializada, más aún en el caso de nuestro país, donde los centros de investigación financiados por iniciativa privada son escasos, y la investigación parte fundamentalmente de los círculos universitarios. Por ello, la biblioteca universitaria en la medida de sus posibilidades y prioridades puede ser concebida como un centro de documentación especializado, donde se realizan tareas de trabajo orientadas a informar y distribuir información a la medida del usuario.

Indización y resumen

Las publicaciones periódicas que se reciben en la biblioteca son de un alto valor económico y de gran interés para los investigadores. En contraposición al libro, que supone el saber consolidado, la revista científica tiene un carácter más dinámico, ya que permite una publicación rápida de una investigación en curso, o adelanta las conclusiones de esta.

La manera de rentabilizar la inversión que se hace en este tipo de publicación es su uso, y este se potencia cuando la información que contiene la publicación es accesible de forma rápida y segura.

Fue a principios de los años 70 cuando se empiezan a crear los centros de documentación, que ponen su interés en la dinamización de la información a través de las técnicas de indización y resumen. El usuario puede acceder a esa información por medio de cada uno de los términos de indización, o por la combinación de estos utilizando la Álgebra de Boole, con los operadores lógicos (AND, OR, NOT) o a través de métodos estadísticos de ponderación y relevancia. Así se pueden perfilar búsquedas de información muy precisas respecto a lo que necesita el usuario. Y estas además se acompañan de un

pequeño resumen que condensa el contenido del documento, de manera que la persona a la que se le proporciona la referencia se puede hacer una idea rápida del contenido del documento, y estimar si es pertinente para sus necesidades.

Servicios de este tipo requieren una buena disponibilidad numérica de personal.

Difusión Selectiva de la Información

Se trata de un servicio de alerta informativa a la medida de cada uno de los usuarios en función de sus intereses concretos. El usuario que acude a un servicio de este tipo mantendrá

una entrevista con el documentalista en la que este le ayudará a una definición precisa de su centro de interés. El documentalista a continuación elaborará un perfil de usuario ajustado a esas características; de tal forma que el sistema elabore cada unidad de tiempo determinado una búsqueda a partir de esos términos de indización (estrategia de búsqueda), proporcionando al usuario un impreso con las novedades informativas de su demanda. Y un cuestionario, en el que el usuario evalúa la calidad de la búsqueda, y si esta debe ser corregida para adecuarse a su perfil.

Consultas a bases de datos

Hace unos años la única manera de consultar los registros bibliográficos de otras instituciones era utilizando los servicios en línea que estas ofrecían. Este servicio, salvo en ocasiones excepcionales, suponía un alto coste, ya que en la mayoría de los casos estas bases de datos se encontraban en otros países, lo cual suponía que el tiempo de conexión gravaba altamente la búsqueda, junto a la lenta velocidad de las líneas telefónicas (red conmutada), amén de las tarifas de las organizaciones que ofrecían estos servicios.

La cosa cambió de manera radical hace unos pocos años cuando se generalizó el uso de bases de datos en CD-ROM, que eran las mismas que las ofrecidas en línea, salvando la diferencia de que se consultaban "in situ", no suponía un coste adicional por tiempo de consulta, y el sistema de recuperación era

asequible a un usuario medio; si bien la actualización no es inmediata, sino que son suscripciones que se reciben periódicamente. Ello impulsó a los centros de información especializados ofrecieran estos servicios a sus usuarios sin ningún tipo de costos.

Con el advenimiento del fenómeno INTERNET este servicio se ha visto afectado, ya que muchas de las bases de datos que se venían ofreciendo en este formato están disponibles en la red, con una actualización inmediata, y con unos costes de conexión asequibles. De todas las maneras el CD-ROM sigue siendo utilizado, pues la infraestructura de las conexiones, a pesar de ser digitales, no es tan rápida como en una consulta mono puesto. Y no siendo para información de actualización constante (bolsa, datos estadísticos...) estas siguen utilizándose.

Servicios bibliotecarios en INTERNET

Este fenómeno perfila una dimensión de la información nunca antes conocida, algunos lo han comparado con la invención de la imprenta, y cuyos recursos están todavía por explotar.

Internet a venido a materializar en alguna manera el viejo sueño del padre de la documentación Paul Otlet¹⁵, cuando exponía la utopía de disponer de toda la información y saber acumulado en un escritorio, y que este fuera de un automatismo riguroso. INTERNET es precisamente eso, poder disponer de toda la información de una red mundial, sin límites de horarios o temáticos.

Internet es la red de datos más extensa del mundo, resultado de la operación conjunta de las redes que utilizaban el protocolo TCP/IP¹⁶, cuyo origen es una red del Departamento de Defensa de EE.UU. Con una implantación mundial gracias a aspectos técnicos y políticos, junto al abaratamiento de las comunicaciones

¹⁵ OTLET, Paul. *Traité de la documentation : le livre sur le livre*. Bruxelles : 1935

¹⁶ Transmission Control Protocol/Internet Protocol

En este contexto, qué papel puede jugar la biblioteca y el bibliotecario:

Desde un punto de vista humanístico se podría decir que la biblioteca sería el centro de la comunidad que garantizase el acceso democrático a esa información a aquellos que no tuvieran medios materiales para hacerlo. Recordemos que el fenómeno INTERNET, a pesar de la notoriedad dada en prensa y medios de comunicación, afecta a una ínfima parte de la población.

¿Cuál sería entonces la labor del bibliotecario? Es difícil de determinar, más y cuando los fenómenos tecnológicos se suceden vertiginosamente, la renovación es constante. Pero podríamos aventurar que tendría una gran tarea en lo relativo a formación de usuarios, búsquedas bibliográficas especializadas y proporcionar información elaborada.

Tampoco conviene adentrarnos en el futuro, INTERNET es una realidad que está ahí, nuestras bibliotecas empiezan actualmente a disponer de conexiones, y con ello, hemos de plantearnos en qué medida podemos mejorar nuestros servicios haciendo uso de esta nueva herramienta tecnológica.

Correo electrónico

Una de las herramientas más útiles de INTERNET es el correo electrónico, que supone la posibilidad abierta de enviar y recibir mensajes, en tiempo de segundos, y con unos costes inapreciables. Muchos de los productos que antes difundía la biblioteca en formato

papel: boletines de novedades, sumarios de revistas. Actualmente a través del servicio E-mail se pueden difundir en pocos segundos, y eliminamos el alto coste que suponía en esfuerzo humano y económico la elaboración de los mismos. Con lo que podemos hacer llegar la información a más personas a menor coste¹⁷.

Otra de las ventajas de las que podemos beneficiarnos de este servicio es la suscripción a un *foro de discusión* de los tantos que existen para cada campo del conocimiento.

¹⁷ En el campo de la Documentación en España existe una lista que es IWETEL.

Estas listas nos permiten estar al día de aquellos temas de interés que se suscitan dentro de la profesión, además de anunciarse novedades editoriales, podemos anunciar las recibidas en nuestro centro, solicitar consejo a los colegas para la resolución de problemas, cursos especializados y de formación, ofertas de empleo, con lo que podemos mantener a nuestros usuarios informados a través de carteles informativos en el tablón de anuncios de la biblioteca y el centro.

También es muy útil a la hora de comunicarnos con otros profesionales de manera inmediata, para solicitar cualquier información concreta, solicitar un artículo, o incluso el envío de archivos legibles por ordenador.

Telnet Otro de los servicios de INTERNET es TELNET, que permite la emulación de terminales remotas. Lo que supone tener acceso a los registros de cualquier biblioteca que este en la red. Lo que amplía hasta grados antes insospechados las posibilidades de información de nuestra biblioteca. La actual red de la Universidad de Salamanca que nos permite disponer del catálogo de todas las bibliotecas en nuestra terminal utiliza este servicio. Aunque la tendencia es a integrar estos servicio en WWW Tiene una enorme importancia para las actividades de cooperación y préstamo interbibliotecario, ya que podemos entrar a cualquier biblioteca de la red y consultar si existe el documento que nos interesa.

FTP Por medio de TELNET, junto a FTP (Files Transfer Protocol) no solamente podemos visualizar los datos, si no que podemos transferir registros bibliográficos, lo cual supone un desahogo de los servicios técnicos y una normalización de procesos.

World Wide Web Herramienta que permite abarcar toda la información de la red, como si de un único documento se tratara, enlazando las diferentes partes mediante hipertexto. Se trata de la herramienta más potente de la red en cuanto a disponibilidad de información.

Este recurso acrecienta hasta un punto difícilmente imaginable las posibilidades informativas de una unidad de información “biblioteca virtual”. Ello también supone un cambio de mentalidad y de metodología de trabajo.

El bibliotecario en esta situación tiene que moverse con habilidad para seleccionar la información y proporcionársela al usuario, ya que Internet es un entorno descentralizado que distribuye información, y este también es su inconveniente. Para el acceso al gran volumen de información se han diseñado unas herramientas de búsqueda llamados *Rastreadores de información o Motores de búsqueda*, que facilitan la recuperación de información por métodos estadísticos.

El volumen de información disponible en la red se presenta como un recurso lleno de posibilidades para el bibliotecario, ya que va a poder proporcionar no sólo la información contenida en la biblioteca, sino que además puede tener toda la información potencialmente a su disposición para cualquier eventual necesidad. Este recurso puede utilizarse para la elaboración de dossieres documentales de inmediata actualidad sobre un tema de interés de los usuarios, buscar una dirección, hacerse eco de las ofertas de empleo, actividades en su área de interés etc.

DINAMIZACIÓN

Las tareas de dinamización son aquellas orientadas a impulsar la utilización de la biblioteca por parte del usuario que no utiliza sus servicios, y por otra parte que estos recursos se utilicen mejor. Generalmente se tiene la idea de que estas tareas de dinamización son propias de bibliotecas públicas, y que no tiene cabida su uso en la biblioteca universitaria. Para poder realizar estas es conveniente que tengamos algo que ofrecer. Algunos de estas tareas ya han sido esbozados en apartados anteriores cuando hablábamos de servicios de información bibliográfica entre ellas estarían:

- Espacios diferenciados dedicados a las novedades

- Servicios a la comunidad
- Anuncios sobre cursos, conferencias, congresos
- Anuncios sobre ofertas de empleo, prácticas
- Recortes de periódico de interés para nuestros usuarios
- Elaboración de dosieres documentales de interés
- Prácticas en los locales de la biblioteca
- Exposiciones bibliográficas
- Buzón de sugerencias
- Implicar a la biblioteca en las actividades del centro

INFRAESTRUCTURA

Concepto

Este término es utilizado para referirse al espacio físico que ocupa un servicio de Biblioteca Pública, ya sea un edificio o parte de él. También hace referencia al mobiliario y al equipamiento necesario para la adecuada prestación de los servicios.

Ubicación

En lo posible, el local debería estar en un lugar bastante central y estratégico, a fin de permitir el fácil acceso de la población. Además, debe ser un local permanente para poder garantizar un servicio de lectura estable y desarrollar las diferentes actividades que promueve la biblioteca. Esto propicia que la población tenga como referencia permanente a la biblioteca como núcleo de actividades culturales

Edificación

El edificio será lo suficientemente flexible, para aceptar los cambios que origina la dinámica y desarrollo de los servicios, es decir debe adaptarse al concepto

de “Planta Libre”¹⁸ con el menor número de paredes interiores. Debe dar cabida a las actividades propias de una Biblioteca y ser lo suficientemente atractivo para constituir un lugar de interés público o hito en el ámbito urbano. Debe poseer los siguientes atributos.

Cuando se utilicen entresijos para ubicar las colecciones, la estructura debe contemplar sobrecargas, la norma para el cálculo estructural es de **750 Kg. /m²** de sobre carga y puede llegar a **2000 Kg. /m²**, si se usa estantería compacta. Las alturas adecuadas del entresijo de la edificación deben estar entre **2.30 a 2.60 m** de altura (Gráfico No.4)

Óptima distribución de espacios

Se refiere al diseño interior, comprende la distribución que permita la utilización adecuada de los espacios y ubicar el mobiliario de tal manera que deje suficiente área para la circulación. Además se tienen que aprovechar las ventajas arquitectónicas que permitan la ubicación de colecciones, usuarios y funcionarios de una manera correcta, brindando así un servicio de calidad.

Iluminación

La iluminación debe ser prevista en función de las actividades que se realizan en cada espacio: lectura, audición, administración, exposición, etc.

Ventilación

Todos los ambientes de una biblioteca, especialmente las salas de lectura, deben ser térmicamente confortables. En el caso de localidades excesivamente calurosas y solamente cuando sea imposible lograr niveles aceptables de temperatura mediante la disposición de las aberturas de la edificación, creación

¹⁸ Planta de un edificio que posee el número mínimo de subdivisiones internas entre los espacios diseñados para usos diferentes. También llamada planta abierta [en línea]. <http://www.parro.com.ar/definicion-de-planta+libre> [consulta: 17-03-2009]

de microclimas, etc., debe recurrirse a sistemas mecánicos de enfriamiento y ventilación.

La temperatura interior debe oscilar entre los 19° y 24° C. En cuanto a la humedad, la ideal es 45 y 55 %.

Las aberturas o ventanas deben ubicarse de tal forma que se establezca la ventilación cruzada en cada uno de los ambientes.

Las ventanas y otros elementos de ventilación natural deben ser estudiados de manera de poder controlar la circulación del aire. Además de evitar la posible entrada de agua, sol, polvo u otros contaminantes atmosféricos, además de insectos y alimañas, por el deterioro que ocasionan a las colecciones.

Cuando se usan ventiladores para ayudar a mantener el confort térmico de una sala de lectura y éstos se coloquen en el techo, debe cuidarse que no queden debajo de la fuente de luz artificial para evitar la intermitencia de la iluminación sobre el plano de lectura.

Debe procurarse también que la velocidad de operación de éstos sea graduable y así evitar que se produzcan corrientes de aire molestas. La renovación de aire estimada para lograr los niveles deseados es de 20 veces por hora.

Mobiliario

Cuando se distribuye el mobiliario dentro de una biblioteca universitaria se recomienda pensar en la flexibilidad y funcionalidad del mismo. Para lo cual se recomienda definir un conjunto de módulos básicos. Al disponer el orden del mobiliario en el edificio de biblioteca, se debe considerar la condición de estudio que se desea crear, siendo posible lograr ambientes de estudio grupal o de estudio silencioso. Es posible realizar combinaciones de estilos de estudio, por ejemplo en área de estudio silencioso poner mesas individuales y

cubículos simples. Para la ubicación del mobiliario existen medidas normadas para los espacios y pasillos entre los distintos tipos de mobiliario, los cuales respetan la ergonomía. Ellos pueden encontrarse en textos, como Leighton (1999) y Neufert (1993).

Ruidos

Por los niveles de ruido podemos considerar tres categorías de ambientes: generadores de ruido, moderados y silenciosos. Los ambientes generadores de ruido son los de usos múltiples, talleres, sala infantil, lectura informal, prensa diaria, hall de acceso. Entre los ambientes moderados se pueden considerar las oficinas, depósitos, control de acceso, información y préstamo circulante, exposición, sanitarios, fonoteca, reprografía, formación a la comunidad.

SEÑALIZACIÓN

Los sistemas de señalización en la vida cotidiana de la sociedad conllevan una cierta importancia que radica en la funcionalidad para regular la movilidad de los individuos en diferentes espacios, sean estos interiores y/o exteriores. En este sentido, la Señalética, como parte de la ciencia de la comunicación encargada de estudiar las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y el comportamiento de los individuos, se encuentra al servicio de una sociedad compleja y dinámica, convirtiendo al mundo en un lugar más comprensible, asequible, simple y más vivible.

La Señalética es la parte de la ciencia de la comunicación visual encargada de estudiar las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y los comportamientos de los individuos. Los mensajes señaléticos no pretenden convencer, inducir o influir en las decisiones de los individuos, sino que, por el contrario, sirven a éstos para orientarse, es decir, para que cada uno se guíe por sí mismo en función de sus intereses y necesidades

particulares. Los signos o señales deben adaptarse a los estándares internacionales y al mismo tiempo identificarse con sus usuarios.

En una biblioteca la señalización contribuye a la orientación de los usuarios dentro de sus espacios y a la búsqueda documental. En este punto nos interesa resaltar la importancia de tener un sistema de señales, no solo en áreas y servicios bibliotecarios sino de igual modo en los acervos bibliográficos a través de signos o gráficos identificatorios de secciones concretas de la colección que representen las distintas temáticas de la misma.

La biblioteca es un centro proveedor de información, esta función debe comenzar por una excelente señalización que tiene por objeto orientar visualmente al usuario hacia el servicio, luego a las diferentes dependencias y una vez en ellas, proporcionar una idea de su organización interna. Se desea con ello reducir la incertidumbre en el usuario y hacer más eficiente el funcionamiento del servicio.

En el área de acceso al edificio debe existir información suficiente que le permita al usuario obtener una idea general sobre los servicios que presta la biblioteca, sus formas de operación, tipo de dotación, distribución en la edificación, etc.

La forma y contenido de la señalización debe ser estructurada como un sistema, donde no exista contradicción en los mensajes, se utilice un tipo y tamaño de letra, color y formato para cada tipo de información: identificación de áreas y servicios, instrucciones para el usuario, tipo de colecciones, etc. y se apoye en el uso de pictogramas.

f. METODOLOGÍA

MÉTODOS

Para el desarrollo de la presente investigación se realizará un trabajo concreto en función de la obtención de información objetiva acerca del fenómeno en el estudio. Los métodos a utilizarse son:

MÉTODO CIENTÍFICO.- Estará presente en el desarrollo de toda la Investigación, ya que permitirá plantear el problema, estructurar el tema, y elaborar el informe definitivo, toda vez que es más pertinente para alcanzar un nivel satisfactorio de explicación de todas sus leyes y principios.

MÉTODO INDUCTIVO-DEDUCTIVO.- Este método parte del estudio de los hechos y fenómenos, particularmente para llegar al descubrimiento de un principio o ley general, permitirá conocer sus efectos y las causas de los hechos investigados. Estos métodos jugarán un papel fundamental por que permitirán distinguir de manera específica los elementos teórico- conceptual así como empíricos que coadyuvarán a la estructura y amplificación del trabajo científico propuesto.

MÉTODO DESCRIPTIVO.- Este método se utilizará como punto de apoyo para describir aspectos fundamentales de la investigación; se utilizará para procesar y descubrir la información de campo recolectada y luego poder obtener el resultado y las conclusiones finales y recomendaciones.

MÉTODO ANALÍTICO-SINTÉTICO.- Permitirá organizar los datos obtenidos y ordenarlos estadísticamente. Para los resultados se utilizará matrices, las mismas que servirán para la verificación de la presente investigación.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Encuesta.- se aplicará una encuesta a los usuarios que asisten a la Biblioteca de la parroquia Yanayacu, para determinar el Procesamiento Técnico del Acervo Bibliográfico en el servicio que presta a los beneficiarios.

Entrevista: Dirigida al personal que labora en la biblioteca para comprobar la situación actual en la que se encuentra el Procesamiento Técnico del Acervo Bibliográfico de la Biblioteca de la Parroquia Yanayacu del Cantón Quero Provincia Tungurahua en el servicio que presta a los usuarios.

Población y muestra

La población estará representada por el personal que labora en la Biblioteca en un total de 4 y se tomará una muestra representativa del 50% de la población total de usuarios que acuda a la biblioteca en un mes, es decir de un promedio de 170 usuarios se encuestará a 85 de ellos.

Población	Frecuencia	Porcentaje
Personal	4	100%
Usuarios	170	50%

RECURSOS:

INSTITUCIONALES

- ❖ Biblioteca “Yanayacu”
- ❖ Universidad Nacional de Loja

HUMANOS

- ❖ Personal y usuarios de la Biblioteca “Yanayacu”
- ❖ Docente
- ❖ Investigadora

MATERIALES

- ❖ Material Bibliográfico
- ❖ Internet.
- ❖ Computadora
- ❖ Impresora
- ❖ Materiales de oficina
- ❖ Cámara Fotográfica

h. PRESUPUESTOS Y FINANCIAMIENTO

RUBROS	VALOR
Elaboración del proyecto de investigación	600,00
Material de oficina	150,00
Internet	60,00
Fotocopias	150,00
Computador e impresora	1.000,00
Empastado	40,00
Transporte, traslado y hospedaje	150,00
Imprevistos	250,00
TOTAL	2.260,00

El Financiamiento estará a cargo de la investigadora.

i. BIBLIOGRAFÍA.

- **ALBERTI**, Giorgio et al. Educación y desarrollo rural. Lima, IEP, 1974.
- **BIREME**, OPS, OMS. Guía 1999 para el desarrollo de la Biblioteca Virtual en Salud. Disponible en: http://www.bireme.br/bvs/reuniao/doc/guia1999_3.htm (Consultado: 22 de diciembre 2001).
- **BOUTHILLER**, France. La qualité totale et la qualité des services dans les bibliothèques. *Argus*, vol. 21, n. 3(1992). pp. 29-31
- **BIREME**, OPS, OMS. Guía 2001 para el desarrollo de la Biblioteca Virtual en Salud. Disponible en: <http://www.bireme.br/crics5/E/guiabvs.htm> (Consultado: 20 de diciembre 2001).
- **BVS**: Nuevo paradigma para la información Disponible en: <http://www.bireme.br/crics5/E/noticias.htm#1> (Consultado: 21 de diciembre 2001).
- **CASAS JA**. La Biblioteca Virtual de Salud: El futuro del Sistema Latinoamericano y del Caribe de Información en Ciencias de la Salud. Disponible en: <http://www.bireme.br/bvs/eng/ecasas.htm> (Consultado: 22 de diciembre 2001).
- **CASTAGLIA**, Miguel A. Desarrollo rural: ¿Cómo financiarlo?. Lima, OIT, 1989.
- **CONFERENCIA DE DIRECTORES DE BIBLOTECAS UNIVERSITARIAS (4ª)**. Recomendaciones sobre servicios. S.I : s.n., 1996
- **CORRAL BELTRAN**, Milagros. La información bibliográfica en la Universidad. *Boletín de la ANABAD*, vol.n. (199). pp. 11-39
- **CORDON GARCIA**, José Antonio. El servicio de información y referencia. *Manual de Biblioteconomía*. Madrid : Síntesis, 1996. pp. 265-285

- **DIPDER.** Informe Taller Desarrollo Rural y Género. Cajamarca, 16 de junio 1998.
- **DOMINGUEZ SANJURJO,** María Ramona. Nuevos servicios y organización en la Biblioteca Pública. Gijón :Trea, 1996
- **DONOSO R.** Metadata: herramienta para la recuperación de información en Internet. Taller de Tecnología de Redes en Internet para América Latina y el Caribe INET´98 Disponibles en: <http://www.udea.edu.co/~hlopera/metadata.html> (Consultado: 22 de diciembre 2001).
- **DUARTE BARRIONUEVO,** Miguel. Indicadores como instrumento de evaluación de los servicios bibliotecarios : aspectos metodológicos. *Boletín de la ANABAD*, Vol. 45, n. 1 (1995) pp. 95
- **HERRERO SOLANA VF.** Hiper documentos referenciales: una herramienta para diseminar recursos de información en Internet. Rosario: Nuevo Paradigma; 1998.
- **INP.** Dirección de Planificación social. Sistematización de experiencias en Proyectos de Desarrollo Rural. Lima PROPACB; 1988.
- **LOZANO T.** Recursos lingüísticos para profesionales de las bibliotecas y la documentación. Disponible en: Hipola P, Vargas-Quesada B, Senso JA. Bibliotecas digitales: situación actual y problemas. *El Profesional de la Información* 2000; 9(4):4-13
- **PÉREZ D.** La biblioteca digital. Disponible en: http://uoc.terra.es/articulos/La_biblioteca_digital.htm (Consultado: 12 de diciembre 2001).
- **PUCP.** Facultad de Ciencias Sociales. Género, Programa de estudios. Género y desarrollo rural SEPIA VII – Huancayo. Lima, PUCP, SEPIA VII, s.a.
- **SEQUEIRA D.** Bibliotecas y archivos virtuales. San José: 2001. p. 9.
- **SHARON T,** Frank AJ. Bibliotecas digitales en Internet. 66th IFLA Council and General Conference. Israel: 2000. Disponible en:

<http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/029-142s.htm> (Consultado: 3 de noviembre 2001).

- **SPEDALIERI G.** Selección y registro de recursos electrónicos. IV Encuentro de Bibliotecas Universitarias. Disponible en: <http://abgra.sisbi.uba.ar/catalogacion.htm> (Consultado: 28 de diciembre 2001).

CITAS EN INTERNET

- Centro Ideas, Separ, Secretariado Rural Perú – Bolivia. Desarrollo rural, mujeres y relaciones de género en el Perú (Memorias del Taller Nacional de Género y Desarrollo sostenible). Lima, 1996.
- <http://eubd1.urg.es/tony/risweb.ISA> (Consultado: 30 de noviembre 2001).
- Sobre la BVS en Cuba. Disponible en: <http://bvs.sld.cu/E/sobrelabvs.html> (Consultado: 29 diciembre 2001).

ANEXOS



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA, CARRERAS EDUCATIVAS
CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN CIENTÍFICO-
TÉCNICA**

ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA “YANAYACU”

Con el interés de recopilar información acerca del servicio que ofrece la Biblioteca “Yanayacu” me dirijo a ustedes para que se dignen contestar el siguiente cuestionario el mismo que es de carácter investigativo dentro de la carrera de Bibliotecología e información científico técnica.

1.- ¿Indique con qué continuidad asiste a la biblioteca?

- Todos los días ()
Dos veces por semana ()
Una vez por semana ()
Una vez por mes ()

2.- ¿Se siente satisfecho al acudir a la biblioteca y utilizar los servicios que esta ofrece?

Si () NO ()

Por qué?

3.- ¿Considera Usted que la Biblioteca cuenta con un acervo Bibliográfico satisfactorio para los usuarios?

SI () NO ()

4.- ¿A notado Usted que el personal que labora en la Biblioteca lleva un registro referente a la clasificación, catalogación e indización de los libros?

SI () NO ()

5.- ¿Cómo describe Usted el procesamiento técnico de la Biblioteca?

BUENA () MALA () EXELENTE ()

6.- ¿Cómo califica Usted al mobiliario de la Biblioteca?

NUEVA () VIEJA () ACEPTABLE ()

7.- ¿Considera que el personal que labora en esta Biblioteca, está capacitado para los servicios que Ud. necesita?

Sí () No ()

8.- ¿Qué dificultades encuentra a Usted al momento de solicitar los libros?

1) _____

2) _____

3) _____

9.- ¿Cómo califica usted el estado de la infraestructura de la Biblioteca?

BUENA () MALA ()

10.- ¿La señalización interna y externa le guía con facilidad hacia los diferentes servicios de la Biblioteca?

SI () NO ()

11.- ¿La Biblioteca Yanayacu cuenta con los servicios Básicos?

SI () NO ()

12.- ¿Cuenta la Biblioteca con un servicio de Internet?

SI () NO ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA, CARRERAS EDUCATIVAS
CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN CIENTÍFICO-
TÉCNICA**

ENTREVISTA AL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA “YANAYACU”

La presente encuesta tiene carácter investigativo por lo tanto solicito a Usted sirva contestar con toda sinceridad el siguiente cuestionario.

1.- ¿Qué tiempo labora en la Biblioteca Yanayacu?

1 a 5 años ()

5 a 10 años ()

10 años o más ()

2.- ¿Qué título académico posee Ud.?

3.- ¿Asiste constantemente a cursos de capacitación en el área de bibliotecología?

Si ()

No ()

4.- ¿Realiza usted un procesamiento técnico dentro de la biblioteca de acuerdo a?

Conocimientos universitarios ()

Experiencia ()

Capacitaciones ()

5.- ¿Señale usted los tipos de catalogación que conoce?

Clasificados ()

Alfabéticos ()

En línea ()

6.- Conoce usted a que se refiere la declaración de principios internacionales de catalogación?

SI () NO ()

Indique.....

7.- ¿Qué ventajas ofrece un sistema de catalogación?

Encontrar fácilmente y de inmediato documentos ()

Permite una mejor organización ()

Que los documentos sean sacados, colocados
y ubicados según los temas ()

8.- ¿En la biblioteca en la que usted labora que sistema de clasificación utiliza?

Sistema enumerativo ()

Sistema Pre coordinado ()

Sistema pos coordinado ()

Sistema jerárquico ()

Sistema facetico ()

9.- ¿Dentro de la biblioteca utiliza usted el sistema Dewey para el procesamiento técnico del acervo bibliográfico?

SI () NO ()

10.- Cuenta la Biblioteca con un régimen de indización?

SI () NO ()

11.- ¿Enumere los tipos de indización con los que cuenta su biblioteca?

12.- ¿Considera usted que en la biblioteca donde usted labora, cuenta con un acervo bibliográfico satisfactorio y por ende con los servicios que estos prestan a los usuarios?

SI () NO ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

INDICE

CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
ESQUEMA DE CONTENIDOS.....	vi
a. TÍTULO.....	1
b. RESUMEN	2
SUMMARY.....	3
c. INTRODUCCIÓN.....	4
d. REVISIÓN DE LITERATURA	7
e. MATERIALES Y MÉTODOS.....	21
f. RESULTADOS.....	23
CUADRO Nro. 1 GRÁFICO Nro. 1.....	23
CUADRO Nro. 2 GRÁFICO Nro. 2.....	24
CUADRO Nro. 3 GRÁFICO Nro. 3.....	25
CUADRO Nro. 4 GRÁFICO Nro. 4.....	26
CUADRO Nro. 5 GRÁFICO Nro. 5.....	27
CUADRO Nro. 6 GRÁFICO Nro. 6.....	28
CUADRO Nro. 7 GRÁFICO Nro. 7.....	29
CUADRO Nro. 8 GRÁFICO Nro. 8.....	30
CUADRO Nro. 9 GRÁFICO Nro. 9.....	31
CUADRO Nro. 10 GRÁFICO Nro. 10	32
CUADRO Nro. 11 GRÁFICO Nro. 11	33
CUADRO Nro. 12 GRÁFICO Nro. 12	34
CUADRO Nro. 13 GRÁFICO Nro. 13	35
CUADRO Nro. 14 GRÁFICO Nro. 14	36
CUADRO Nro. 15 GRÁFICO Nro. 15	37
CUADRO Nro. 16 GRÁFICO Nro. 16	38
CUADRO Nro. 17 GRÁFICO Nro. 17	39
CUADRO Nro. 18 GRÁFICO Nro. 18	40
CUADRO Nro. 19 GRÁFICO Nro. 19	41
CUADRO Nro. 20 GRÁFICO Nro. 20	42
CUADRO Nro. 21 GRÁFICO Nro. 21	43

CUADRO Nro. 22 GRÁFICO Nro. 22	44
CUADRO Nro. 23 GRÁFICO Nro. 23	45
CUADRO Nro. 24 GRÁFICO Nro. 24	46
g. DISCUSION.....	47
h. CONCLUSIONES	48
i. RECOMENDACIONES.....	49
j. BIBLIOGRAFÍA	50
k. ANEXOS PROYECTO.....	54
a. TEMA.....	56
b. PROBLEMATIZACIÓN.....	57
c. JUSTIFICACIÓN.....	61
d. OBJETIVO	64
e. MARCO TEÓRICO.....	68
f. METODOLOGÍA	163
g. CRONOGRAMA.....	166
h. PRESUPUESTOS Y FINANCIAMIENTO.....	167
i. BIBLIOGRAFÍA.....	168
ANEXOS	171
INDICE.....	177