



1859

## UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA, CARRERAS EDUCATIVAS

CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN

CIENTÍFICA TÉCNICA

“LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CARLOS LARREÁTEGUI  
MENDIETA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS FRENTE A LA  
SATISFACCIÓN DE LAS DEMANDAS DE INFORMACIÓN DE SUS  
USUARIOS, PERÍODO 2013-2014”

Tesis previa a la obtención de  
grado de Licenciada en  
Bibliotecología e Información  
Científico – Técnica.

AUTORA:

**Ruth Ximena Villacrés Villacrés** 1859

DIRECTOR:

**Ing. Jaime Efrén Chillogallo Ordoñez Mg. Sc.**

LOJA – ECUADOR

2015

## CERTIFICACIÓN

Ing. Jaime Chillogallo Ordoñez

**DOCENTE DE LA CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

### **CERTIFICA:**

Haber asesorado, revisado y orientado el desarrollo de la tesis titulada: “LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CARLOS LARREÁTEGUI MENDIETA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS, FRENTE A LA SATISFACCIÓN DE LAS DEMANDAS DE INFORMACIÓN DE SUS USUARIOS. PERÍODO 2013 – 2014”, de la autoría de Ruth Ximena Villacrés Villacrés, egresada de la carrera de Bibliotecología e Información Científico Técnica de la MED.

Por cumplir en todas sus partes con los requisitos establecidos en la normativa académica de la Universidad Nacional de Loja, se autoriza la presentación para continuar con los trámites correspondientes.

Loja, Abril de 2015



Ing. Jaime Chillogallo Ordoñez

**DIRECTOR DE LA TESIS**

## AUTORÍA

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

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

Autora: Villacrés Villacrés Ruth Ximena  
Firma:   
Cédula: 1713465993  
Fecha: Abril de 2015

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

Yo, Ruth Ximena Villacrés Villacrés, declaro ser autora de la tesis titulada "LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CARLOS LARREÁTEGUI MENDIETA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS, FRENTE A LA SATISFACCIÓN DE LAS DEMANDAS DE INFORMACIÓN DE SUS USUARIOS. PERIODO 2013 – 2014", como requisito para optar al grado de Licenciada en Bibliotecología e Información Científico Técnica, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en Repertorio Digital Institucional.

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

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

Para la constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 13 días del mes Abril del dos mil quince. Firma la autora.

Firma: 

Autora: Ruth Ximena Villacrés Villacrés

Cédula: 1713465993

Dirección: Quito, Carapungo Neptalí Godoy y Geovanny Calles

Correo: [menita\\_pielcanela@yahoo.com](mailto:menita_pielcanela@yahoo.com)

Teléfono: 0979565216

**DATOS COMPLEMENTARIOS**

Ing. Jaime Chillogallo Ordoñez Mg. Sc.

**Director de tesis**

Tribunal de Grado:

Ing. Julio Arévalo Camacho Mg .Sc.

Presidente del Tribunal

Dra. Carmen Alicia Aguirre Mg. Sc.

Miembro del Tribunal

Lic. Isabel María Enríquez Jaya Mg. Sc.

Miembro del Tribunal

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a Dios, por haberme permitido llegar a culminar y haberme dado salud y entendimiento para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi Madre y Hermana que estuvieron dándome sus palabras de aliento para continuar con este reto y que han hecho de mí, una persona con valores para poder desenvolverme como: Madre y Profesional.

A Luis Alejandro y Juan David mis amados hijos, que son el motivo y la razón que me han llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mis ideales de superación, quien en los momentos más difíciles me dieron su amor y comprensión para poderlo superar, quiero también dejar a ellos una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poderlo lograrlo.

A mi Jefa Ing. Rocío Jaramillo por todo su inmenso apoyo y a mis compañer@s de trabajo, quienes me han dado su comprensión y colaboración para poder cumplir con este objetivo.

A la Universidad de las Américas, que me brindó su confianza y ayuda para culminar con este trabajo.

Ruth Ximena

## **AGRADECIMIENTO**

A las Autoridades de la Universidad Nacional de Loja, al Personal Directivo y Docentes de la Modalidad de Estudios a Distancia, especialmente de la Carrera de Bibliotecología, quienes con profesionalismo y responsabilidad impartieron la cátedra universitaria.

De manera especial al Ing. Jaime Chillogallo Ordoñez Mg. Sc. Director de tesis y a todas las personas que contribuyeron con sus valiosos conocimientos, en la consecución del presente trabajo de investigación.

Al Personal y Usuarios de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta de la Universidad de las Américas, por su entusiasta colaboración.

La Autora

**a. TÍTULO**

**“LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CARLOS LARREÁTEGUI MENDIETA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS FRENTE A LA SATISFACCION DE LAS DEMANDAS DE INFORMACION DE SUS USUARIOS. PERIODO 2013-2014”.**

## **b. RESUMEN**

La presente tesis denominada: **“LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CARLOS LARREÁTEGUI MENDIETA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS, FRENTE A LA SATISFACCIÓN DE LAS DEMANDAS DE INFORMACIÓN DE SUS USUARIOS. PERIODO 2013 – 2014”**, se ha estructurado y desarrollado de acuerdo a los reglamentos de graduación de la Universidad Nacional de Loja.

El objetivo general que guio la investigación fue: Dar a conocer a través de los resultados de la presente investigación, la importancia que tiene los servicios de la Biblioteca frente a la satisfacción de las demandas de información de los usuarios.

Los métodos utilizados para la elaboración del presente trabajo investigativo fueron: Científico, Descriptivo, Inductivo, Deductivo, Modelo Estadístico. Las Técnicas e instrumentos que se utilizaron fueron: Encuesta aplicada al Personal de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta de la Universidad de las Américas para determinar la incidencia de los servicios que oferta la biblioteca, en la satisfacción de las demandas informativas de los estudiantes, docentes y comunidad universitaria; una encuesta a los Usuarios que acuden a sus instalaciones encuentren información de calidad y apegada a sus requerimientos informativos.

De los resultados de la encuesta aplicada al Personal de la Biblioteca, se determina que el 100% del Personal afirma dar información y explicación a los usuarios del funcionamiento de los servicios, además dicen que cada inicio de semestres se programa capacitaciones para los nuevos estudiantes del semestre.

De acuerdo a la encuesta aplicada a los usuarios que asisten a la Biblioteca, se establece que el 51% de los usuarios asegura que los servicios de la biblioteca son muy buenos, el 33% que son buenos, el 11% que son excelentes y el 5% que son regulares.



## **SUMMARY**

This thesis entitled: **“LIBRARY SERVICES "CARLOS LARREÁTEGUI MENDIETA" UNIVERSITY OF THE AMERICAS, FROM MEETING THE DEMANDS OF INFORMATION USERS. PERIOD 2013 – 2014”**, it has been structured and developed according to the regulations of graduation from the National University of Loja.

The general objective that guided the research was: To show through the results of this research, the importance of the Libraries services face meeting the information needs of users.

The methods used for the preparation of this research work were: Scientific, Descriptive, Inductive, Deductive, Statistical Model. Techniques and instruments used were: A Survey applied to the Library Staff “Carlos Larreátegui Mendieta” University of the Americas to determine the incidence of the services offered by the library in meeting the information demands of students, teachers and university community; a survey of users who visit their facilities and find quality information attached to their information requirements.

From the results of the survey of the Library Staff is determined that 100 % of staff said give information and explanation to users of the performance os services, they say that every beginning of semester trainings program for new students semester.

According to the survey of users visiting a library, states that 51 % of users ensure that library services are very good, 33% are good, 11% are excellent and 5 % are regular training sessions for new students of new students of the semester.

### **c. INTRODUCCIÓN**

La presente tesis se titula “LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CARLOS LARREÁTEGUI MENDIETA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS FRENTE A LA SATISFACCIÓN DE LAS DEMANDAS DE INFORMACIÓN DE SUS USUARIOS.PERIODO 2013 – 2014”.

Los Servicios Bibliotecarios, se los define como la unidad funcional en la que se organizan, se procesan y se ponen a disposición de los usuarios todos los fondos bibliográficos y documentales de las Universidades, independientemente del soporte material, del lugar donde estén depositados o de los recursos presupuestarios, mediante los cuales hayan sido adquiridos. El Servicio de Bibliotecas, como unidad administrativa y de gestión, tiene por finalidad garantizar la información documental necesaria para que la institución universitaria pueda alcanzar sus objetivos en la educación, la investigación, la innovación y la transferencia de conocimiento (Orera Orera, 2005).

En el desarrollo de la investigación se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar la incidencia de los servicios que oferta la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta de la Universidad de las Américas, en la satisfacción de las demandas Establecer la informativas de los estudiantes, docentes y comunidad universitaria. Periodo 2013 -2014; y, Mejorar los servicios de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta de la universidad de las Américas, para que sus usuarios que acuden a sus instalaciones, encuentren información de calidad y apegada a sus requerimientos informativos.

Los métodos utilizados para la elaboración del presente trabajo investigativo fueron: Científico, Descriptivo, Inductivo, Deductivo, Modelo Estadístico. Las Técnicas e instrumentos que se utilizaron fueron: Encuesta aplicada al Personal de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta de la Universidad de las Américas para determinar la incidencia de los servicios que oferta la

biblioteca, en la satisfacción de las demandas informativas de los estudiantes, docentes y comunidad universitaria; una encuesta a los Usuarios que acuden a sus instalaciones encuentren información de calidad y apegada a sus requerimientos informativos.

Finalmente se hace referencia al contenido de los referentes teóricos correspondientes al primer capítulo: LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS, incluye los siguientes temas: Reseña histórica; Misión; Visión; Filosofía. En el Capítulo dos: LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA, Concepto de biblioteca universitaria; La misión de la biblioteca en la educación superior; La función de la biblioteca en la educación superior. Normas internacionales para bibliotecas universitarias; Directrices para bibliotecas universitarias; Modelo y estructuración de las bibliotecas universitarias; Capítulo tres: SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CARLOS LARREÁTEGUI MENDIETA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS, consta de los temas siguientes: Catálogo en línea o automatizados; Servicios de información o referencia; Capacitación a usuarios; El servicio de préstamo; Préstamo a domicilio; Consulta o préstamo en sala; Préstamo interbibliotecario; Servicio de información y referencia; Acceso a internet, correo electrónico, wireless; Bibliotecas virtuales; Estantería abierta; Hemeroteca; Sala de video. Capítulo cuatro: Propuesta de mejoramiento de los Servicios de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta de la Universidad de las Américas; Sistema Integrado de Bibliotecas Symphony.

## **d. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **CAPÍTULO I**

#### **LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS**

- RESEÑA HISTÓRICA
- MISIÓN
- VISIÓN
- FILOSOFÍA

### **CAPÍTULO II**

#### **LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

- CONCEPTO DE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
- LA MISIÓN DE LA BIBLIOTECA EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR
- LA FUNCIÓN DE LA BIBLIOTECA EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR
- NORMAS INTERNACIONALES PARA BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS
- DIRECTRICES PARA BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS
- MODELO Y ESTRUCTURACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

### **CAPÍTULO III**

#### **SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CARLOS LARREÁTEGUI DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS**

- CATÁLOGO EN LÍNEA O AUTOMATIZADOS

- SERVICIO DE INFORMACIÓN O REFERENCIA
- CAPACITACIÓN A USUARIOS
- EL SERVICIO DE PRÉSTAMO
- PRÉSTAMO A DOMICILIO
- CONSULTA O PRÉSTAMO EN SALA
- PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO
- SERVICIO DE INFORMACIÓN Y REFERENCIA
- ACCESO A INTERNET, CORREO ELECTRÓNICO, WIRELESS
- BIBLIOTECAS VIRTUALES
- ESTANTERÍA ABIERTA
- HEMEROTECA
- SALA DE VIDEO

#### CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CARLOS LARREÁTEGUI MENDIETA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS.

- SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS SYMPHONY

## CAPÍTULO I

### LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

La Universidad de las Américas, ubicada en el sector de Los Laureles, al norte de Quito, actualmente cuenta con una población educativa de 15.000 estudiantes. En Pre Grado cuenta con las siguientes Facultades: Ciencias Agropecuarias, Ciencias Sociales, Ciencias Económicas y Administrativas, Comunicación, Ciencias de la Salud, Turismo y Hospitalidad, Derecho y Arquitectura.

Además, cuenta con estudios de Cuarto Nivel con Maestrías en Administración de Empresas, Propiedad Intelectual, Dirección de Comunicación, Dirección de Operaciones y Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información.

**Rigor Académico:** Entendido como la combinación de excelencia con exigencia. Es la búsqueda constante del conocimiento de punta, impartido y generado con las mejores prácticas conocidas, junto a elevados estándares de promoción académica para estudiantes, docentes e investigadores.

**Conducta ética:** Entendida como la práctica permanente y la difusión de valores fundamentales, como la honestidad, la integridad y el rigor académico.

**Innovación:** Concebida como la práctica y difusión de una actitud caracterizada por la búsqueda constante del conocimiento y por un espíritu de permanente observación, curiosidad, indagación y crítica de la realidad.

### RESEÑA HISTÓRICA

En 1993, un grupo de empresarios chilenos y ecuatorianos desarrollan el primer Proyecto Binacional Ecuatoriano Chileno de Educación Superior, con la convicción de que el desarrollo de un país se efectúa con jóvenes profesionales capacitados para los desafíos del milenio.

**Noviembre de 1994.-** Primer desafío: Se inician las actividades docentes, adaptando un programa de estudio chileno a nuestra realidad, la nueva propuesta impulsaba la preparación del hombre, libre y solidario, su creatividad, raciocinio, voluntad y principios sólidos, que lo facultarían a alcanzar grandes metas. La acogida superó las expectativas.

**Noviembre 21 de 1995.-** Se oficializa el funcionamiento de la Universidad, mediante Decreto Ejecutivo N°3272, dictado por el Presidente Constitucional de la República, Arq. Sixto Durán Ballén, publicado en el Registro Oficial N° 832, de 29 de noviembre de 1995.

**Octubre 1998.-** Primera promoción de graduados que cursaron entre cuatro y cinco años, en su mayoría ingresaron a la Universidad en 1994.

**Octubre de 1999.-** Primera ceremonia de incorporación de los primeros graduados.

**28 Mayo de 2001.-** Aprobación de los Estatutos de la Universidad de Las Américas, por el Consejo Nacional de Educación Superior (CONESUP)

**15 de Junio de 2005.-** Lanzamiento oficial de la Universidad de Las Américas Ecuador como miembro de Laureate Internacional Universities.

**Abril del 2006.** Inicio de posgrado en Administración de Empresas.

**Agosto de 2007.** Acreditación de la Universidad ante el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (CONEA) inicio de primeros contactos.

**Septiembre de 2007.** Inicio de construcción de la sede norte de la Universidad de las Américas, la más moderna de Quito, con las más modernas instalaciones en más de 28.000 m<sup>2</sup>.

**Mayo de 2008.-** Firma de Convenio de cooperación con el CONEA, luego de aprobado el proyecto de Autoevaluación de la Universidad, iniciando el proceso con la participación de toda la Comunidad Universitaria.

**Mayo de 2008.** Incorporación de la primera promoción de graduados de la Maestría en Administración de Empresas (MBA).

**Octubre del 2008.** Inauguración de Sede norte de la Universidad de Las Américas.

**Octubre del 2008.** Inauguración de la Facultad de Ciencias de la Salud, con las carreras de Medicina y Enfermería y el Centro de Investigaciones Biomédicas. Un selecto grupo de profesionales del área, junto al apoyo de la Universidad Andrés Bello, dirigen esta facultad.

**Agosto de 2008.** Aprobación de la Maestría en Propiedad Intelectual por el CONESUP, mediante resolución RCP.S20 316.08. Es el **PRIMER PROGRAMA COMPLETO DE POSGRADO EN PROPIEDAD INTELECTUAL**, único en el país y en la región, con el respaldo de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), su Academia, y la Organización de Estados Americanos (OEA).

**Agosto de 2009.** Inicio de la Maestría en Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional - DirCom -Única en su concepción.- Forma estrategias con alto nivel de competencias para lograr coherencia lógica entre la estrategia general de la empresa y la estrategia comunicativa, capaces de coordinar los mensajes y acciones que envía y produce toda la organización, junto a los especialistas de las diferentes áreas (institucional, organizacional y mercadológica).

## **MISIÓN**

Formar personas competentes, emprendedoras, exitosas y con visión global, comprometidas con la sociedad basados en la excelencia y los valores.



## **VISIÓN**

Crear un modelo de referencia para la educación superior ecuatoriana; construir una comunidad universitaria orgullosa y comprometida con el país buscando de manera constante, la realización personal y profesional de sus miembros.

## **FILOSOFÍA**

**Constructivismo:** Corriente teórica que centra su atención en el estudiante y en el proceso de aprendizaje. Da importancia a los mecanismos a través de los cuales el ser humano aprende y concibe el aprendizaje como un proceso en el cual el estudiante construye activamente nuevas ideas o conceptos basados en conocimientos presentes y pasados. El "aprender haciendo" y la experimentación cobran especial relevancia en este enfoque.

**Competencias:** Se refieren al desarrollo de actitudes y aptitudes propias para el logro de objetivos de aprendizaje. Se trata de formar competencias generales y específicas en el estudiante, entre las que destacan:

- **Aprender a aprender**, que consiste en promover las capacidades para adquirir los conocimientos y prácticas en que se sustentará la labor profesional.
- **Aprender a ser**, que contempla la promoción de valores, actitudes y normas éticas que orientarán el comportamiento e integración social, así como el desempeño profesional de los alumnos.
- **Aprende a hacer**, que trata del desarrollo de competencias para la aplicación de principios, métodos y tecnologías de manera productiva a lo largo de la carrera profesional.
- **Aprender a convivir**, sobre la base del reconocimiento del otro, es decir, de los otros seres humanos, en igualdad de dignidad, de derechos y deberes.

- **Aprender a decidir** con responsabilidad.

La planificación y evaluación del currículo son concebidas por competencias.

**Orientación a las organizaciones:** La mayoría de profesionales que se forman en las universidades se desempeñan en empresas, o en organizaciones en general, ya sea como empleados o como emprendedores. En este contexto, una de las principales deficiencias que se observan es la débil preparación en relación con las leyes y teorías que rigen el funcionamiento y desarrollo de las organizaciones. Tal deficiencia entorpece el desempeño profesional y limita la formación de capacidades de emprendimiento, tan importantes en las posibilidades de generación de empleo.

Desde esta perspectiva, Universidad de Las Américas brinda a sus estudiantes los conceptos básicos del funcionamiento y desarrollo de las empresas y las organizaciones en general. Paralelamente, intenta formar y estimular las capacidades emprendedoras, con la finalidad que los futuros profesionales inicien emprendimientos que los conviertan en generadores de empleo antes que en demandantes de empleo.

**Humanismo:** Corriente que pone al ser humano como centro de la reflexión y de la acción. Esto se pone de manifiesto en la propuesta de Formación Integral del estudiante, ir más allá de la pura formación profesional y abarcar la totalidad de sus ámbitos en tanto ser humano (formación en valores, educación física, formación cultural etc.)

## **CAPÍTULO II**

### **LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

Sin duda alguna, las bibliotecas universitarias tienen una larga historia, ya que su origen tiene que ver con la aparición de las universidades desde la Edad Media hasta nuestros días.

Y es así que las Universidades comenzaron a acumular grandes cantidades de libros y publicaciones, a través de compra y también por donaciones de grandes personajes de la historia.

Las bibliotecas universitarias tienen una larga tradición, ya que su origen viene desde la Edad Media, cuando aparecen las universidades. En ellas las necesidades de libros por parte de los estudiantes fueron atendidas por los estacionarios, especie de bibliotecarios que alquilaban los cuadernillos que integraban las obras que habían sido aprobadas y corregidas por las autoridades académicas, para que los estudiantes pudieran copiarlas para su estudio”.

La American Library Association (ALA) define la biblioteca universitaria como una “biblioteca (o sistema de éstas) establecida, mantenida y administrada por una universidad, para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios”.

“La biblioteca universitaria es una pieza clave de la universidad y constituye uno de los indicadores para medir su calidad. Entre los indicadores de excelencia de las universidades los recursos, pues condicionan en gran medida los resultados, y entre estos resultados la biblioteca, representada por tres indicadores: número de libros de la biblioteca, libros por estudiantes y libros por centro”. (Orera Orera, Luisa. La Biblioteca Universitaria. Madrid: Síntesis, 2005)

Durante el siglo XVIII las bibliotecas universitarias dejaron de ser un sitio en el que se guardaban tesoros, y, se convirtieron en el tesoro intelectual de la Universidad y, que paulatinamente iniciaron con el proceso de préstamo a domicilio, a pesar que su custodia y cuidado estuvo por encima del servicio al usuario.

En nuestro país, con la llegada de la Compañía de Jesús a la Real Audiencia de Quito, en 1586, dio un mayor impulso al desarrollo educativo, primero con la creación del Seminario Mayor de Quito, y posteriormente con la creación de la Universidad San Gregorio Magno, llamándola Real y Pontificia en 1651.

La Universidad Central del Ecuador fue creada el 18 de marzo de 1826, convirtiéndose en la Universidad más antigua del país, y de acuerdo a la Ley General sobre Educación Pública, aprobada por el Congreso de Cundinamarca, dice: “en las capitales de los Departamentos de Cundinamarca, Venezuela y Quito se establecerán Universidades Centrales que abracen con más extensión la enseñanza de Ciencias y Artes”.

Las bibliotecas de las universidades, impulsadas por esta evolución conjunta de la economía, la sociedad, las tecnologías y la Universidad, tienen que reorganizarse para seguir dando un servicio esencial, que es el eje en todos estos ámbitos, pero que ha aumentado enormemente en cantidad y en canales de difusión.

Deben adaptarse, por tanto, a la edición en nuevos soportes y operar con sistemas informáticos de almacenamiento y recuperación de la información (catálogos automatizados, bases de datos) en el entorno de las redes y, en especial, de Internet. Amplían y diversifican sus servicios y renuevan sus métodos de gestión en todos los niveles, buscando ampliar su impacto, no ya sólo sobre la comunidad universitaria a la que sirven, sino incluso sobre el entorno de está. La biblioteca universitaria trata de ofrecer, cada vez con mayor rigor y eficacia, un servicio integral, que apoye de verdad a los

estudiantes, a los profesores y a los investigadores, respondiendo a las necesidades diferentes de cada uno, bajo las más diversas circunstancias en que se encuentran: mayor y mejor información bibliográfica, mayor acceso al documento, servicios sincrónicos y asincrónicos, e instrucción y formación de todos sus usuarios en el nuevo contexto de la información electrónica y la gestión personal del conocimiento.

Al mismo tiempo, se abren ante ellas ámbitos antes no conocidos o no profundizados de cooperación: interbibliotecaria, ante la escasez de medios financieros, compartiendo recursos y conocimiento y reduciendo costes; entre la biblioteca y el personal docente y los investigadores, para preparar y publicar materiales didácticos y otros documentos, y gestionar marcos de comunicación académica; y entre la biblioteca y las empresas de edición y suministro de información.

En consecuencia, sociedad, tecnologías de la información, Universidad y biblioteca universitaria comparten una misma lógica de la creación y del uso de la información. Y por eso confluyen hacia un modelo que aún debe definirse y consolidarse mejor, que puede caracterizarse por la multiplicación de servicios, por la velocidad en el flujo de informaciones, la integración de recursos, el tratamiento distribuido y flexible, la ampliación del espacio de actuación. Los cuatro pretenden tejer sobre sí mismos y sobre su entorno una red por la que circulen con facilidad la información, los servicios y hasta las personas en su actividad y en sus relaciones diarias. La red es exactamente eso: una estructura de relaciones organizadas, distribuidas y reflexibles; es decir, una comunidad o sociedad virtual.

## **CONCEPTO DE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

“Partiendo de la idea de que la biblioteca universitaria forma parte de la institución a la que sirve, y de que constituye un servicio básico y relevante para el desarrollo de las funciones fundamentales de la universidad, la docencia y la investigación”. (Ibid, pp.19)

Podemos conciliar diversos conceptos y de varios autores sobre un verdadero concepto de biblioteca universitaria:

Según la (American Library Association) se define la biblioteca “como una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento”. Indudablemente esta definición incluye la estrecha relación que debe existir entre la biblioteca, la docencia y la investigación.

En cambio la Universidad de Málaga afirma que:

“La biblioteca de la universidad es un servicio de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación, la formación continua y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la universidad en su conjunto. La biblioteca tiene como misión asegurar la recopilación, la conservación, el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación de conocimiento.”  
([www.uma.es/servicios/presentacionbibliotecauniversitaria](http://www.uma.es/servicios/presentacionbibliotecauniversitaria), 2012)

Además de lo afirmado por la Universidad de Málaga, podemos añadir que la biblioteca de una universidad constituye el principal y en la mayoría de los casos, es el único recurso de información al que los estudiantes tienen acceso durante su vida académica, ya sea por falta de tiempo, recursos económicos, optimización del tiempo libre, entre otros factores. También la biblioteca universitaria, coincide con los conceptos de otros tipos de bibliotecas, en ser un importante recurso de información, pero además cuenta con ciertas características propias que la distinguen de las demás, tal como lo señala María Azucena Morales Morales, Directora General de Bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) quien afirma que:

“Diferenciar un tipo de biblioteca de otro no es exactamente porque una sea grande, mediana o pequeña, ya que éstos términos son muy subjetivos, se

diferencian por el conjunto de varios elementos: el tipo de usuarios a los cuales se brinda servicio, el tipo de colección, etc. En ese caso la Biblioteca Universitaria o también llamada académica es aquella que ofrece sus servicios a toda la comunidad universitaria: estudiantes, investigadores, profesores y trabajadores, para apoyar los planes y programas de estudio a la institución, así como a la investigación, docencia y la extensión de la cultura”. (Morales Morales, María Azucena, Estudio de normas en sus variadas aplicaciones para bibliotecas universitarias, 2012)

Por otra parte al referirse a la biblioteca universitaria, Karen Alfaro refiere que:

“La biblioteca universitaria es una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento. En ésta definición la biblioteca universitaria coincide parcialmente con el resto de los tipos de bibliotecas, ya que todas sean del tipo que sean están formadas por el conjunto: personal, colecciones, instalaciones, servicios y equipos. La diferencia fundamental entre la biblioteca universitaria y los restantes tipos se encuentra en las funciones y los objetivos de éste tipo de biblioteca”. (Alfaro Mendives, Karen Lizeth, Propuesta para mejorar e innovar los servicios de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, 2005)

## **LA MISIÓN DE LA BIBLIOTECA EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR**

La misión de la biblioteca universitaria según Gómez Hernández, es:

- Proporcionar una colección básica de acuerdo a las necesidades de introducción en el conocimiento científico que tengan los estudiantes, actualizada en relación con los programas de estudio.
- Una colección de materiales de referencia formada por fuentes bibliográficas personales e institucionales, tanto en soportes impresos como

electrónicos, de acceso local, en red o por tele documentación, que puedan ser tanto de base de información como medio didáctico y metodológico en el proceso de aprendizaje y adquisición de hábitos investigadores.

- Una colección documental especializada en las distintas materias que cubran los planes de estudio y los proyectos de investigación, disponible tanto para los profesores como para los alumnos iniciados y los que tengan ocasión de usarlos para su proceso formativo. Formada por monografías, revistas, traducciones, informes, tesis de otras universidades y en general literatura gris, como biblioteca especializada.
- Un servicio de información, orientación, referencia y formación de usuarios, que promueva y mejore los hábitos de uso de la biblioteca, preparando para un óptimo aprovechamiento de sus recursos.
- Un servicio de apoyo a la investigación especializada que cumpla las funciones de acceso a bases de datos internacionales, orientación bibliográfica especializada y obtención del documento original.
- Favorecer el acceso a la cultura del entorno y la época, a través de una colección documental diversa relacionada con las manifestaciones espirituales, y de la programación de actividades de difusión de la ciencia y la cultura.

(Gómez Hernández, José Antonio, La biblioteca universitaria. En manual de biblioteconomía, Madrid, 1998)

## **LA FUNCIÓN DE LA BIBLIOTECA EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR**

Sánchez Lihón dice que “La función de la biblioteca universitaria es proveer una adecuada información bibliográfica, teniendo en cuenta la estructura de la universidad, para satisfacer las necesidades de la educación integral de la comunidad universitaria y los que se originan en la investigación” (Sánchez



Lihón, Danilo, Planeamiento, organización y administración de centros de documentación, Lima, 1983)

Las bibliotecas universitarias cumplen con desarrollar una serie de funciones, que no hacen otra cosa que contribuir a la consecución de los objetivos primordiales de esta unidad de información, así, Merlo citado por Caparó señala como función de las bibliotecas universitarias las siguientes:

Apoyo a la formación de los alumnos y de la comunidad universitaria en general.

- Apoyo a la investigación y a la docencia.
- Desarrollo de colecciones útiles, de calidad y en todo tipo de soporte.
- Almacenamiento de un gran número de fuentes de información.
- Tratamiento, organización y conservación de la colección.
- Difusión de la colección mediante el préstamo, la consulta la referencia, los servicios de información bibliográfica o cualquier otro tipo de actividad.
- Formación de los usuarios en el uso de los servicios y fondos bibliotecarios.
- Potenciar actividades de información de los servicios.

(Caparó Coronado, Karina Jessica, Aplicación de normas de calidad en la evaluación del servicio de circulación de documentos del Centro de Información de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC. Lima, 2005)

## **NORMAS INTERNACIONALES PARA BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS**

Las pautas, normas o directrices son criterios por los cuales pueden medirse o evaluarse los servicios y programas bibliotecarios. Establecidos por organizaciones profesionales, corporaciones acreditadas u organismos estatales, los criterios pueden reflejar de diversos modos un mínimo o ideal, un procedimiento modélico, una medida cuantitativa o una evaluación cualitativa.

Aunque a veces se denominen “normas”, hay que apreciarlas más por su valor de recomendación y de orientación más que por ser reglas de obligado cumplimiento. En este sentido, el Real Decreto 557/1991 es distinto al tener rango de ley y ser de obligado cumplimiento.

Las directrices para bibliotecas han evolucionado a lo largo de su historia.

Mientras que en los años 50, 60 y 70 se optó por la elaboración de directrices de tipo cuantitativo (especialmente la ACRL), a partir de los 80 se ha evolucionado hacia la redacción de directrices de tipo cualitativo. Precisamente la enorme diferencia existente entre la realidad y los objetivos de cada biblioteca impulsó la elaboración de criterios cualitativos que sirvieran de orientación en cada caso concreto, aunque no se destierra completamente la cuantificación. La tendencia actual propicia la comparación de algunos indicadores entre grupos de bibliotecas de universidades de dimensiones, objetivos y recursos afines, teniendo en cuenta los resultados obtenidos según los aplicados. El contenido de las directrices varía, pero generalmente siempre se incluyen recomendaciones sobre presupuestos, servicios, colecciones, organización, personal e instalaciones.

### **Internacionales**

- Standards for University Libraries (1987): editadas por Beverly P. Lynch, la IFLA publicó estas normas destinadas a los países en desarrollo. Este

documento fue elaborado con el propósito de que las Universidades de estos países pudieran valorar la calidad de sus servicios bibliotecarios y sus colecciones, aunque más bien desde principios generales, pues no formula unas recomendaciones cuantitativas sobre horas de servicio, personal, tamaño o presupuesto. Su fin era ayudar a que las Universidades "cumplan con los objetivos que se propusieron desde su creación, con el derecho que tiene el personal académico y los estudiantes de enseñar y aprender, y de que sus investigaciones puedan ser publicadas libremente".

- Standards & Guidelines de la ACRL (Association of College & Research Libraries, miembro de la American Library Association (ALA)) (1959- ): Esta asociación lleva publicando y actualizando desde los años 60 diferentes normas y directrices sobre varios aspectos que afectan al servicio de las bibliotecas universitarias. Podríamos destacar la última versión de las "Standards for Libraries in Higher Education", aprobadas por el consejo de directores en junio de 2004. Estas normas proporcionan un enfoque tanto cuantitativo como cualitativo para la evaluación de la eficacia de una biblioteca y su personal en el contexto de la misión de la institución, proporcionando declaraciones de buenas prácticas para la biblioteca, y sugiriendo maneras de evaluar estas prácticas en el contexto de las prioridades de la institución.

## **España**

- Bibliotecas Universitarias: recomendaciones sobre su reglamentación (1986): constituye el primer gran esfuerzo en la redacción de unas normas o recomendaciones para bibliotecas universitarias en nuestro país, promovido por el Centro de Coordinación Bibliotecaria tras la aprobación de la LRU en 1983. Para ello, reunió a los directores de las bibliotecas, que acordaron proponer unas líneas que orientaran su desarrollo. Estas recomendaciones supusieron un avance notable, y algunas de sus disposiciones aún están por cumplir.

Reflejan un esfuerzo por integrar a los bibliotecarios en las tareas docentes e investigadoras, por dar unidad al conjunto de bibliotecas de cada universidad e insisten en el servicio que las bibliotecas deben dar a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.

Estas recomendaciones resultan un poco obsoletas en sus propuestas respecto del personal, pues por ejemplo no recogen la figura de los auxiliares de biblioteca, sino sólo a los de administración, y también en lo referido a estructura, pues no prevén las bibliotecas de área. Engloban servicios tan importantes como la formación de usuarios en la llamada "extensión bibliotecaria", y prescriben unos mínimos de carácter cuantitativo basados en el número de usuarios, no en los servicios ofrecidos o el perfil de los programas académicos de cada institución

- Real Decreto 557/1991, de 12 de abril, sobre Creación y reconocimiento de Universidades y Centros universitarios: este decreto, aún vigente a pesar de ser anterior a la LOU de 2001, en su anexo señala una serie de requisitos materiales mínimos para la creación de Universidades en España, entre los que menciona el que haya puestos de lectura para un 10 % del número total de alumnos, las principales revistas científicas, y un horario de atención semanal de los servicios de al menos 55 horas.
- Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas (1997): elaboradas por REBIUN y publicadas por el Ministerio de Educación y Cultura, sirven de pauta y referencia para todas aquellas bibliotecas que tienen entre sus objetivos la mejora y/o actualización de sus estructuras y servicios o incluso de apoyo y punto de partida para nuevas universidades que se vayan creando. Estas normas están estructuradas en capítulos, y cada uno de ellos está dedicado a un aspecto concreto: colecciones, servicios, infraestructuras, financiación, personal y patrimonio bibliográfico histórico universitario.

(Gavilán, César Martín. Bibliotecas universitarias: concepto y función Los CRAI. 2008)

Se pretende que estas Normas se apliquen en bibliotecas que sirvan de apoyo a programas académicos en instituciones de enseñanza superior. Las Normas anteriores se basaban ante todo en los recursos y aportaciones a los programas (“inputs”), tales como financiación, espacio, materiales y actividades del personal. Estas nuevas Normas siguen teniendo en cuenta esos mismos “recursos”, pero ahora se toman en consideración también los “productos” (“outputs”) y los “resultados” (“outcomes”). Para ir creando uniformidad, se utilizarán en estas Normas las definiciones tal y como vienen recogidas en el "Informe del Grupo de Trabajo sobre Evaluación de Resultados en Bibliotecas Universitarias" de la ACRL:

**Recursos:** en general, se entiende por recursos los componentes básicos para la actividad de un programa bibliotecario: el dinero, espacio, colección, equipamiento y personal con los que se puede poner en funcionamiento un programa.

**Productos:** sirven para cuantificar el trabajo realizado: por ej., número de monografías usadas en sala o en préstamo, número de cuestiones de referencia respondidas.

**Resultados:** los cambios que los usuarios de la biblioteca experimentan a resultas de su contacto con los recursos y actividades ofrecidas por la biblioteca.

Estas Normas adoptan un tratamiento a la vez cuantitativo y cualitativo de la evaluación de la eficacia de una biblioteca y de sus bibliotecarios. Abogan por el uso de medidas de recursos, productos y resultados dentro del contexto de la misión declarada de la institución.

Estimulan la comparación de estas medidas con las de otras instituciones similares; aportan declaraciones de buena práctica bibliotecaria, y sugieren

diferentes vías de evaluación de dicha práctica en el contexto de las prioridades de la institución. Estas Normas se refieren sólo a las bibliotecas, y no a otros componentes de una organización más amplia (por ej., servicios de informática).

Al plantearse la aplicación de estas Normas, quienes vayan a hacer uso de ellas deberán tener en mente los rápidos cambios en la comunicación académica que han ocurrido en los últimos años. Mientras que las publicaciones electrónicas han aumentado en número, las publicaciones en papel o en microformas han continuado también, obligando a los bibliotecarios a almacenar, ofrecer e interpretar la información en múltiples formatos. Con el incremento de la disponibilidad de información, las expectativas de los usuarios también han crecido sustancialmente. Cada vez más se espera que los bibliotecarios ayuden a los usuarios a evaluar la información que reciben. Estos cambios hacen aflorar el desarrollo de un nuevo papel para los bibliotecarios, un papel que sugiere una mayor y más estrecha implicación con los usuarios, y una mayor responsabilidad respecto del proceso educativo.

Las bibliotecas, especialmente aquellas que trabajan en áreas especializadas universitarias y de investigación, tienen un reto importante ante sí para poder desarrollar sus potencialidades como verdaderos centros de apoyo a la investigación, que proporcionan servicios documentales a la medida de las necesidades de sus usuarios. En este contexto cabría preguntarse qué papel desempeña la biblioteca en la construcción de la Sociedad de la Información. Facilitar información es un aspecto que siempre ha estado presente entre las funciones desarrolladas por la biblioteca, y probablemente no exista un cambio en las funciones conceptuales, aunque si se ha operado una auténtica revolución en cuanto a los medios y capacidades disponibles para optimizar esos objetivos.

Los profesionales de la información han ido incorporando nuevos roles profesionales en un proceso continuo y progresivo, adaptando e incorporando sus tareas al uso de la Tecnología de la Información.

El trabajo en redes de información en las bibliotecas responde a dos orientaciones:

- La biblioteca como usuaria de los recursos y servicios de información en Internet
- La biblioteca como proveedora de servicios de información en Internet.

Ambos aspectos lejos de entrar en contradicción se complementan, pues para la provisión de esos servicios, la red supone una herramienta de primera utilidad de cara a apoyar y mejorar los procesos técnicos y de información, que servirán de sustento a los servicios que proporciona la biblioteca en la propia red.

Los documentos electrónicos, aunque aparecieron en los años 80 – tanto en línea como en CD-ROM- no tuvieron un uso generalizado hasta que no han sido de uso común las redes de información. El documento electrónico ha supuesto una simplificación del proceso de publicación: abaratando los costes de producción, facilidad de elaboración, rapidez de edición y capacidad de acceso, ya que cualquier documento que se edita en la red por el sólo hecho de hacerlo tiene una potencialidad de uso universal, lo que a su vez conlleva unos cambios sustanciales en las pautas de consumo y comunicación, sobre todo en el ámbito académico y en la edición científica, donde se dan las circunstancias apropiadas para la sustitución de la edición tradicional. Esto por otro lado afecta a la edición comercial, ya que en alguna medida este sector está perdiendo el control sobre la producción, al convertirse de esta manera la publicación electrónica en un producto directo entre los generadores de información científica y sus inmediatos consumidores. Si bien hay que poner de manifiesto que esta facilidad para la edición hace de Internet un voluminoso almacén de información de muy

diversos contenidos, calidad y utilidad debido en buena parte al carácter descentralizado de la red, lo que ha llevado a que algunos autores la hayan comparado con una gran biblioteca sin catálogos, pues no responde a criterios de información estructurada orientada a la recuperación, lo que hace de ella un depósito caótico para la publicación y distribución de documentos de gran variedad de contenidos, formatos y perdurabilidad provenientes de todo el mundo.

Todos estos aspectos que afectan al proceso de investigación, edición, difusión y consumo de la información. También tienen su incidencia en el proceso de información y comunicación que desarrolla la biblioteca de investigación, abriendo a ésta nuevas posibilidades como entidad gestora del conocimiento Este concepto abarca todo el proceso antes mencionado, desde la relación bidireccional producción-consumo de información hasta la difusión de la misma.

La tarea fundamental de la biblioteca en este contexto sería la organización de los recursos de información en red, posibilitando un mejor acceso a Internet a través de servicios que de alguna manera garanticen un acceso efectivo a los recursos. Cabría preguntarse qué servicios pueden ser estos:

La biblioteca por las tareas tradicionales que ha venido desarrollando a lo largo de su devenir histórico -seleccionando, adquiriendo y procesando información- es la entidad clave para la organización del conocimiento en la red, de cara a crear y aplicar sistemas estructurados de recuperación de información: Metadatos y sistemas de búsqueda de información distribuida (protocolo Z39.5010)

Aprovechar la capacidad de las nuevas tecnologías para proveer servicios de información.

Otro papel que se ha asignado a la biblioteca en este contexto es como entidad garante democrático de acceso a la información, otorgando al



bibliotecario la tarea de mediador entre la información y el usuario, en el cual tendrían gran importancia las tareas de formación de usuarios.

"La biblioteca debe proveer información e instrucción al usuario por medio de una gran variedad de servicios de referencia y formación de usuarios, tales como formación relacionada e integrada con asignaturas, aprendizaje activo y práctico, orientaciones, cursos formales, tutoriales, guías, además de la instrucción ad hoc e individualizada en cualquier punto de la biblioteca, incluyendo la entrevista de referencia. En tanto que unidad académica o educativa dentro de la institución, la biblioteca debe facilitar el éxito académico y estimular el aprendizaje continuo. Combinando nuevas técnicas y tecnologías con lo mejor de las fuentes tradicionales, los bibliotecarios deben ayudar a los usuarios principales y a los demás en los métodos de recuperación de la información, su evaluación y documentación. Además, los bibliotecarios deben colaborar con frecuencia con el profesorado, participando en el desarrollo del plan de estudios, en la formación y en la valoración de los resultados educativos. La competencia en el acceso y uso de la información y la formación de usuarios deben estar integradas en el currículo y en asignaturas apropiadas, haciendo especial hincapié en la evaluación de la información, el pensamiento crítico, los temas de propiedad intelectual, derechos de reproducción y plagio".

Además, sugiere las preguntas que ayudarán a valorar el cumplimiento de esta Norma:

¿Ofrece la biblioteca oportunidades formales e informales para la instrucción?

¿Ofrece la biblioteca espacio adecuado para la instrucción a grupos grandes y pequeños? ¿El espacio disponible está diseñado para poder ofrecer formación práctica y presentaciones de todo tipo de recursos?

¿Utiliza la biblioteca de forma adecuada las tecnologías en sus programas de formación?

¿Cómo trabajan los bibliotecarios con el profesorado a la hora de desarrollar y evaluar las actividades de la biblioteca en apoyo de asignaturas concretas?

Si es el caso, ¿cómo facilita la biblioteca el trabajo de investigación del profesorado?

¿Ofrece la biblioteca una gama de programas educativos?

¿Cómo promueve y evalúa la biblioteca esos programas educativos?

¿Cómo aplica la biblioteca las Normas sobre competencia en alfabetización informacional en la educación superior?

## **DIRECTRICES PARA BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS**

A continuación presentamos un conjunto de directrices dadas por diversos organismos o entidades internacionales con la finalidad de establecer ciertas pautas a seguir por las bibliotecas universitarias para que puedan cumplir con su misión principal que es la de satisfacer las necesidades informativas de sus usuarios.

**LA NORMA ISO 9000:2000**, elaborada para la gestión de calidad. Se ha implementado en algunas bibliotecas universitarias internacionales como la biblioteca de la Universidad Autónoma de Barcelona.

**LA NORMA ISO 11620- 1998 INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN. INDICADORES DE RENDIMIENTO BIBLIOTECARIO**, ésta norma constituye una herramienta para evaluar la eficiencia y calidad de los servicios bibliotecarios.

**DIRECTRICES PARA LA MEDICIÓN DEL RENDIMIENTO EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS Y OTRAS BIBLIOTECAS DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA IFLA.**

**NORMAS Y DIRECTRICES PARA BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS Y CIENTÍFICAS**, elaboradas por la Red Española de Bibliotecas Universitarias (REBIUN).

**ESTÁNDARES PARA BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS CHILENAS**, siendo las más recientes en su rubro en Latinoamérica, dichas normas serán empleadas en la presente investigación.

**Recursos mínimos de información monográfica:**

- a) 50.000 volúmenes monográficos.
- b) 15 volúmenes por alumno; considerando la colección total de la biblioteca.
- c) 100 volúmenes por cada profesor jornada completa equivalente.
- d) A lo menos un 50% de la colección deberá estar compuesta por volúmenes físicos.

**Relación alumno por volumen:**

- e) De 1 a 7 alumnos por volumen de lectura obligatoria.

**Incremento para bibliotecas universitarias en régimen:**

- f) 1 volumen ingresado por alumno por año.

**Nuevos programas de estudio:**

- g) 1.000 volúmenes de la especialidad para nueva carrera al completar su primer ciclo.

h) A lo menos un 50% de la colección deberá estar compuesta por volúmenes físicos.

**Publicaciones periódicas texto completo:**

a) 8 títulos suscritos de publicaciones periódicas internacionales por especialidad o carrera que se imparte en la Universidad.

b) 12 títulos suscritos de publicaciones periódicas internacionales por programa de maestría.

c) 16 títulos suscritos de publicaciones periódicas internacionales por programa de doctorado.

Los criterios **a)**, **b)** y **c)** deben ser sumados.

**Servicio de suministro de documentos contra demanda:**

d) Facilitar el acceso a los artículos publicados en la totalidad de las publicaciones periódicas consideradas de corriente principal en cada disciplina.

**Bases de datos referenciales especializadas:**

e) 1 base de datos o abstracts internacional por área principal del conocimiento en que se imparte docencia o investiga en la institución.

**MODELO Y ESTRUCTURACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS**

**Cooperación y redes**

“La complejidad del mundo de la información, las variadas necesidades de información de los usuarios de las bibliotecas universitarias, los reducidos presupuestos de que a veces éstas disponen, unido a las nuevas posibilidades que ofrecen las tecnologías de la información, están dando lugar a que cada vez más, las bibliotecas universitarias orienten sus políticas

hacia la cooperación. En el caso de las bibliotecas universitarias, son dos los ámbitos en los que puede darse la cooperación: el ámbito interno y el externo.

Ámbito interno: para hablar de la cooperación bibliotecaria dentro de una misma universidad, es preciso que antes nos refiramos a la estructura organizativa de las bibliotecas universitarias, en las que pueden distinguirse dos modelos: el de biblioteca única y el de biblioteca múltiple.

El primero consiste en que la universidad tiene una biblioteca con una sola sede física. En este caso, se centralizan en un mismo lugar: el depósito, la unidad de gestión, los servicios centrales de biblioteca y las distintas secciones por disciplinas o grupos de ellas. Este modelo de biblioteca es propio de las universidades modernas en las que se crea la biblioteca a la vez que la propia universidad.

El segundo modelo, el de biblioteca múltiple, consiste en que la biblioteca está formada por varias unidades físicas. Estas pueden ser: una biblioteca central, que puede actuar como coordinadora del resto de las bibliotecas del sistema; bibliotecas de centro: de facultad, escuela o instituto universitario; y bibliotecas de departamento. Cada vez es más frecuente que haya bibliotecas de campus e intercentros. Esta estructura tiene su origen en la división de la universidad en distintos centros, lo que motiva a su vez, la dispersión de los fondos bibliográficos. En el caso de la biblioteca universitaria con una estructura múltiple el principal problema es lograr el funcionamiento coordinado de las distintas unidades, sobre todo, el de las bibliotecas de departamento. Su existencia provoca en muchas ocasiones la duplicación innecesaria de fondos documentales dentro de la misma institución, ya que es muy difícil fijar el límite de las distintas materias en que se especializan los departamentos, por lo que son frecuentes los solapamientos. Por otra parte, la existencia de numerosas bibliotecas de departamentos supone una atomización dentro de las bibliotecas universitarias que van en contra del ahorro de recursos y que suele

perjudicar el servicio a los usuarios. Cuando su existencia es inevitable, es necesario que la colección y el tratamiento de la misma sea supervisada por la biblioteca principal.

Es en el caso del modelo de bibliotecas con una estructura múltiple donde se hace necesario un plan de cooperación con el fin de crear un sistema en el que todas las unidades actúen dentro de unas mismas directrices. Actualmente esto es cada día más fácil gracias al desarrollo de las nuevas tecnologías.

Ámbito externo. Aparte de la cooperación informal entre bibliotecas de distintas universidades pueden distinguirse dos formas de cooperación: las redes y los consorcios.

La American Library Association (ALA) define una red de bibliotecas como: “Tipo especial de colaboración bibliotecaria para el desarrollo centralizado de los servicios y programas cooperativos, incluyendo la utilización de ordenadores y las telecomunicaciones. Requiere el establecimiento de una oficina central y personal para llevar a cabo los programas de la red y no sólo para coordinarlos”.

La misma Asociación define un consorcio de bibliotecas como: “Sociedad formada por un grupo de bibliotecas, generalmente restringida a una zona geográfica, a una clase de bibliotecas o al interés por una materia, que se constituye para desarrollar y compartir los recursos de todos los miembros y para ello mejorar los servicios bibliotecarios y los recursos de que disponen sus respectivos grupos de usuarios. Es necesario cierto grado de regulación de la administración y los procedimientos”. (Orera Orera, Luisa, La Biblioteca Universitaria, 2005)

“Los consorcios de bibliotecas constituyen una forma más reciente de cooperación y se crean sobre todo para adquirir licencias conjuntas para el uso de información digital, por parte de un conjunto de bibliotecas. En este caso, la finalidad principal es lograr el abaratamiento de estas licencias.

Aunque no es la única, por ser ésta la principal finalidad. Las redes de bibliotecas, en cambio, tienen su origen en los años sesenta del siglo pasado y están relacionadas con el desarrollo de los sistemas automatizados de gestión bibliotecaria y el de las redes telemáticas. El punto de partida que las hizo posible fue la creación del formato MARC. Más recientemente, el protocolo Z39.50, que permite la recuperación simultánea de información en distintos OPACs, supone un paso decisivo para el desarrollo de las mismas. Los campos en los que pueden cooperar las bibliotecas integrantes de una red son variados, destacando entre ellos: la adquisición de fondos, la catalogación y servicios tales como el préstamo interbibliotecario y de fotodocumentación”. (Orera Orera, Luisa, La Biblioteca Universitaria, 2005)

### **CAPÍTULO III**

#### **SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CARLOS LARREÁTEGUI MENDIETA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS**

El servicio de Lectura en Sala está abierto a toda la sociedad, pudiendo acceder a él todo aquel ciudadano que lo solicite. No obstante, durante los períodos de exámenes el acceso podrá restringirse exclusivamente a los usuarios que presenten el carné de la Universidad.

En las salas se mantendrá el debido silencio así como la prohibición de fumar e introducir bebidas o alimentos, utilizar teléfonos móviles o cualquier otro dispositivo que pueda alterar el normal funcionamiento de la Biblioteca.

La sala de lectura debe estar situada en una “zona de escasa circulación para mantener ambiente de silencio. Puede disponer de cámaras de circuito cerrado de televisión para seguir las incidencias desde el mostrador de préstamo. Dispondrá de estanterías para albergar libros de consulta y referencia.

Las salas de lectura deben poseer un mobiliario cuya disposición pueda modificarse si hay necesidad de ello; deben ser estandarizados, modulares, que se adapten a las necesidades de los diferentes espacios y que prevean su señalización. Tienen que conjugar dos aspectos: libre acceso y conservación del patrimonio, es decir, libre disposición de los ejemplares y que éstos se conserven en buen estado. Además de funcionales, deben dar una imagen agradable y acogedora. Los puestos de lectura deben considerar la intimidad del lector. Las mesas rectangulares son preferibles a las redondas”. (Magán Wals, José Antonio, Temas de Biblioteconomía Universitaria y General, 2001)



## **CATÁLOGO EN LÍNEA O AUTOMATIZADOS**

Fondo bibliográfico disponible en las bibliotecas de la institución. Permite realizar búsquedas por título, autor, materia, ingresando a este link: <http://biblioteca.udla.edu.ec/client/default>

## **SERVICIO DE INFORMACIÓN O REFERENCIA**

Se da asesoría integral y personalizada al usuario en la búsqueda de información. Una de las funciones de la biblioteca es informar, el principal objetivo del servicio de referencia, será el lograr que todas las necesidades de información sean satisfechas, por esta razón la biblioteca debe contar con una sección específica y personal capacitado para esta función.

Además se debe desarrollar actividades metodológicas, procesos para facilitar al usuario el acceso a la información.

La expresión Servicio de Referencia es la que se utiliza más comúnmente en nuestro medio, este término se emplea como equivalente a consulta, referir información.

El término servicio se relaciona con la implementación de la función de referencia en el contexto de la infraestructura técnico-administrativa de una biblioteca.

Según Antonio Merlo Vega en su obra el servicio bibliotecario de referencia Magan Wals, "divide a los servicios de referencia en tres bloques: servicios de información, servicios de formación y servicios de orientación" (Merlo Vega, José Antonio, Servicio bibliotecario de referencia, 2007)

<b>TIPO DE SERVICIO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>EJEMPLOS</b>
Información	Resuelve las consultas de los usuarios	Preguntas de respuesta rápida, consulta bibliográfica, obtención de un documento
Formación	Tratan de educar al usuario en el uso de la biblioteca, colecciones y recursos en línea	Formación de usuarios
Formación	Tratan de educar al usuario en el uso de la biblioteca, colecciones y recursos en línea	Formación de usuarios
Orientación	Asesoran al usuario en una obra o una fuente de información	Actividades llevadas a cabo por la biblioteca para dar a conocer documentos y recursos en línea.

### **CAPACITACIÓN A USUARIOS**

En el uso eficiente de los servicios que ofrece la biblioteca, búsqueda especializada de información, manejo de bases de datos y otros servicios

Cualquier tipo de esfuerzo tendiente a facilitar la orientación al usuario, individual o colectivamente, va a permitir lograr una utilización más eficaz de los recursos y servicios que la biblioteca ofrece.

Se puede indicar que la formación de usuarios constituye un conjunto de actividades pedagógicas encaminadas a la utilización óptima de los recursos y mecanismos informativos y que el usuario pueda localizar la información en la biblioteca, la encuentre en los documentos, conozca y utilice los distintos tipos de información que dispone.

En el caso de la Biblioteca de la UDLA, es importante desarrollar esta formación la cual irá en beneficio de los estudiantes que mejorarán en el uso de herramientas para la búsqueda de información.

Es necesario comenzar la formación de usuarios en los primeros semestres de inicio de la carrera. Esto viene dado por el papel preponderante que el uso y manejo de las fuentes informativas está adquiriendo en la educación global del estudiante.

“La búsqueda documental es saber dónde y cómo hallar la información necesaria para resolver las dudas que se le plantearan en su vida académica y profesional, capacitándolos para resolver problemas o tomar decisiones. Estas habilidades deben vincularse a través de la educación primaria y secundaria, cuya obligatoriedad asegura la posibilidad de que todos los individuos reciban esta formación. La biblioteca, con un profesional especializado, debería convertirse en el agente de esta formación.

Existe una doble dimensión de la formación de usuarios: el diseño y desarrollo de programas y actuaciones específicos y la redefinición o reajuste de determinados servicios y sistemas de organización bibliotecarios”. (Peilalver Martínez, Angel, Capítulo 5: Formación de usuarios (en línea) disponible en: <http://eprints.rclís.org/archive/00004672/06/EMPEUlcaps5pdf>, 2007)

La formación y capacitación de usuarios deberían ir en primer lugar, frente a los servicios de información, referencia y cualquier proceso de búsqueda documental que implique formulación de una demanda, localización, obtención y uso de información; servicios de promoción y acogida de nuevos usuarios; los sistemas de ordenación y acceso al documento; elementos de señalización y orientación y las instrucciones de uso.

Capacitación de usuarios

Son usuarios de la biblioteca los estudiantes, docentes, personal administrativo y la comunidad en general. El crecimiento exponencial del volumen de información y los constantes avances tecnológicos hacen indispensable la orientación de bibliotecarios expertos. Para potencializar el uso de sus recursos se mantiene un programa de formación dirigido a estos usuarios en las siguientes áreas de formación:

Colección bibliográfica:

Permite a los usuarios identificar los libros, revistas, trabajos de titulación que están físicamente en los recintos de la biblioteca.

### **BASES DE DATOS:**

Pretende que los usuarios desarrollen competencias y habilidades para buscar, localizar, seleccionar, analizar, evaluar y usar la información de las bases de datos a las que está suscrita la biblioteca.

Préstamos de e-books:

Busca desarrollar las habilidades tecnológicas para encontrar y solicitar libros en formato electrónico.

### **EL SERVICIO DE PRÉSTAMO**

El servicio de préstamo permite sacar libros y de las bibliotecas, por un período limitado, facilita el uso de los fondos documentales fuera de las instalaciones de la biblioteca y en horarios en los que ésta no está abierta al público, permitiendo a los usuarios disponer de cierto número de documentos durante un tiempo determinado, siempre que estén disponibles y se cumplan los requisitos necesarios.

“Este servicio permite a los lectores tomar en préstamo libros, utilizarlos fuera o dentro de la biblioteca durante un período limitado. Para acceder a este servicio en la mayoría de las bibliotecas” universitarias se requiere

poseer un documento oficial que le identifique como usuario de la biblioteca. El carnet estudiantil suele tener una vigencia limitada”. (Magán Wals, José Antonio, Temas de Biblioteconomía Universitaria y General, Madrid, 2001)

“En este punto conviene añadir que si consideramos a una universidad como la más alta representación de un sistema educativo de un área o región, tiene la obligación de mostrar sus servicios, y de cómo la investigación que en ella se realiza puede beneficiar a la sociedad en su totalidad”. (Magán Wals, José Antonio, Temas de Biblioteconomía Universitaria y General, Madrid,, 2001)

### **PRÉSTAMOS**

Es el servicio que permite que los usuarios tengan acceso a los libros y puedan usarlos fuera de los recintos de la biblioteca por un tiempo determinado. Los trabajos de titulación, las obras de referencia (diccionarios y manuales) y las revistas no son objeto de préstamo para su uso fuera de la biblioteca

Es el servicio que permite que los usuarios tengan acceso a los libros y puedan usarlos fuera de los recintos de la biblioteca por un tiempo determinado. Los trabajos de titulación, las obras de referencia (diccionarios y manuales) y las revistas no son objeto de préstamo para su uso fuera de la biblioteca.

- ✓ Se otorga en préstamo un libro hasta por 8 días renovables.
- ✓ La persona que solicita el préstamo es responsable del material prestado y se compromete a cumplir las normas del uso de los libros.
- ✓ Solo se prestan los libros que hayan sido registrados y procesados por la biblioteca.
- ✓ Para la comunidad universitaria el único documento válido es la cédula de identidad. Personas que no son de la comunidad universitaria deberán presentar dos documentos para identificación y control.

El procedimiento de préstamo es el siguiente:

- ✓ Solicitar personalmente el préstamo. Los libros se pueden solicitar a través de los bibliotecarios o tomarlos directamente de los estantes.
- ✓ Completar los datos solicitados y firmar la respectiva tarjeta de préstamo.
- ✓ En caso de no hacerlo así, la persona encargada debe firmar la tarjeta, anotado luego a continuación el nombre de la persona que solicita el préstamo, quien será directamente responsable de la devolución.
- ✓ La entrega deberá también hacerse personalmente para que el interesado verifique la anulación de su firma y conste la entrega del libro.
- ✓ La persona, cuya firma constare en último lugar en la tarjeta de préstamo, es la única responsable en caso de pérdida del libro.
- ✓ Los videos, CD-ROM y el equipo para la utilización de estos recursos serán de absoluta responsabilidad del personal de biblioteca y del profesor que los solicita.

### **PRÉSTAMO A DOMICILIO**

Permite que el usuario utilice el material bibliográfico fuera de la biblioteca, según las normas establecidas (3 días dependiendo de la cantidad de ejemplares disponibles del libro). La forma de organizar este servicio en la biblioteca es a través de un reglamento de préstamo.

### **CONSULTA O PRÉSTAMO EN SALA**

Permite a los usuarios consultar el material bibliográfico disponibles (promedio de 3 horas) en las sala de lectura e instalaciones de la Biblioteca.

## **CUBÍCULOS DE ESTUDIO**

Espacio destinado para grupos de estudiantes que deseen un ambiente de concentración y trabajo, se deben seguir algunas normas, el uso es de mínimo tres y máximo de ocho estudiantes.

## **PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO**

“El préstamo interbibliotecario es el servicio por el que una biblioteca consigue de otros centros la documentación que necesitan sus usuarios y que no se encuentran en su colección, y por el que, recíprocamente, pone a disposición de los demás la que posee. Esa documentación es muy variada, pero dos son los tipos más destacados: préstamo de obras completas y copias sobre todo de artículos de revistas, normalmente en forma de fotocopias, aunque con los nuevos medios tecnológicos se tienden a utilizar distintos formatos electrónicos.

Tradicionalmente, el préstamo de obras completas era el más común. De ahí procede el nombre de préstamo interbibliotecario”. (Magán Wals, José Antonio, Temas de biblioteconomía universitaria y general, 2001)

Es el proceso mediante el cual una biblioteca puede obtener de otras, materiales que no se encuentran en su acervo (fondo), con la finalidad de satisfacer las necesidades de sus usuarios.

### **Préstamos interbibliotecas:**

La biblioteca mantiene convenios con bibliotecas de otras universidades y es posible solicitar un préstamo interbibliotecario por intermedio de ella.

## **SERVICIO DE INFORMACIÓN Y REFERENCIA**

“El servicio de referencia presenta diversos tipos de servicios con características variadas y distintos grados de complejidad, que en la teoría se exponen en forma separada, mientras que en la práctica estas divisiones

no son tan rigurosas. Con el fin de satisfacer una demanda. La colección de referencia es el pilar fundamental del servicio, aunque la colección general puede también emplearse en muchas oportunidades para satisfacer demandas de información que las obras de referencias no resuelven. Incluso fuentes no documentales, como las instituciones o personas, son asimismo de gran ayuda.

El sector de referencia debería estar claramente señalado y dividido en dos puestos que atiendan por un lado, demandas de respuesta rápida y por el otro, demandas más complejas que requieren mayor trabajo, dedicación, privacidad y tiempo. La presencia del puesto de trabajo no impide al referencista ir en busca del usuario, recorriendo la biblioteca e identificar a aquellos que precisan de asesoramiento u orientación.

La referencia rápida provee información precisa en un corto período de tiempo, utilizando una cantidad mínima de fuentes. El servicio de referencia rápida es frecuente en todo tipo de bibliotecas. Las fuentes utilizadas para satisfacer este tipo de demanda forman parte de la colección de referencia, y específicamente son las obras de referencia no bibliográficas: directorios, diccionarios, guías, almanaques mundiales, enciclopedias, repertorios biográficos, fuentes estadísticas, entre otras”. (García, Luz Irma; Servicio de Referencia, Buenos Aires)

“Hasta no hace mucho tiempo, un usuario podía venir a nuestras instalaciones con la necesidad de que le buscáramos una serie de artículos científicos sobre un tema concreto y para el día siguiente. Hoy día esa búsqueda se hace en 30’ que es lo que se tarda en construir la estrategia de búsqueda adecuada y clicar en el botón de texto completo de la base de datos o del metabuscador.

Las nuevas funcionalidades de los recursos electrónicos, los nuevos comportamientos de los usuarios en su búsqueda y recuperación de información, el uso de tecnologías móviles, están facilitando en gran manera



el acceso a la información y reduciendo la necesidad de consulta a un bibliotecario de referencia o la visita física al mostrador de la biblioteca. Todas nuestras colecciones se están moviendo hacia lo digital y online y ya hemos aprendido que nuestros servicios deben situarse donde se localizan la información y el usuario. Esta nueva situación ha obligado a cambiar la forma en la que los bibliotecarios desarrollan su trabajo de referencia.

¿Cuál es el papel que estos servicios deben jugar a la luz de las transformaciones tecnológicas y sociales protagonizadas por servicios generales como Google, Wikipedia, u otros específicos.

A una certeza hemos llegado: a pesar de las voces de alarma que vaticinaban la desaparición de los servicios de referencia ante la escasa demanda, esta tarea bibliotecaria no está desapareciendo, sólo ha cambiado el sitio en el que las transacciones están teniendo lugar; ya no se sitúan en el mostrador de referencia, ni siquiera en la biblioteca física, se está produciendo en la red.

Los servicios de referencia virtual en tiempo real son el intento de las bibliotecas por adaptarse a los nuevos hábitos y necesidades de sus usuarios. El bibliotecario referencista debe mirar el servicio desde la perspectiva del usuario y modificarlo hasta que se adapte a sus expectativas.

Hoy día se requiere una respuesta rápida, y es por ello que las bibliotecas están incorporando a sus servicios, sistemas de IM, chat, SMS, herramientas, sitios y redes sociales, Skype, Twitter o mundos virtuales.

Sin embargo, y a pesar de la incorporación de estos medios, los servicios de referencia virtual no sustituyen a los tradicionales, ni siquiera entre ellos, ya que no existe ningún método que satisfaga a todos los usuarios y reemplace completamente a los anteriores. No, por el momento". (<http://nieves.pbworks.com/f/El+servicio+de+referencia+virtual+en+la+BUS.pdf>)

## **ACCESOS A INTERNET, CORREO ELECTRÓNICO, WIRELESS**

Las bibliotecas disponen de computadoras con acceso para el acceso a recursos y servicios electrónicos a internet y correo electrónico. Los usuarios que cuenten con equipos portátiles podrán hacer uso de la red Wireless.

## **BIBLIOTECAS VIRTUALES**

Ofrece acceso a bases de datos especializadas a texto completo en línea desde los computadores disponibles en los laboratorios o en las bibliotecas con el número de matrícula (login) o de cédula (password) desde su domicilio.

## **ESTANTERÍA ABIERTA**

Acceso directo al fondo bibliográfico, organizado por el contenido temático de los textos con el Sistema de Clasificación Decimal Dewey, para que el usuario ubique e identifique el libro su estructura es:

000 Generalidad

100 Filosofía y Psicología

200 Religión

300 Ciencias Sociales

400 Lenguas

500 Ciencias Naturales y Matemáticas

600 Tecnologías Ciencias Aplicadas

700 Artes. Bellas artes decorativas

800 Literatura

900 Geografía e historia

## **HEMEROTECA**

Colección de revistas, anuarios, etc., en las áreas relacionadas con las carreras que imparte la Universidad.

## **SALA DE VIDEO**

Disponible para la proyección de videos educativos y relacionados con las carreras que mantiene la Universidad.

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CARLOS LARREÁTEGUI MENDIETA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS.**

Basados en la observación directa se ha detectado que los estudiantes no tienen una idea clara de que es, para que sirve y cómo funciona la biblioteca, sus servicios de información, como también desconocen sus derechos y obligaciones.

La biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta de la Universidad de las Américas ha establecido como una de sus prioridades el desarrollar en sus usuarios las destrezas que les permitan acceder, evaluar y utilizar la información efectivamente.

Estas destrezas permitirán a los usuarios el utilizar con mayor efectividad los recursos informativos, así como evaluar y seleccionar el recurso más adecuado conforme a sus necesidades.

En este capítulo se desarrolla el “Sistema Integrado de Bibliotecas”

Symphony es un software que permite optimizar significativamente los procesos relacionados con los servicios de biblioteca.

Sistema de última generación que permite determinar el uso, demanda y disponibilidad de los libros. Utilizando por las bibliotecas públicas y privadas más representativas a nivel mundial incluyendo instituciones de educación superior.

Symphony es la nueva plataforma virtual de la biblioteca de la Universidad de las Américas, para facilitar a docentes y especialmente a estudiantes el acceso rápido y oportuno a la información científica que apoye su proceso

de enseñanza aprendizaje. Esto nos ayuda a tener un acceso en línea al catálogo público (OPAC) de las bibliotecas UDLA.

La identificación y visualización rápida de títulos con descripción del contenido. Para una creación de su propia biblioteca con el uso de listas personalizadas de títulos, obteniendo un acceso a las bases de datos bibliográficas externas especializadas.

Para identificar un título accedo al fondo bibliográfico a través del catálogo. Se puede buscar títulos de manera simple (por descriptors, autores, títulos, materia) o avanzada (combinación de los anteriores). Para visualizar la lista del catálogo de los títulos existentes en la biblioteca, despliego el listado de títulos. Y a través de mi cuenta puedo conocer si está prestado, cuándo debo devolverlo, reservarlo y/o renovar el préstamo.

Para crear mi biblioteca una vez integrado mi nuevo usuario y contraseña accedo a la búsqueda de títulos y en mis listas puedo ingresar todos los títulos de manera referencial.

Además de este sistema integrado de bibliotecas, se continuara con las inducciones a los usuarios nuevos y antiguos cada inicio de semestre sobre los servicios que ofrece la Biblioteca.

Se mantendrá permanentemente la campaña se concientizar a los usuarios sobre la importancia de mantener el silencio en la biblioteca.

## **e. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **MÉTODOS:**

**CIENTÍFICO:** Es el conjunto de pasos estructurados y utilizados en la construcción del conocimiento. Se utilizó este método durante todo el proceso investigativo, el que permitió avanzar en orden y en forma sistemática el estudio, aplicando con objetividad los instrumentos investigativos, sin perder de vista los objetivos planteados. Este método, sometió el desarrollo de la tesis a un proceso organizado y dinámico, además, permitió revisar la bibliografía referente a la Organización de las Bibliotecas y el Desarrollo Armónico de las Colecciones.

**ANALÍTICO-SINTÉTICO:** El Método analítico consiste en la disgregación de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El método sintético es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis. A través de este método, se analizaron las técnicas investigativas relacionadas a la Organización de la Biblioteca en relación al Desarrollo Armónico de las Colecciones de la Biblioteca investigada. Posteriormente sirvió para sintetizar o realizar la redacción del informe de la investigación.

**INDUCTIVO-DEDUCTIVO:** El Método Inductivo es un proceso analítico y sintético mediante el cual se parte del estudio de causas, hechos o fenómenos particulares para llegar al descubrimiento de un principio o ley general que lo rige. El Deductivo, en cambio es aquel que parte de verdades previamente establecidas como principio general para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar su validez. En la investigación, estuvo presente en el análisis de los hechos particulares sobre la Organización de la Biblioteca. Con los datos generales ya conocidos se pudo deducir las consecuencias del Desarrollo Armónico de las Colecciones.

**DESCRIPTIVO:** Es la recopilación y presentación sistemática de datos para dar una idea clara de una determinada situación, se orienta a describir situaciones y eventos. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Será utilizado al describir con exactitud las características de la Organización de la Biblioteca.

**MODELO ESTADÍSTICO:** En general, se ocupa de reunir, organizar y analizar datos numéricos y ayuda a resolver problemas como el diseño de presentación y la toma de decisiones. En la presente investigación posibilitó la exposición de resultados y la elaboración de cuadros y gráficos en base a los datos obtenidos, lo que permitirá realizar el análisis e interpretación.

**TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:**

Las técnicas específicas que se utilizará, son las siguientes:

**a. ENCUESTA:** se aplicará a los usuarios de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta de la Universidad de las Américas, con la finalidad de conocer la calidad de los servicios que presta.

**b. ENCUESTA:** se aplicará al Personal de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta de la Universidad de las Américas, con el fin de conocer si los servicios están de acuerdo a los fines de la biblioteca

<b>POBLACIÓN</b>			
<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>Personal Directivo</b>	<b>Usuarios de la Biblioteca</b>	<b>Total</b>
<b>A</b>	<b>-</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>B</b>	<b>19</b>	<b>-</b>	<b>19</b>
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>119</b>

**Fuente:** Biblioteca de la Universidad de las Américas: Campus Granados  
**Investigador:** Investigadora

## f. RESULTADOS

### ENCUESTA AL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA CARLOS LARREÁTEGUI MENDIETA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS CON LA FINALIDAD DE CONOCER LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA

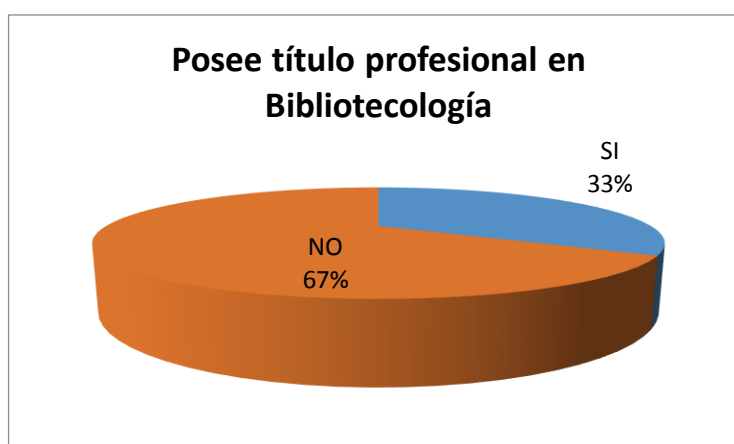
1.- ¿Posee usted título profesional en Bibliotecología?

CUADRO No. 1

INDICADORES	f	%
SI	7	33%
NO	14	67%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al personal de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta "UDLA"  
Elaboración: Ruth Villacrés

GRÁFICO No. 1



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 33% del Personal de la Biblioteca posee título profesional, y el 67% no tiene un título profesional en Bibliotecología.



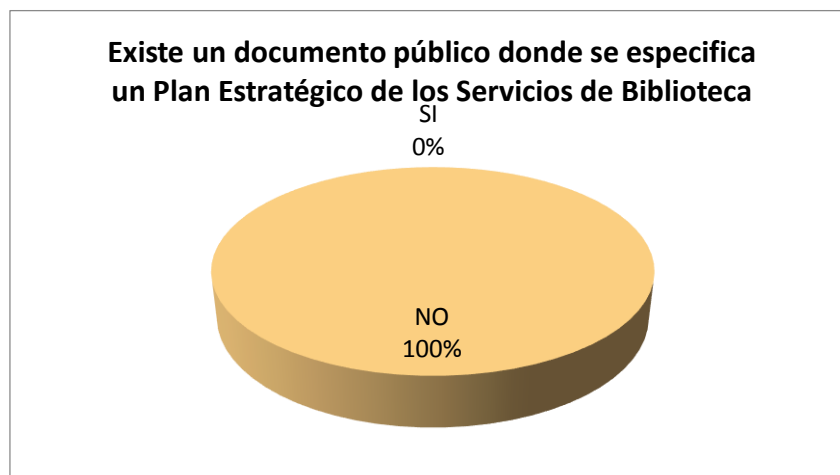
2.- ¿En la Biblioteca existe un documento público donde se especifica un Plan Estratégico de los Servicios de Biblioteca?

**CUADRO No. 2**

INDICADORES	f	%
SI	0	0%
NO	21	100%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta "UDLA"  
**Elaboración:** Ruth Villacrés

**GRÁFICO No. 2**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 100% del Personal dice que no hay un documento público donde se especifica un Plan Estratégico de los servicios de la Biblioteca.

**3.- ¿La Biblioteca cuenta con el material bibliográfico que utilizan los docentes para impartir sus clases?**

**CUADRO No. 3**

<b>INDICADORES</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
SI	21	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal de la Biblioteca Carlos Larreátegui "UDLA"  
**Elaboración:** Ruth Villacrés

**GRÁFICO No. 3**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 100% del Personal dice que la Biblioteca si posee el material bibliográfico que utilizan los docentes para impartir sus clases.

**4.- El personal de la Biblioteca da información y explicación a los usuarios del funcionamiento de los servicios de la Biblioteca?**

**CUADRO No. 4**

<b>INDICADORES</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
SI	21	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta "UDLA"  
**Elaboración:** Ruth Villacrés

**GRÁFICO No. 4**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 100% del Personal afirma dar información y explicación a los usuarios del funcionamiento de los servicios, además dicen que cada inicio de semestres se programa capacitaciones para los nuevos estudiantes del semestre.

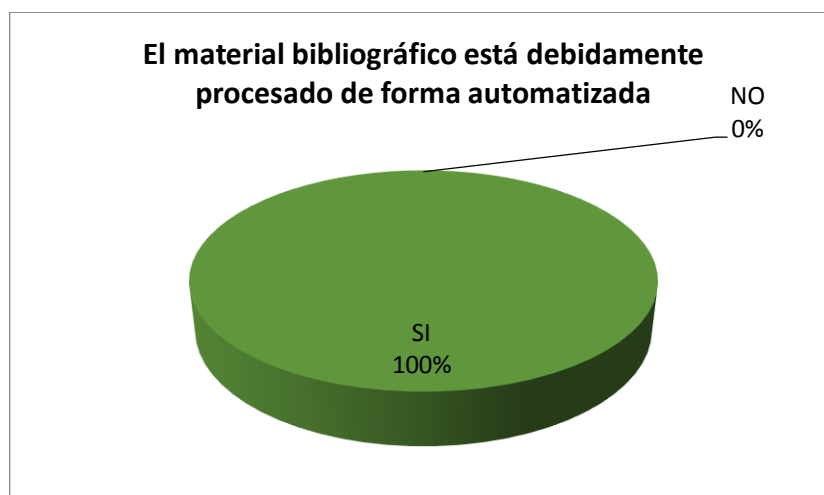
5.- ¿El material bibliográfico está debidamente procesado de forma automatizada?

**CUADRO No. 5**

<b>INDICADORES</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
SI	21	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta "UDLA"  
**Elaboración:** Ruth Villacrés

**GRÁFICO No. 5**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 100% del Personal asegura que el material bibliográfico está debidamente procesado de forma automatizada.

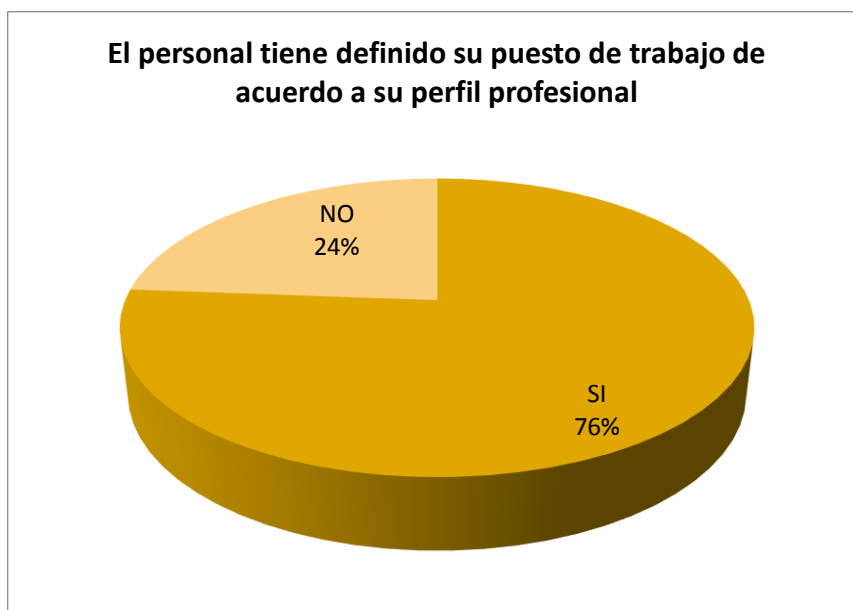
6.- ¿El personal tiene definido su puesto de trabajo de acuerdo a su perfil profesional?

**CUADRO No. 6**

INDICADORES	f	%
SI	16	76%
NO	5	24%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta "UDLA"  
**Elaboración:** Ruth Villacrés

**GRÁFICO No. 6**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 76% del personal de la Biblioteca indica que si tiene definido su puesto de trabajo de acuerdo a su perfil profesional, mientras que un 24% no lo tiene ya que dicen que realizan actividades que no van con su perfil profesional.

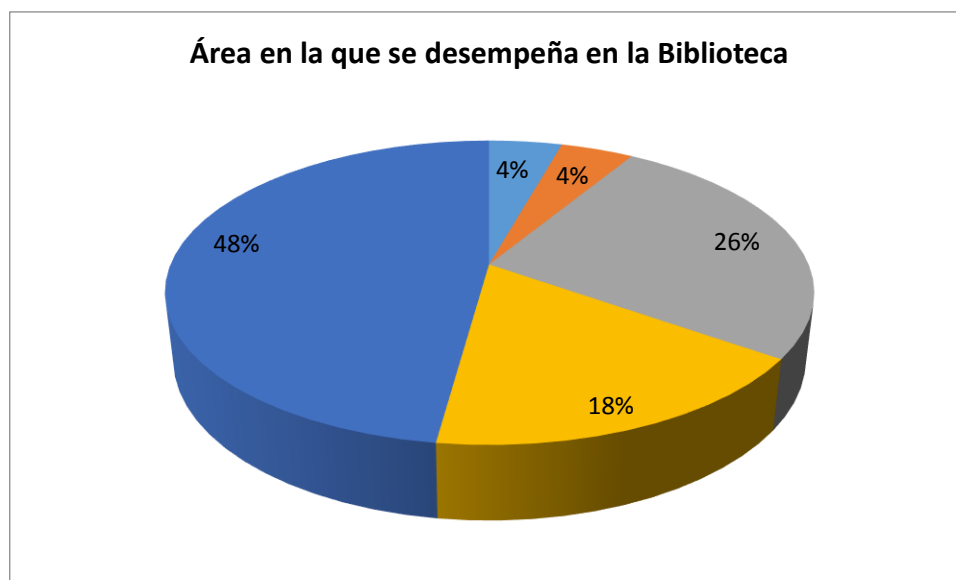
## 7.- Señale en que área se desempeña en la biblioteca

**CUADRO No. 7**

INDICADORES	f	%
Dirección de la Biblioteca	1	4%
Adquisiciones	1	4%
Procesos Técnicos	6	26%
Referencia	4	18%
Circulación	11	48%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta "UDLA"  
**Elaboración:** Ruth Villacrés

**GRÁFICO No. 7**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 48% del personal de la Biblioteca se encuentra en el área de circulación, el 26% en procesos técnicos, el 18% en referencia, el 4% en adquisiciones y dirección de la biblioteca.

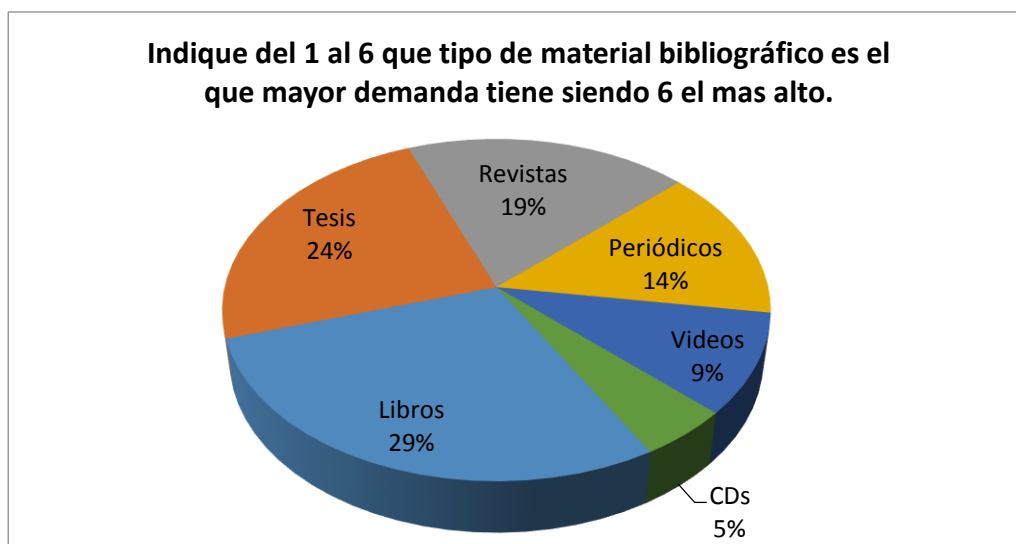
8.- Indique del 1 al 6 que tipo de material bibliográfico es el que mayor demanda tiene siendo 6 el más alto.

**CUADRO No. 8**

INDICADORES	f	%
Libros	6	29%
Tesis	5	24%
Revistas	4	19%
Periódicos	3	14%
Videos	2	9%
CDs	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta "UDLA"  
**Elaboración:** Ruth Villacrés

**GRÁFICO No. 8**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 29% del material bibliográfico con mayor demanda corresponde a los libros, el 24% corresponde a tesis, el 19% a revistas, el 14 % a periódicos, el 9% a videos y el 5% a CDs.

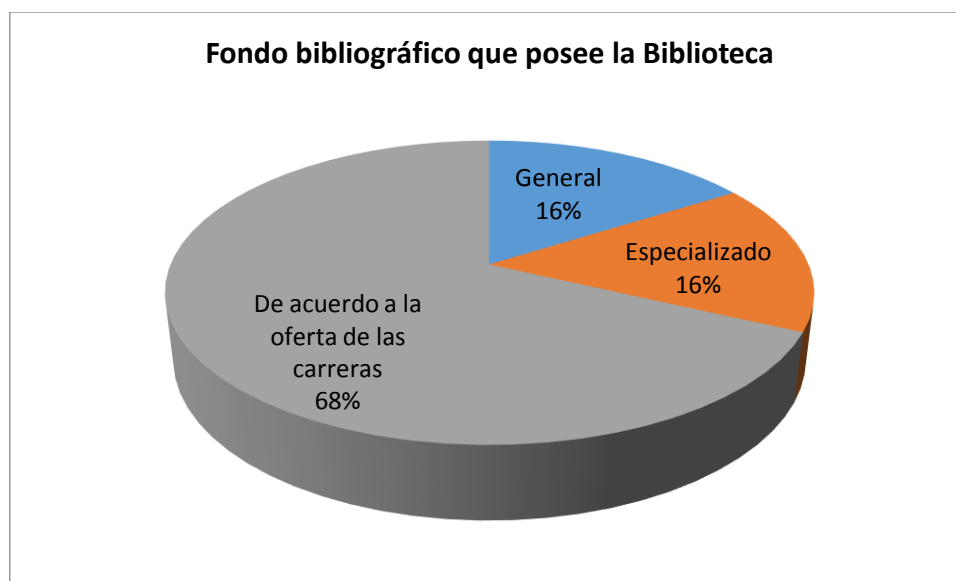
### 9.- El fondo bibliográfico que posee la biblioteca es?

CUADRO No. 9

INDICADORES	f	%
General	4	16%
Especializado	4	16%
De acuerdo a la oferta de las carreras	17	68%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta "UDLA"  
**Elaboración:** Ruth Villacrés

GRÁFICO No. 9



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 68% del personal asegura que el fondo bibliográfico que posee la biblioteca es de acuerdo a la oferta de las carreras, el 16% es general y otro 16% especializado.



### 10.- ¿Tiene el departamento de Biblioteca presupuesto propio?

**CUADRO No. 10**

INDICADORES	f	%
SI	19	90%
NO	2	10%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta "UDLA"  
**Elaboración:** Ruth Villacrés

**GRÁFICO No. 10**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 90% del personal asegura que la Biblioteca si cuenta con presupuesto propio, y el 10% desconoce si tiene presupuesto propio.

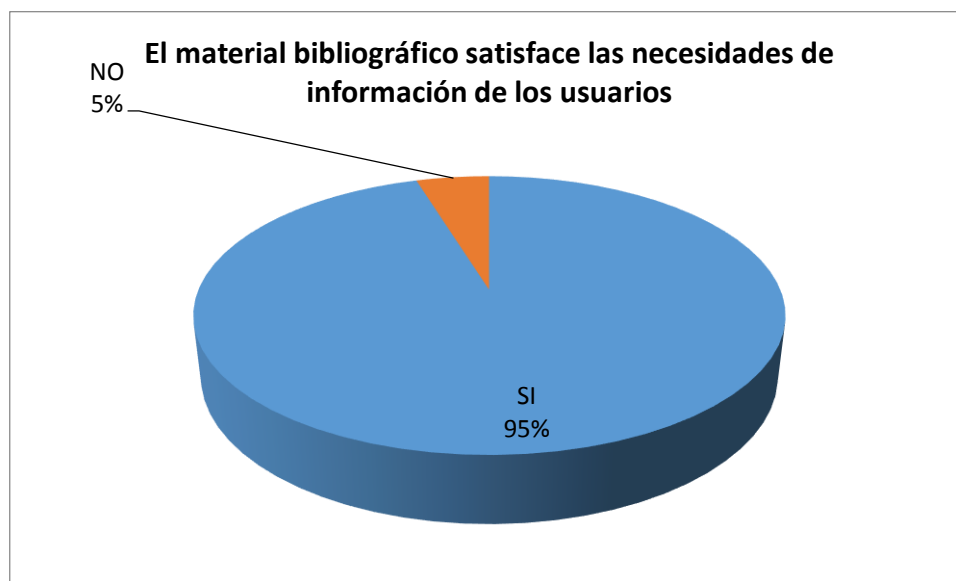
**11.- ¿El material bibliográfico satisface las necesidades de información de sus usuarios?**

**CUADRO No. 11**

<b>INDICADORES</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
SI	20	95%
NO	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta "UDLA"  
**Elaboración:** Ruth Villacrés

**GRÁFICO No. 11**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 95% del personal asegura que el material bibliográfico que posee la biblioteca si satisface las necesidades de los usuarios mientras que el 5% asegura que no.

**ENCUESTA A USUARIOS DE LA BIBLIOTECA CARLOS LARREÁTEGUI  
MENDIETA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS**

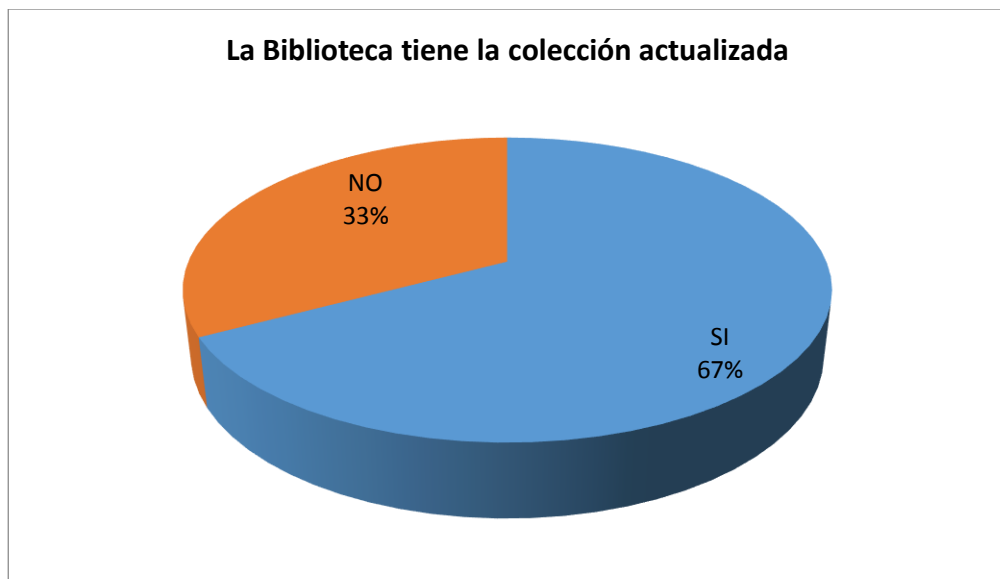
1.- ¿Considera usted que la Biblioteca tiene la colección actualizada?

**CUADRO No. 12**

INDICADORES	f	%
SI	41	67%
NO	20	33%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a usuarios de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta "UDLA"  
**Elaboración:** Ruth Villacrés

**GRÁFICO No. 11**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 67% de los usuarios asegura que la biblioteca si tiene una colección actualizada mientras que el 33% asegura que no.

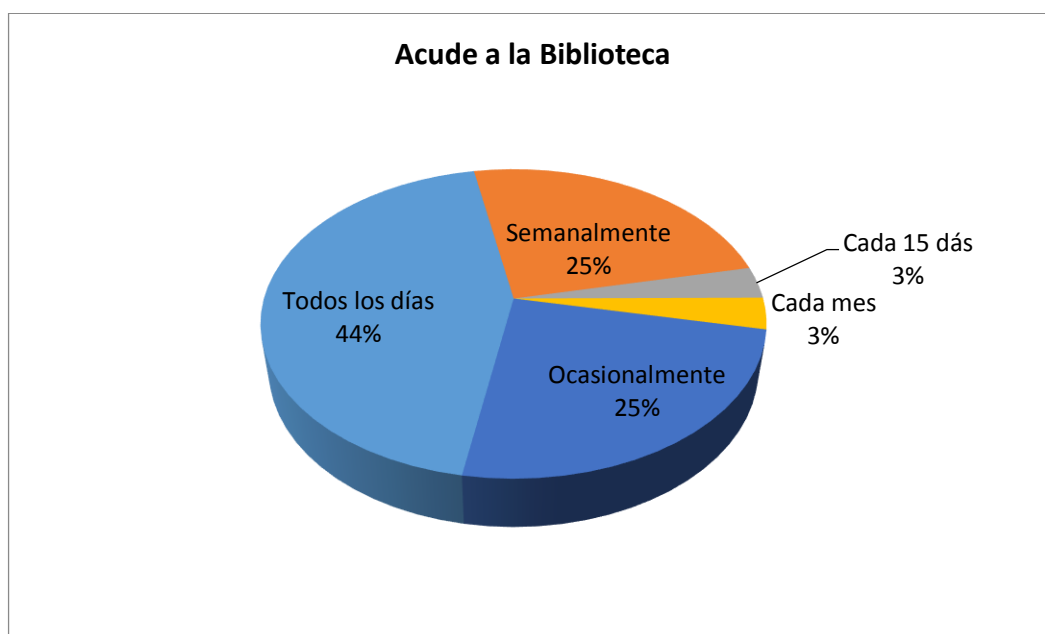
## 2.- ¿Ud. Acude a la Biblioteca?

**CUADRO No. 13**

INDICADORES	f	%
Todos los días	27	44%
Semanalmente	15	25%
Cada 15 días	2	3%
Cada mes	2	3%
Ocasionalmente	15	25%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a usuarios de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta "UDLA"  
**Elaboración:** Ruth Villacrés

**GRÁFICO No. 13**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 44% de los usuarios acude a la biblioteca todos los días, el 25% acude semanalmente, el 3% cada 15 días, el 3% cada mes y el 25% acude ocasionalmente.

### 3.- ¿Ud. Acude a la Biblioteca para?

CUADRO No. 14

INDICADORES	f	%
Investigar	28	36%
Realizar tareas	33	43%
Lectura	3	4%
Otros	13	17%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a usuarios de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta "UDLA"  
Elaboración: Ruth Villacrés

GRÁFICO No. 14



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 43% de los usuarios acuden a la biblioteca para realizar tareas, el 36% para investigar, el 17% para hacer otras actividades y el 4% para leer.

#### 4.- ¿Los servicios de la Biblioteca son?

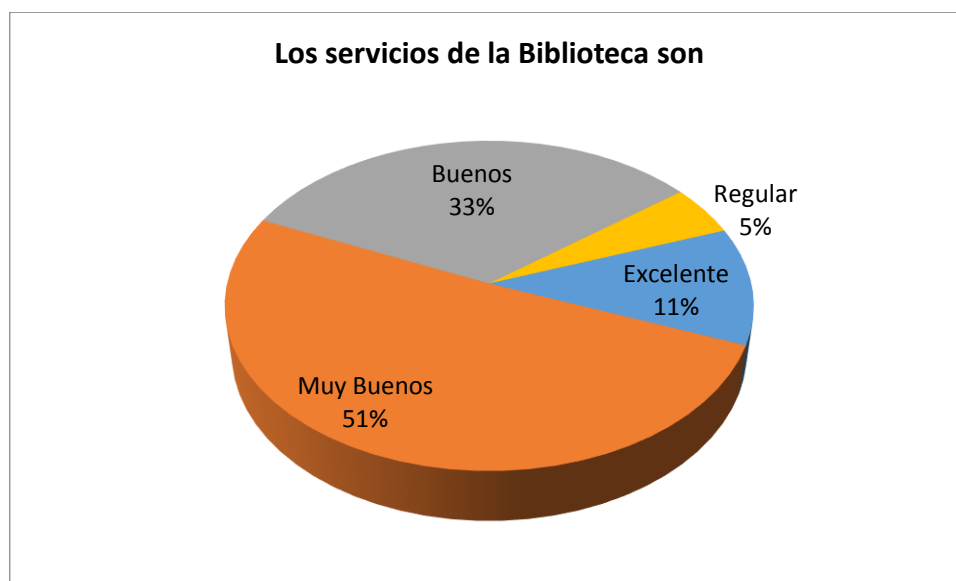
CUADRO No. 15

INDICADORES	f	%
Excelente	7	11%
Muy Buenos	31	51%
Buenos	20	33%
Regular	3	5%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a usuarios de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta "UDLA"

**Elaboración:** Ruth Villacrés

GRÁFICO No. 15



#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 51% de los usuarios asegura que los servicios de la biblioteca son muy buenos, el 33% que son buenos, el 11% que son excelentes y el 5% que son regulares.

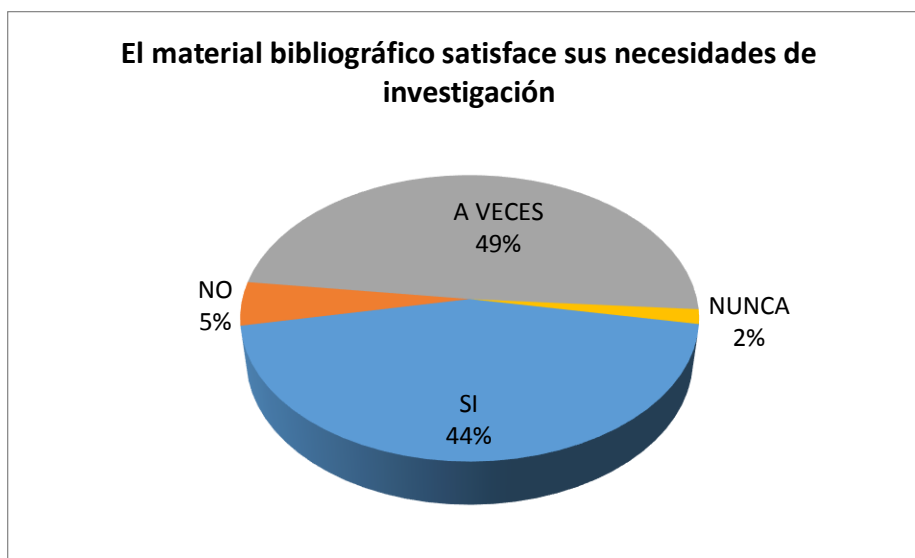
**5.- ¿El material bibliográfico que posee la Biblioteca satisface sus necesidades de investigación?**

**CUADRO No. 16**

INDICADORES	f	%
SI	27	44%
NO	3	5%
A VECES	30	49%
NUNCA	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a usuarios de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta "UDLA"  
Elaboración: Ruth Villacrés

**GRÁFICO No. 16**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 44% de los usuarios asegura que el material bibliográfico si satisface sus necesidades, el 5% que no las satisface, el 49% a veces y el 2% dice que nunca las satisface.

6.- ¿El horario de atención de 07h00 a 21h00 de lunes a viernes y sábados de 08h00 a 13h00 de la Biblioteca responde a sus requerimientos?

**CUADRO No. 17**

INDICADORES	f	%
SI	51	84%
NO	10	16%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a usuarios de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta "UDLA"  
Elaboración: Ruth Villacrés

**GRÁFICO No. 17**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 84% asegura que el horario de la biblioteca si responde a sus requerimientos y el 16% dice que no lo hace.



7.- ¿Cree que el personal de Biblioteca está capacitado para realizar su trabajo?

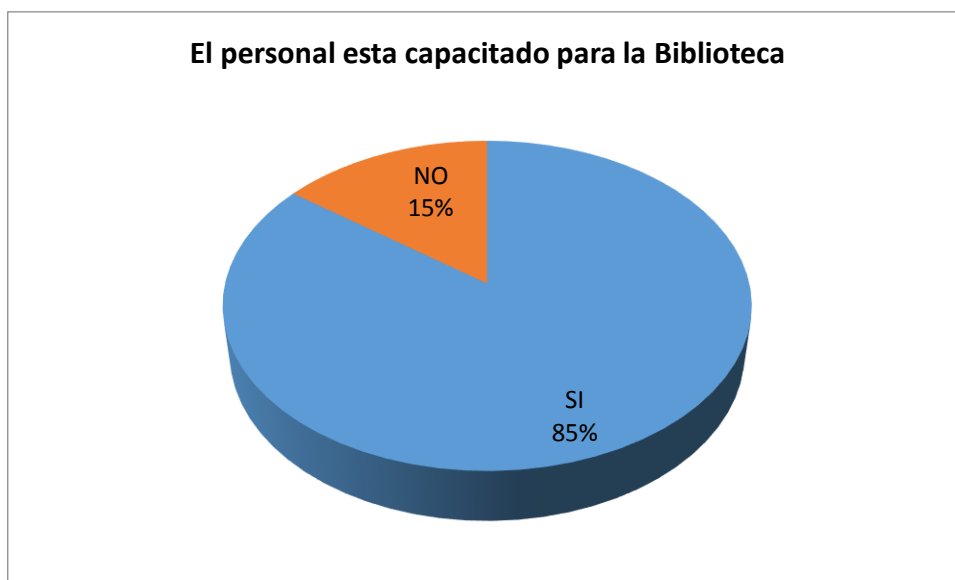
**CUADRO No. 18**

INDICADORES	f	%
SI	52	85%
NO	9	15%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a usuarios de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta "UDLA"

Elaboración: Ruth Villacrés

**GRÁFICO No. 18**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 85% de los usuarios afirma que el personal se encuentra capacitado para la biblioteca y el 15% asegura que no.

**8.- ¿El ambiente y el silencio de la Biblioteca cree que es el adecuado para realizar sus investigaciones?**

**CUADRO No. 19**

<b>INDICADORES</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
SI	18	30%
NO	43	70%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a usuarios de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta "UDLA"  
**Elaboración:** Ruth Villacrés

**GRÁFICO No. 19**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 70% de los usuarios asegura que el ambiente y el silencio no son los adecuados dentro de la biblioteca y solo el 30% indica que si lo es.

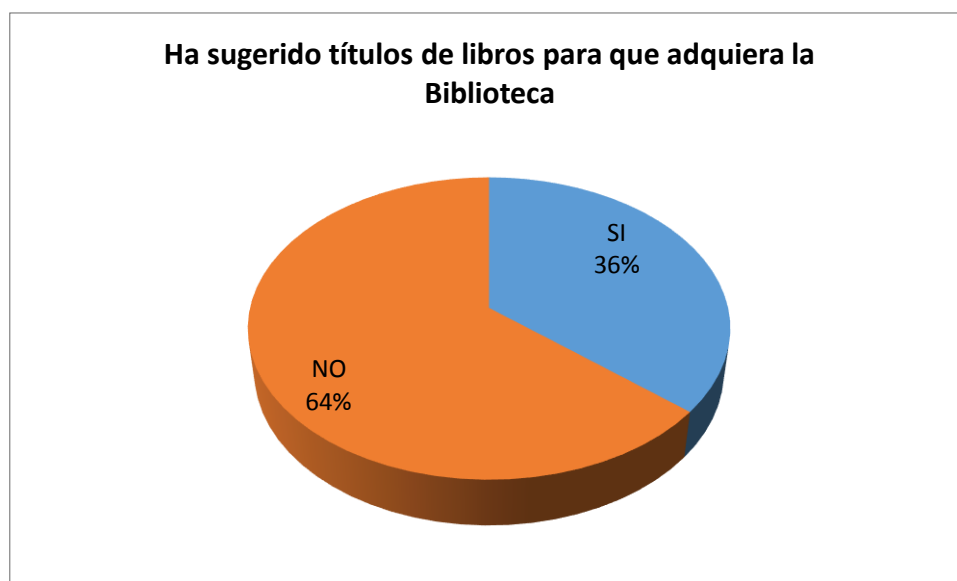
9.- ¿Ud. ha sugerido el título de libros para que la Biblioteca los adquiera?

**CUADRO No. 20**

INDICADORES	f	%
SI	22	36%
NO	39	64%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a usuarios de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta "UDLA"  
Elaboración: Ruth Villacrés

**GRÁFICO No. 20**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 64% de los usuarios nunca ha sugerido libros para que sean adquiridos por la biblioteca y solo un 36% lo ha hecho.

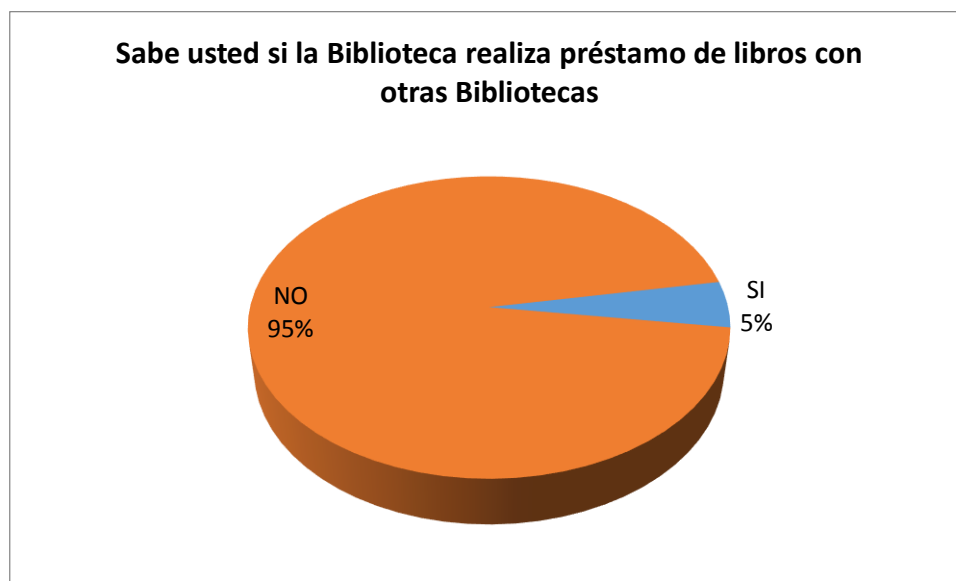
**10.- ¿Sabe usted si la Biblioteca realiza préstamos de libros con otras Bibliotecas cuando usted lo necesita?**

**CUADRO No. 21**

<b>INDICADORES</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
SI	3	5%
NO	58	95%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a usuarios de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta "UDLA"  
**Elaboración:** Ruth Villacrés

**GRÁFICO No. 21**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 95% de los usuarios desconoce si la biblioteca realiza préstamos interbibliotecarios y solo el 5% conoce de este servicio.

## **g. DISCUSIÓN**

En la presente investigación, para determinar la relación entre los servicios de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta de la Universidad de las Américas, se confrontan los resultados de las dos Técnicas de Investigación utilizadas.

Con el propósito de verificar el objetivo específico: Determinar la incidencia de los servicios que oferta la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta de la Universidad de las Américas, en la satisfacción de las demandas informativas de los estudiantes, docentes y comunidad universitaria, se planteó una encuesta aplicada a los usuarios de la Biblioteca, para establecer la incidencia de los servicios de la biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta de la Universidad de las Américas.

Tomando como referencia la pregunta 4) que dice: ¿Los servicios de la biblioteca son? se pudo determinar que el 51% de los usuarios asegura que los servicios de la biblioteca son muy buenos, el 33% que son buenos, el 11% que son excelentes y el 5% que son regulares.

Para comprobar el segundo objetivo específico mejorar los servicios de la biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta de la Universidad de las Américas para que sus usuarios que acuden a sus instalaciones, encuentren información de calidad y apegada a sus requerimientos informativos, se recurrió a una encuesta que fue aplicada al personal de la biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta de la Universidad de las Américas.

Se toma como referencia la pregunta 4): ¿El personal de la biblioteca da información y explicación a los usuarios del funcionamiento de los servicios de la biblioteca), se obtiene los siguientes resultados El 100% del Personal afirma dar información y explicación a los usuarios del funcionamiento de los servicios, además dicen que cada inicio de semestres se programa capacitaciones para los nuevos estudiantes del semestre.

En tal consideración, analizados los resultados se comprueba los Objetivos Específicos planteados y se determina que los servicios de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta de la Universidad de las Américas, se relaciona frente a la satisfacción de las demandas de información de sus usuarios. Se evidencia que siendo Muy buenos los servicios la Biblioteca, se estimula la satisfacción de las demandas informativas de los estudiantes, docentes y comunidad universitaria.

## **h. CONCLUSIONES**

- Existe demora en la búsqueda de información, lo cual genera retardo e incomodidad a la hora de resolver las consultas o tareas de los estudiantes.
- La mayor parte del personal de la biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta no posee título profesional en Bibliotecología.
- El 48% del personal de la Biblioteca se encuentra en el área de circulación para abastecer la atención a los usuarios.
- Hay una constante adquisición de los libros que los docentes requieren para impartir sus clases, pero sigue habiendo demora en la búsqueda de información.
- De todo el material bibliográfico que posee la biblioteca, los libros son los más usados por los estudiantes.
- Gran parte de la población estudiantil asegura que la biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta si tiene la colección bibliográfica actualizada.
- La comunidad universitaria también hace uso no solo del material bibliográfico, sino de las múltiples herramientas académicas que esta ofrece, como son las bases de datos científicas, las revistas on-line, trabajos de titulación e infraestructura.
- La Universidad de las Américas se encuentra en crecimiento constante todo el tiempo por esta razón está interesada en el mejoramiento de la calidad de sus servicios, considerando los requerimientos que el Estado exige hoy en día.

- La mayoría de la población estudiantil acude a la biblioteca para realizar sus tareas o deberes.
  
- Se ha mejorado la infraestructura añadiendo el número de campus, sin embargo falta incrementar el espacio de cada una de las bibliotecas de los campus.
  
- Se ha incrementado la seguridad, tecnología, comodidad, la organización y sobre todo material bibliográfico actualizado y acorde a la malla curricular de cada carrera.



## **i. RECOMENDACIONES**

- Ampliar la capacidad de la estructura en cada una de las bibliotecas de los campus.
- Controlar de mejor manera el ruido en la biblioteca para un mejor funcionamiento.
- Incrementar el número de ejemplares por número de estudiantes.
- Controlar de mejor manera el uso adecuado de los libros en estantería abierta.
- Mejorar el proceso de adquisición del material bibliográfico para que este se lo realice en menor tiempo.
- Concientizar a los usuarios para el correcto uso del material bibliográfico y mejorar el comportamiento dentro de las bibliotecas.
- Se recomienda al personal de biblioteca tener un título académico en bibliotecología para mantener un mejor orden de la misma.

## j. BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro Mendives, Karen Lizeth. Propuesta para mejorar e innovar los servicios de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima: [s.n] , 2005. pp. 9.
- **BRYSON**, J. Técnicas de gestión en bibliotecas y centros de información. Madrid; Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1990.
- Caparò Coronado, Karina Jessica. Aplicación de normas de calidad en la evaluación del servicio de circulación de documentos del Centro de Información de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC. Lima: [s.n], 2005. pp.265
- **GASTON**, **LITTON**, La información en la biblioteca moderna; Breviarios del Bibliotecario No 3, Buenos Aires; Bowker Editores Argentina, 1973
- **GÓMEZ HERNÁNDEZ**, J. A. *Gestión de bibliotecas* Murcia: DM, 2002
- **ORERA**, Luisa. Manual de biblioteconomía. Madrid: Síntesis, 2002.
- Orera Orera, Luisa. La Biblioteca Universitaria. Madrid: Síntesis, 2005. pp. 30.
- **PEREZ**, Margarita. Teoría y nuevos escenarios de la biblioteconomía. Buenos Aires: Alfagrama, 2005.
- **SANZ**, E. Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.
- **THOMPSON**, J. y **CARR**, R. La biblioteca universitaria: introducción a su gestión. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1990.
- **UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**. Módulo VII. Servicios de

Información. Loja, 2009

- **Villanueva**, L. (2006). Motivación y creatividad para la bibliotecología de hoy. Buenos Aires: Alfagrama, 64 p.
- **Tocatlian**, J. (2008). Formación de usuarios de la información: programas problemas y perspectivas En: Boletín Unesco 32: 382-403.
- **Thompson**, J.; Carr, R. (2002). La biblioteca universitaria: introducción a su gestión. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez,
- **Quesada**, Gabriela (1998). Gestión de calidad en bibliotecas: una aproximación al tema a partir de una encuesta realizada en Uruguay. En: Informativo (3/4):56-63.
- **Perelló**, J. G. (2013). Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público. Madrid: Universidad Complutense.
- **Meneses Tello**, T. (2013). Servicios bibliotecarios: la perspectiva en las directrices de la IFLA y otras asociaciones. Recuperado en: <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/viewFile/1639/1652>.
- **Maquiña Silva**, L. A. (2004). El impacto de las nuevas tecnologías en la biblioteca universitaria. Piura: Universidad de Piura.
- **Estrada Cuzcan**, A. (2002). Bibliotecas universitarias: información, investigación, nuevas tecnologías. Lima: Biblioteca Central. <http://www.sociedadelainformacion.com>
- **Carina Rey Martín**. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Anales de Documentación 3, 139-153. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/2451/2441>
- Universidad de Málaga. Bienvenidos a la Biblioteca Universitaria [ en línea]
- [www.uma.es/servicios/presentacionbibliotecauniversitaria.pps](http://www.uma.es/servicios/presentacionbibliotecauniversitaria.pps). [consulta enero 2012]
- Merlo Vega. José Antonio .El servicio bibliotecario de referencia. Anales de documentación 0 3. 2000 disponible en <http://209.85.165.104/search?q=cache:DZYGyuiZu9UJ:www>

umeslfccdlanaleslad03/AD07-2000.PDF+wals +magan  
+servicio+de+referencia&hl=es&c<-clnk&cd= l&gl=ec [Consultado 12-  
12-2007]

- Peilalver Martínez, Angel. Capítulo 5: Formación de usuarios [en línea] Disponible en: <http://eprints.rclis.org/archive/00004672/06/EMPEUcap5.pdf>. [Consultado 10-11-2007]
- Magán Wals, José Antonio Temas de Biblioteconomía Universitaria y General; Madrid 2001, 449 p.
- Magán Wals, José Antonio Temas de Biblioteconomía Universitaria y General; Madrid 2001, 449 p.
- Magán Wals, José Antonio Temas de Biblioteconomía Universitaria y General; Madrid 2001, 461 p.
- García, Luz Irma; Servicio de Referencia; Buenos Aires, 141, 142, 143 p.

**k. ANEXO**

**PROYECTO DE TESIS**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA, CARRERAS EDUCATIVAS**  
**CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA**

**“LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CARLOS LARREÁTEGUI  
MENDIETA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS FRENTE A  
LA SATISFACCIÓN DE LAS DEMANDAS DE INFORMACIÓN DE  
SUS USUARIOS, PERÍODO 2013-2014”**

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

**AUTORA:**

**Ruth Ximena Villacrés Villacrés**

**LOJA – ECUADOR**

**2013-2014**

**a. TEMA**

**“LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CARLOS LARREÁTEGUI MENDIETA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS FRENTE A LA SATISFACCION DE LAS DEMANDAS DE INFORMACION DE SUS USUARIOS. PERIODO 2013-2014”**

## **b. PROBLEMÁTICA**

Las bibliotecas universitarias actualmente, están pasando momentos de grandes transformaciones y cambios tecnológicos, provocados por el crecimiento vertiginoso de la información tanto en formato impreso y digital, además con la aparición de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) y sus potencialidades, lo que nos permite introducir nuevos productos y mejorar los servicios bibliotecarios. Así mismo las bibliotecas deben promover el uso de las tecnologías de la información si desean dar respuesta a las cambiantes necesidades informativas de los usuarios, y al mismo tiempo deben tener en cuenta que los servicios sean reconocidos y valorados por la comunidad a la que sirven y están destinados los servicios de información.

La Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta de la Universidad de las Américas dispone actualmente de un importante fondo bibliográfico actualizado de acuerdo a las mallas curriculares de las diferentes carreras, además está procesado técnicamente respetando los estándares y normas internacionales; pero no dispone de un catálogo automatizado disponible para la consulta de los usuarios, esto dificulta su acceso y difusión.

La falta de educación a usuarios, es un limitante para que los estudiantes conozcan los servicios que ofrece la biblioteca, la normatividad y reglamento que deben tomar en cuenta para hacer uso de la información.

Así mismo el Servicio de información y referencia, es de vital importancia para el buen direccionamiento y asesoramiento a los usuarios, ya que de esta forma podrían acceder a la información que no está visible, como también podrían acceder a otras fuentes bibliográficas, catálogos

automáticos que disponen otras bibliotecas.

Frente a esta problemática en la que se halla inmersa la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta de la Universidad de las Américas cabe responder la siguiente interrogante: ¿LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CARLOS LARREÁTEGUI MENDIETA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS CONTRIBUIRÁ A QUE SUS USUARIOS SATISFAGAN LAS DEMANDAS DE INFORMACION.



### **c. JUSTIFICACIÓN**

La Biblioteca es el corazón de la Universidad, es un motor para hacerla conservadora, transmisora y creadora del saber y del conocimiento, además es una institución imprescindible para que la Universidad cumpla con sus fines y propósitos respecto a la educación superior.

Los servicios que prestan las bibliotecas universitarias deben responder exactamente a las demandas y necesidades de los usuarios, tanto internos como externos, basados en tres principios fundamentales en la sociedad actual: el usuario puede solicitar el servicio física o virtualmente, la disposición de información dentro y fuera de la biblioteca para satisfacer las demandas, lo cual obliga a la utilización de redes y a la cooperación bibliotecaria, y finalmente, se plantea la oferta de servicios múltiples para necesidades específicas.

La prestación de un buen servicio de 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.

La conceptualización del término biblioteca, responde a una realidad compleja y múltiple difícil de concretar en una definición globalizadora, más aún cuando se trata de una entidad de carácter dinámico y por lo tanto cambiante.

Esta realidad y diversidad se ponen de manifiesto de forma más patente en el momento actual, cuando las bibliotecas están en unos momentos claramente transnacionales, derivados, entre otros aspectos, del cambio tecnológico y de una concepción económica de las instituciones de servicios y culturales.

Los servicios que ofertan las Bibliotecas Universitarias del país son similares y aplicables a la mayoría, a pesar de esto, la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta de la UDLA realizará un estudio completo y detallado de los servicios que oferta actualmente, y preparará una propuesta de mejoramiento de los servicios actuales, como también la introducción de nuevos, aplicando las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación.

La difusión del contenido del fondo bibliográfico, se lo realizará a través de un catálogo automatizado, el mismo que estará disponible en una red interna local a través de terminales de acceso público (intranet), y además estará alojado en la página web de la institución.

Para el mejor aprovechamiento de los servicios que oferta la biblioteca, será indispensable desarrollar un Plan anual de Formación de usuarios, sobre todo para los usuarios nuevos, esto permitirá que la comunidad académica conozca los servicios que ofertan, y las condiciones en las que deben usarse las instalaciones como de su contenido bibliográfico.

También deberá implementar un Servicio de Información y Referencia. Esto permitirá que los usuarios salgan satisfechos con la búsqueda de información, para este servicio debe contar con bases de datos bibliográficas de otras bibliotecas e instituciones nacionales e internacionales, este servicio se dará vía personal y también electrónicamente.

La Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta de la UDLA no está en condiciones de adquirir todo el material bibliográfico necesario para satisfacer las demandas de información de los usuarios, por lo que debe preparar un plan de Préstamo Interbibliotecario a través del Consorcio de Bibliotecas Universitarias del Ecuador. La presente investigación se realizará en la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta de la Universidad de las Américas de la ciudad de Quito, cuyo objetivo es proponer que la misma implemente servicios de calidad y que contribuyan al desarrollo de los

estudiantes, la docencia, la investigación y vinculación con la colectividad.

#### **d. OBJETIVOS**

##### **OBJETIVO GENERAL**

Proponer que la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta de la Universidad de las Américas implemente servicios de calidad que contribuyan al desarrollo de los estudiantes, la docencia, la investigación y vinculación con la colectividad.

##### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Determinar la incidencia de los servicios que oferta la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta de la Universidad de las Américas, en la satisfacción de las demandas informativas de los estudiantes, docentes y comunidad universitaria.
- Mejorar los servicios de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta de la Universidad de las Américas para que sus usuarios que acuden a sus instalaciones, encuentren información de calidad y apegada a sus requerimientos informativos.

## e. MARCO TEÓRICO

### CAPÍTULO I

#### LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

La Universidad de las Américas, ubicada en el sector de Los Laureles, al norte de Quito, actualmente cuenta con una población educativa de 15.000 estudiantes. En Pre Grado cuenta con las siguientes Facultades: Ciencias Agropecuarias, Ciencias Sociales, Ciencias Económicas y Administrativas, Comunicación, Ciencias de la Salud, Turismo y Hospitalidad, Derecho y Arquitectura.

Además, cuenta con estudios de Cuarto Nivel con Maestrías en Administración de Empresas, Propiedad Intelectual, Dirección de Comunicación, Dirección de Operaciones y Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información.

**Rigor Académico:** Entendido como la combinación de excelencia con exigencia. Es la búsqueda constante del conocimiento de punta, impartido y generado con las mejores prácticas conocidas, junto a elevados estándares de promoción académica para estudiantes, docentes e investigadores.

**Conducta ética:** Entendida como la práctica permanente y la difusión de valores fundamentales, como la honestidad, la integridad y el rigor académico.

**Innovación:** Concebida como la práctica y difusión de una actitud caracterizada por la búsqueda constante del conocimiento y por un espíritu de permanente observación, curiosidad, indagación y crítica de la realidad.

#### RESEÑA HISTÓRICA

En 1993, un grupo de empresarios chilenos y ecuatorianos desarrollan el primer Proyecto Binacional Ecuatoriano Chileno de Educación Superior, con

la convicción de que el desarrollo de un país se efectúa con jóvenes profesionales capacitados para los desafíos del milenio.

**Noviembre de 1994.-** Primer desafío: Se inician las actividades docentes, adaptando un programa de estudio chileno a nuestra realidad, la nueva propuesta impulsaba la preparación del hombre, libre y solidario, su creatividad, raciocinio, voluntad y principios sólidos, que lo facultarían a alcanzar grandes metas. La acogida superó las expectativas.

**Noviembre 21 de 1995.-** Se oficializa el funcionamiento de la Universidad, mediante Decreto Ejecutivo N°3272, dictado por el Presidente Constitucional de la República, Arq. Sixto Durán Ballén, publicado en el Registro Oficial N° 832, de 29 de noviembre de 1995.

**Octubre 1998.-** Primera promoción de graduados que cursaron entre cuatro y cinco años, en su mayoría ingresaron a la Universidad en 1994.

**Octubre de 1999.-** Primera ceremonia de incorporación de los primeros graduados.

**28 Mayo de 2001.-** Aprobación de los Estatutos de la Universidad de Las Américas, por el Consejo Nacional de Educación Superior (CONESUP)

**15 de Junio de 2005.-** Lanzamiento oficial de la Universidad de Las Américas Ecuador como miembro de Laureate Internacional Universities.

**Abril del 2006.** Inicio de posgrado en Administración de Empresas.

**Agosto de 2007.** Acreditación de la Universidad ante el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (CONEA) inicio de primeros contactos.

**Septiembre de 2007.** Inicio de construcción de la sede norte de la Universidad de las Américas, la más moderna de Quito, con las más modernas instalaciones en más de 28.000 m<sup>2</sup>.

**Mayo de 2008.-** Firma de Convenio de cooperación con el CONEA, luego de aprobado el proyecto de Autoevaluación de la Universidad, iniciando el proceso con la participación de toda la Comunidad Universitaria.

**Mayo de 2008.** Incorporación de la primera promoción de graduados de la Maestría en Administración de Empresas (MBA).

**Octubre del 2008.** Inauguración de Sede norte de la Universidad de Las Américas.

**Octubre del 2008.** Inauguración de la Facultad de Ciencias de la Salud, con las carreras de Medicina y Enfermería y el Centro de Investigaciones Biomédicas. Un selecto grupo de profesionales del área, junto al apoyo de la Universidad Andrés Bello, dirigen esta facultad.

**Agosto de 2008.** Aprobación de la Maestría en Propiedad Intelectual por el CONESUP, mediante resolución RCP.S20 316.08. Es el **PRIMER PROGRAMA COMPLETO DE POSGRADO EN PROPIEDAD INTELECTUAL**, único en el país y en la región, con el respaldo de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), su Academia, y la Organización de Estados Americanos (OEA).

**Agosto de 2009.** Inicio de la Maestría en Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional - DirCom -Única en su concepción.- Forma estrategias con alto nivel de competencias para lograr coherencia lógica entre la estrategia general de la empresa y la estrategia comunicativa, capaces de coordinar los mensajes y acciones que envía y produce toda la organización, junto a los especialistas de las diferentes áreas (institucional, organizacional y mercadológica).

## **MISIÓN**

Formar personas competentes, emprendedoras, exitosas y con visión global, comprometidas con la sociedad basados en la excelencia y los valores.

## VISIÓN

Crear un modelo de referencia para la educación superior ecuatoriana; construir una comunidad universitaria orgullosa y comprometida con el país buscando de manera constante, la realización personal y profesional de sus miembros.

## FILOSOFÍA

**Constructivismo:** Corriente teórica que centra su atención en el estudiante y en el proceso de aprendizaje. Da importancia a los mecanismos a través de los cuales el ser humano aprende y concibe el aprendizaje como un proceso en el cual el estudiante construye activamente nuevas ideas o conceptos basados en conocimientos presentes y pasados. El "aprender haciendo" y la experimentación cobran especial relevancia en este enfoque.

**Competencias:** Se refieren al desarrollo de actitudes y aptitudes propias para el logro de objetivos de aprendizaje. Se trata de formar competencias generales y específicas en el estudiante, entre las que destacan:

- **Aprender a aprender**, que consiste en promover las capacidades para adquirir los conocimientos y prácticas en que se sustentará la labor profesional.
- **Aprender a ser**, que contempla la promoción de valores, actitudes y normas éticas que orientarán el comportamiento e integración social, así como el desempeño profesional de los alumnos.
- **Aprende a hacer**, que trata del desarrollo de competencias para la aplicación de principios, métodos y tecnologías de manera productiva a lo largo de la carrera profesional.
- **Aprender a convivir**, sobre la base del reconocimiento del otro, es decir, de los otros seres humanos, en igualdad de dignidad, de derechos y deberes.

- **Aprender a decidir** con responsabilidad.

La planificación y evaluación del currículo son concebidas por competencias.

**Orientación a las organizaciones:** La mayoría de profesionales que se forman en las universidades se desempeñan en empresas, o en organizaciones en general, ya sea como empleados o como emprendedores. En este contexto, una de las principales deficiencias que se observan es la débil preparación en relación con las leyes y teorías que rigen el funcionamiento y desarrollo de las organizaciones. Tal deficiencia entorpece el desempeño profesional y limita la formación de capacidades de emprendimiento, tan importantes en las posibilidades de generación de empleo.

Desde esta perspectiva, Universidad de Las Américas brinda a sus estudiantes los conceptos básicos del funcionamiento y desarrollo de las empresas y las organizaciones en general. Paralelamente, intenta formar y estimular las capacidades emprendedoras, con la finalidad que los futuros profesionales inicien emprendimientos que los conviertan en generadores de empleo antes que en demandantes de empleo.

**Humanismo:** Corriente que pone al ser humano como centro de la reflexión y de la acción. Esto se pone de manifiesto en la propuesta de Formación Integral del estudiante, ir más allá de la pura formación profesional y abarcar la totalidad de sus ámbitos en tanto ser humano (formación en valores, educación física, formación cultural etc.)



## **CAPÍTULO II**

### **LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

Sin duda alguna, las bibliotecas universitarias tienen una larga historia, ya que su origen tiene que ver con la aparición de las universidades desde la Edad Media hasta nuestros días.

Y es así que las Universidades comenzaron a acumular grandes cantidades de libros y publicaciones, a través de compra y también por donaciones de grandes personajes de la historia.

Las bibliotecas universitarias tienen una larga tradición, ya que su origen viene desde la Edad Media, cuando aparecen las universidades. En ellas las necesidades de libros por parte de los estudiantes fueron atendidas por los estacionarios, especie de bibliotecarios que alquilaban los cuadernillos que integraban las obras que habían sido aprobadas y corregidas por las autoridades académicas, para que los estudiantes pudieran copiarlas para su estudio”.

La American Library Association (ALA) define la biblioteca universitaria como una “biblioteca (o sistema de éstas) establecida, mantenida y administrada por una universidad, para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios”.

“La biblioteca universitaria es una pieza clave de la universidad y constituye uno de los indicadores para medir su calidad. Entre los indicadores de excelencia de las universidades los recursos, pues condicionan en gran medida los resultados, y entre estos resultados la biblioteca, representada por tres indicadores: número de libros de la biblioteca, libros por estudiantes y libros por centro”. (Orera Orera, 2005)

Durante el siglo XVIII las bibliotecas universitarias dejaron de ser un sitio en el que se guardaban tesoros, y, se convirtieron en el tesoro intelectual de la Universidad y, que paulatinamente iniciaron con el proceso de préstamo a domicilio, a pesar que su custodia y cuidado estuvo por encima del servicio al usuario.

En nuestro país, con la llegada de la Compañía de Jesús a la Real Audiencia de Quito, en 1586, dio un mayor impulso al desarrollo educativo, primero con la creación del Seminario Mayor de Quito, y posteriormente con la creación de la Universidad San Gregorio Magno, llamándola Real y Pontificia en 1651.

La Universidad Central del Ecuador fue creada el 18 de marzo de 1826, convirtiéndose en la Universidad más antigua del país, y de acuerdo a la Ley General sobre Educación Pública, aprobada por el Congreso de Cundinamarca, dice: “en las capitales de los Departamentos de Cundinamarca, Venezuela y Quito se establecerán Universidades Centrales que abracen con más extensión la enseñanza de Ciencias y Artes”.

Las bibliotecas de las universidades, impulsadas por esta evolución conjunta de la economía, la sociedad, las tecnologías y la Universidad, tienen que reorganizarse para seguir dando un servicio esencial, que es el eje en todos estos ámbitos, pero que ha aumentado enormemente en cantidad y en canales de difusión.

Deben adaptarse, por tanto, a la edición en nuevos soportes y operar con sistemas informáticos de almacenamiento y recuperación de la información (catálogos automatizados, bases de datos) en el entorno de las redes y, en especial, de Internet. Amplían y diversifican sus servicios y renuevan sus métodos de gestión en todos los niveles, buscando ampliar su impacto, no ya sólo sobre la comunidad universitaria a la que sirven, sino incluso sobre el entorno de está. La biblioteca universitaria trata de ofrecer, cada vez con mayor rigor y eficacia, un servicio integral, que apoye de verdad a los

estudiantes, a los profesores y a los investigadores, respondiendo a las necesidades diferentes de cada uno, bajo las más diversas circunstancias en que se encuentran: mayor y mejor información bibliográfica, mayor acceso al documento, servicios sincrónicos y asincrónicos, e instrucción y formación de todos sus usuarios en el nuevo contexto de la información electrónica y la gestión personal del conocimiento.

Al mismo tiempo, se abren ante ellas ámbitos antes no conocidos o no profundizados de cooperación: interbibliotecaria, ante la escasez de medios financieros, compartiendo recursos y conocimiento y reduciendo costes; entre la biblioteca y el personal docente y los investigadores, para preparar y publicar materiales didácticos y otros documentos, y gestionar marcos de comunicación académica; y entre la biblioteca y las empresas de edición y suministro de información.

En consecuencia, sociedad, tecnologías de la información, Universidad y biblioteca universitaria comparten una misma lógica de la creación y del uso de la información. Y por eso confluyen hacia un modelo que aún debe definirse y consolidarse mejor, que puede caracterizarse por la multiplicación de servicios, por la velocidad en el flujo de informaciones, la integración de recursos, el tratamiento distribuido y flexible, la ampliación del espacio de actuación. Los cuatro pretenden tejer sobre sí mismos y sobre su entorno una red por la que circulen con facilidad la información, los servicios y hasta las personas en su actividad y en sus relaciones diarias. La red es exactamente eso: una estructura de relaciones organizadas, distribuidas y reflexibles; es decir, una comunidad o sociedad virtual.

## **CONCEPTO DE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

“Partiendo de la idea de que la biblioteca universitaria forma parte de la institución a la que sirve, y de que constituye un servicio básico y relevante

para el desarrollo de las funciones fundamentales de la universidad, la docencia y la investigación”. (Ibid, pp.19)

Podemos conciliar diversos conceptos y de varios autores sobre un verdadero concepto de biblioteca universitaria:

Según la (American Library Association) se define la biblioteca “como una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento”. Indudablemente esta definición incluye la estrecha relación que debe existir entre la biblioteca, la docencia y la investigación.

En cambio la Universidad de Málaga afirma que:

“La biblioteca de la universidad es un servicio de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación, la formación continua y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la universidad en su conjunto. La biblioteca tiene como misión asegurar la recopilación, la conservación, el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación de conocimiento.”  
([www.uma.es/servicios/presentacionbibliotecauniversitaria](http://www.uma.es/servicios/presentacionbibliotecauniversitaria), 2012)

Además de lo afirmado por la Universidad de Málaga, podemos añadir que la biblioteca de una universidad constituye el principal y en la mayoría de los casos, es el único recurso de información al que los estudiantes tienen acceso durante su vida académica, ya sea por falta de tiempo, recursos económicos, optimización del tiempo libre, entre otros factores. También la biblioteca universitaria, coincide con los conceptos de otros tipos de bibliotecas, en ser un importante recurso de información, pero además cuenta con ciertas características propias que la distinguen de las demás, tal como lo señala María Azucena Morales Morales, Directora General de Bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) quien afirma que:

“Diferenciar un tipo de biblioteca de otro no es exactamente porque una sea grande, mediana o pequeña, ya que éstos términos son muy subjetivos, se diferencian por el conjunto de varios elementos: el tipo de usuarios a los cuales se brinda servicio, el tipo de colección, etc. En ese caso la Biblioteca Universitaria o también llamada académica es aquella que ofrece sus servicios a toda la comunidad universitaria: estudiantes, investigadores, profesores y trabajadores, para apoyar los planes y programas de estudio a la institución, así como a la investigación, docencia y la extensión de la cultura”. (Morales Morales, María Azucena, 2012)

Por otra parte al referirse a la biblioteca universitaria, Karen Alfaro refiere que:

“La biblioteca universitaria es una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento. En ésta definición la biblioteca universitaria coincide parcialmente con el resto de los tipos de bibliotecas, ya que todas sean del tipo que sean están formadas por el conjunto: personal, colecciones, instalaciones, servicios y equipos. La diferencia fundamental entre la biblioteca universitaria y los restantes tipos se encuentra en las funciones y los objetivos de éste tipo de biblioteca”. (Alfaro Mendives, Karen Lizeth, 2005)

## **LA MISIÓN DE LA BIBLIOTECA EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR**

La misión de la biblioteca universitaria según Gómez Hernández, es:

- Proporcionar una colección básica de acuerdo a las necesidades de introducción en el conocimiento científico que tengan los estudiantes, actualizada en relación con los programas de estudio.
- Una colección de materiales de referencia formada por fuentes bibliográficas personales e institucionales, tanto en soportes impresos como electrónicos, de acceso local, en red o por tele documentación, que puedan

ser tanto de base de información como medio didáctico y metodológico en el proceso de aprendizaje y adquisición de hábitos investigadores.

- Una colección documental especializada en las distintas materias que cubran los planes de estudio y los proyectos de investigación, disponible tanto para los profesores como para los alumnos iniciados y los que tengan ocasión de usarlos para su proceso formativo. Formada por monografías, revistas, traducciones, informes, tesis de otras universidades y en general literatura gris, como biblioteca especializada.
- Un servicio de información, orientación, referencia y formación de usuarios, que promueva y mejore los hábitos de uso de la biblioteca, preparando para un óptimo aprovechamiento de sus recursos.
- Un servicio de apoyo a la investigación especializada que cumpla las funciones de acceso a bases de datos internacionales, orientación bibliográfica especializada y obtención del documento original.
- Favorecer el acceso a la cultura del entorno y la época, a través de una colección documental diversa relacionada con las manifestaciones espirituales, y de la programación de actividades de difusión de la ciencia y la cultura.

(Gómez Hernández, José Antonio, 1998)

## **LA FUNCIÓN DE LA BIBLIOTECA EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR**

Sánchez Lihón dice que “La función de la biblioteca universitaria es proveer una adecuada información bibliográfica, teniendo en cuenta la estructura de la universidad, para satisfacer las necesidades de la educación integral de la comunidad universitaria y los que se originan en la investigación” (Sánchez Lihón, Danilo, 1983)

Las bibliotecas universitarias cumplen con desarrollar una serie de funciones, que no hacen otra cosa que contribuir a la consecución de los

objetivos primordiales de esta unidad de información, así, Merlo citado por Caparó señala como función de las bibliotecas universitarias las siguientes:

Apoyo a la formación de los alumnos y de la comunidad universitaria en general.

- Apoyo a la investigación y a la docencia.
- Desarrollo de colecciones útiles, de calidad y en todo tipo de soporte.
- Almacenamiento de un gran número de fuentes de información.
- Tratamiento, organización y conservación de la colección.
- Difusión de la colección mediante el préstamo, la consulta la referencia, los servicios de información bibliográfica o cualquier otro tipo de actividad.
- Formación de los usuarios en el uso de los servicios y fondos bibliotecarios.
- Potenciar actividades de información de los servicios. (Caparó Coronado, Karina Jessica, 2005)

## **NORMAS INTERNACIONALES PARA BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS**

Las pautas, normas o directrices son criterios por los cuales pueden medirse o evaluarse los servicios y programas bibliotecarios. Establecidos por organizaciones profesionales, corporaciones acreditadas u organismos estatales, los criterios pueden reflejar de diversos modos un mínimo o ideal, un procedimiento modélico, una medida cuantitativa o una evaluación cualitativa.

Aunque a veces se denominen “normas”, hay que apreciarlas más por su valor de recomendación y de orientación más que por ser reglas de obligado

cumplimiento. En este sentido, el Real Decreto 557/1991 es distinto al tener rango de ley y ser de obligado cumplimiento.

Las directrices para bibliotecas han evolucionado a lo largo de su historia.

Mientras que en los años 50, 60 y 70 se optó por la elaboración de directrices de tipo cuantitativo (especialmente la ACRL), a partir de los 80 se ha evolucionado hacia la redacción de directrices de tipo cualitativo. Precisamente la enorme diferencia existente entre la realidad y los objetivos de cada biblioteca impulsó la elaboración de criterios cualitativos que sirvieran de orientación en cada caso concreto, aunque no se destierra completamente la cuantificación. La tendencia actual propicia la comparación de algunos indicadores entre grupos de bibliotecas de universidades de dimensiones, objetivos y recursos afines, teniendo en cuenta los resultados obtenidos según los aplicados. El contenido de las directrices varía, pero generalmente siempre se incluyen recomendaciones sobre presupuestos, servicios, colecciones, organización, personal e instalaciones.

### **Internacionales**

- **Standars for University Libraries (1987):** editadas por Beverly P. Lynch, la IFLA publicó estas normas destinadas a los países en desarrollo. Este documento fue elaborado con el propósito de que las Universidades de estos países pudieran valorar la calidad de sus servicios bibliotecarios y sus colecciones, aunque más bien desde principios generales, pues no formula unas recomendaciones cuantitativas sobre horas de servicio, personal, tamaño o presupuesto. Su fin era ayudar a que las Universidades "cumplan con los objetivos que se propusieron desde su creación, con el derecho que tiene el personal académico y los estudiantes de enseñar y aprender, y de que sus investigaciones puedan ser publicadas libremente".
- **Standards & Guidelines de la ACRL (Association of College & Research Libraries, miembro de la American Library Association (ALA)) (1959- ):** Esta



asociación lleva publicando y actualizando desde los años 60 diferentes normas y directrices sobre varios aspectos que afectan al servicio de las bibliotecas universitarias. Podríamos destacar la última versión de las "Standards for Libraries in Higher Education", aprobadas por el consejo de directores en junio de 2004. Estas normas proporcionan un enfoque tanto cuantitativo como cualitativo para la evaluación de la eficacia de una biblioteca y su personal en el contexto de la misión de la institución, proporcionando declaraciones de buenas prácticas para la biblioteca, y sugiriendo maneras de evaluar estas prácticas en el contexto de las prioridades de la institución.

## **España**

- Bibliotecas Universitarias: recomendaciones sobre su reglamentación (1986): constituye el primer gran esfuerzo en la redacción de unas normas o recomendaciones para bibliotecas universitarias en nuestro país, promovido por el Centro de Coordinación Bibliotecaria tras la aprobación de la LRU en 1983. Para ello, reunió a los directores de las bibliotecas, que acordaron proponer unas líneas que orientaran su desarrollo. Estas recomendaciones supusieron un avance notable, y algunas de sus disposiciones aún están por cumplir.

Reflejan un esfuerzo por integrar a los bibliotecarios en las tareas docentes e investigadoras, por dar unidad al conjunto de bibliotecas de cada universidad e insisten en el servicio que las bibliotecas deben dar a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.

Estas recomendaciones resultan un poco obsoletas en sus propuestas respecto del personal, pues por ejemplo no recogen la figura de los auxiliares de biblioteca, sino sólo a los de administración, y también en lo referido a estructura, pues no prevén las bibliotecas de área. Engloban servicios tan importantes como la formación de usuarios en la llamada "extensión bibliotecaria", y prescriben unos mínimos de carácter cuantitativo

basados en el número de usuarios, no en los servicios ofrecidos o el perfil de los programas académicos de cada institución

- Real Decreto 557/1991, de 12 de abril, sobre Creación y reconocimiento de Universidades y Centros universitarios: este decreto, aún vigente a pesar de ser anterior a la LOU de 2001, en su anexo señala una serie de requisitos materiales mínimos para la creación de Universidades en España, entre los que menciona el que haya puestos de lectura para un 10 % del número total de alumnos, las principales revistas científicas, y un horario de atención semanal de los servicios de al menos 55 horas.

- Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas (1997): elaboradas por REBIUN y publicadas por el Ministerio de Educación y Cultura, sirven de pauta y referencia para todas aquellas bibliotecas que tienen entre sus objetivos la mejora y/o actualización de sus estructuras y servicios o incluso de apoyo y punto de partida para nuevas universidades que se vayan creando. Estas normas están estructuradas en capítulos, y cada uno de ellos está dedicado a un aspecto concreto: colecciones, servicios, infraestructuras, financiación, personal y patrimonio bibliográfico histórico universitario.

(Gavilán, César Martín. Bibliotecas universitarias: concepto y función Los CRAI. 2008)

Se pretende que estas Normas se apliquen en bibliotecas que sirvan de apoyo a programas académicos en instituciones de enseñanza superior. Las Normas anteriores se basaban ante todo en los recursos y aportaciones a los programas (“inputs”), tales como financiación, espacio, materiales y actividades del personal. Estas nuevas Normas siguen teniendo en cuenta esos mismos “recursos”, pero ahora se toman en consideración también los “productos” (“outputs”) y los “resultados” (“outcomes”). Para ir creando uniformidad, se utilizarán en estas Normas las definiciones tal y como vienen

recogidas en el "Informe del Grupo de Trabajo sobre Evaluación de Resultados en Bibliotecas Universitarias" de la ACRL:

**Recursos:** en general, se entiende por recursos los componentes básicos para la actividad de un programa bibliotecario: el dinero, espacio, colección, equipamiento y personal con los que se puede poner en funcionamiento un programa.

**Productos:** sirven para cuantificar el trabajo realizado: por ej., número de monografías usadas en sala o en préstamo, número de cuestiones de referencia respondidas.

**Resultados:** los cambios que los usuarios de la biblioteca experimentan a resultas de su contacto con los recursos y actividades ofrecidas por la biblioteca.

Estas Normas adoptan un tratamiento a la vez cuantitativo y cualitativo de la evaluación de la eficacia de una biblioteca y de sus bibliotecarios. Abogan por el uso de medidas de recursos, productos y resultados dentro del contexto de la misión declarada de la institución.

Estimulan la comparación de estas medidas con las de otras instituciones similares; aportan declaraciones de buena práctica bibliotecaria, y sugieren diferentes vías de evaluación de dicha práctica en el contexto de las prioridades de la institución. Estas Normas se refieren sólo a las bibliotecas, y no a otros componentes de una organización más amplia (por ej., servicios de informática).

Al plantearse la aplicación de estas Normas, quienes vayan a hacer uso de ellas deberán tener en mente los rápidos cambios en la comunicación académica que han ocurrido en los últimos años. Mientras que las publicaciones electrónicas han aumentado en número, las publicaciones en papel o en microformas han continuado también, obligando a los bibliotecarios a almacenar, ofrecer e interpretar la información en múltiples

formatos. Con el incremento de la disponibilidad de información, las expectativas de los usuarios también han crecido sustancialmente. Cada vez más se espera que los bibliotecarios ayuden a los usuarios a evaluar la información que reciben. Estos cambios hacen aflorar el desarrollo de un nuevo papel para los bibliotecarios, un papel que sugiere una mayor y más estrecha implicación con los usuarios, y una mayor responsabilidad respecto del proceso educativo.

Las bibliotecas, especialmente aquellas que trabajan en áreas especializadas universitarias y de investigación, tienen un reto importante ante sí para poder desarrollar sus potencialidades como verdaderos centros de apoyo a la investigación, que proporcionan servicios documentales a la medida de las necesidades de sus usuarios. En este contexto cabría preguntarse qué papel desempeña la biblioteca en la construcción de la Sociedad de la Información. Facilitar información es un aspecto que siempre ha estado presente entre las funciones desarrolladas por la biblioteca, y probablemente no exista un cambio en las funciones conceptuales, aunque si se ha operado una auténtica revolución en cuanto a los medios y capacidades disponibles para optimizar esos objetivos.

Los profesionales de la información han ido incorporando nuevos roles profesionales en un proceso continuo y progresivo, adaptando e incorporando sus tareas al uso de la Tecnología de la Información.

El trabajo en redes de información en las bibliotecas responde a dos orientaciones:

- La biblioteca como usuaria de los recursos y servicios de información en Internet
- La biblioteca como proveedora de servicios de información en Internet.

Ambos aspectos lejos de entrar en contradicción se complementan, pues para la provisión de esos servicios, la red supone una herramienta de

primera utilidad de cara a apoyar y mejorar los procesos técnicos y de información, que servirán de sustento a los servicios que proporciona la biblioteca en la propia red.

Los documentos electrónicos, aunque aparecieron en los años 80 – tanto en línea como en CD-ROM- no tuvieron un uso generalizado hasta que no han sido de uso común las redes de información. El documento electrónico ha supuesto una simplificación del proceso de publicación: abaratando los costes de producción, facilidad de elaboración, rapidez de edición y capacidad de acceso, ya que cualquier documento que se edita en la red por el sólo hecho de hacerlo tiene una potencialidad de uso universal, lo que a su vez conlleva unos cambios sustanciales en las pautas de consumo y comunicación, sobre todo en el ámbito académico y en la edición científica, donde se dan las circunstancias apropiadas para la sustitución de la edición tradicional. Esto por otro lado afecta a la edición comercial, ya que en alguna medida este sector está perdiendo el control sobre la producción, al convertirse de esta manera la publicación electrónica en un producto directo entre los generadores de información científica y sus inmediatos consumidores. Si bien hay que poner de manifiesto que esta facilidad para la edición hace de Internet un voluminoso almacén de información de muy diversos contenidos, calidad y utilidad debido en buena parte al carácter descentralizado de la red, lo que ha llevado a que algunos autores la hayan comparado con una gran biblioteca sin catálogos, pues no responde a criterios de información estructurada orientada a la recuperación, lo que hace de ella un depósito caótico para la publicación y distribución de documentos de gran variedad de contenidos, formatos y perdurabilidad provenientes de todo el mundo.

Todos estos aspectos que afectan al proceso de investigación, edición, difusión y consumo de la información. También tienen su incidencia en el proceso de información y comunicación que desarrolla la biblioteca de investigación, abriendo a ésta nuevas posibilidades como entidad gestora

del conocimiento Este concepto abarca todo el proceso antes mencionado, desde la relación bidireccional producción-consumo de información hasta la difusión de la misma.

La tarea fundamental de la biblioteca en este contexto sería la organización de los recursos de información en red, posibilitando un mejor acceso a Internet a través de servicios que de alguna manera garanticen un acceso efectivo a los recursos. Cabría preguntarse qué servicios pueden ser estos:

La biblioteca por las tareas tradicionales que ha venido desarrollando a lo largo de su devenir histórico -seleccionando, adquiriendo y procesando información- es la entidad clave para la organización del conocimiento en la red, de cara a crear y aplicar sistemas estructurados de recuperación de información: Metadatos y sistemas de búsqueda de información distribuida (protocolo Z39.5010)

Aprovechar la capacidad de las nuevas tecnologías para proveer servicios de información.

Otro papel que se ha asignado a la biblioteca en este contexto es como entidad garante democrático de acceso a la información, otorgando al bibliotecario la tarea de mediador entre la información y el usuario, en el cual tendrían gran importancia las tareas de formación de usuarios.

"La biblioteca debe proveer información e instrucción al usuario por medio de una gran variedad de servicios de referencia y formación de usuarios, tales como formación relacionada e integrada con asignaturas, aprendizaje activo y práctico, orientaciones, cursos formales, tutoriales, guías, además de la instrucción ad hoc e individualizada en cualquier punto de la biblioteca, incluyendo la entrevista de referencia. En tanto que unidad académica o educativa dentro de la institución, la biblioteca debe facilitar el éxito académico y estimular el aprendizaje continuo. Combinando nuevas técnicas y tecnologías con lo mejor de las fuentes tradicionales, los bibliotecarios deben ayudar a los usuarios principales y a los demás en los métodos de

recuperación de la información, su evaluación y documentación. Además, los bibliotecarios deben colaborar con frecuencia con el profesorado, participando en el desarrollo del plan de estudios, en la formación y en la valoración de los resultados educativos. La competencia en el acceso y uso de la información y la formación de usuarios deben estar integradas en el currículo y en asignaturas apropiadas, haciendo especial hincapié en la evaluación de la información, el pensamiento crítico, los temas de propiedad intelectual, derechos de reproducción y plagio".

Además, sugiere las preguntas que ayudarán a valorar el cumplimiento de esta Norma:

¿Ofrece la biblioteca oportunidades formales e informales para la instrucción?

¿Ofrece la biblioteca espacio adecuado para la instrucción a grupos grandes y pequeños? ¿El espacio disponible está diseñado para poder ofrecer formación práctica y presentaciones de todo tipo de recursos?

¿Utiliza la biblioteca de forma adecuada las tecnologías en sus programas de formación?

¿Cómo trabajan los bibliotecarios con el profesorado a la hora de desarrollar y evaluar las actividades de la biblioteca en apoyo de asignaturas concretas?

Si es el caso, ¿cómo facilita la biblioteca el trabajo de investigación del profesorado?

¿Ofrece la biblioteca una gama de programas educativos?

¿Cómo promueve y evalúa la biblioteca esos programas educativos?

¿Cómo aplica la biblioteca las Normas sobre competencia en alfabetización informacional en la educación superior?

## **DIRECTRICES PARA BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS**

A continuación presentamos un conjunto de directrices dadas por diversos organismos o entidades internacionales con la finalidad de establecer ciertas pautas a seguir por las bibliotecas universitarias para que puedan cumplir con su misión principal que es la de satisfacer las necesidades informativas de sus usuarios.

**LA NORMA ISO 9000:2000**, elaborada para la gestión de calidad. Se ha implementado en algunas bibliotecas universitarias internacionales como la biblioteca de la Universidad Autónoma de Barcelona.

**LA NORMA ISO 11620- 1998 INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN. INDICADORES DE RENDIMIENTO BIBLIOTECARIO**, ésta norma constituye una herramienta para evaluar la eficiencia y calidad de los servicios bibliotecarios.

**DIRECTRICES PARA LA MEDICIÓN DEL RENDIMIENTO EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS Y OTRAS BIBLIOTECAS DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA IFLA.**

**NORMAS Y DIRECTRICES PARA BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS Y CIENTÍFICAS**, elaboradas por la Red Española de Bibliotecas Universitarias (REBIUN).

**ESTÁNDARES PARA BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS CHILENAS**, siendo las más recientes en su rubro en Latinoamérica, dichas normas serán empleadas en la presente investigación.

### **Recursos mínimos de información monográfica:**

- a) 50.000 volúmenes monográficos.
- b) 15 volúmenes por alumno; considerando la colección total de la biblioteca.
- c) 100 volúmenes por cada profesor jornada completa equivalente.



d) A lo menos un 50% de la colección deberá estar compuesta por volúmenes físicos.

**Relación alumno por volumen:**

e) De 1 a 7 alumnos por volumen de lectura obligatoria.

**Incremento para bibliotecas universitarias en régimen:**

f) 1 volumen ingresado por alumno por año.

**Nuevos programas de estudio:**

g) 1.000 volúmenes de la especialidad para nueva carrera al completar su primer ciclo.

h) A lo menos un 50% de la colección deberá estar compuesta por volúmenes físicos.

**Publicaciones periódicas texto completo:**

a) 8 títulos suscritos de publicaciones periódicas internacionales por especialidad o carrera que se imparte en la Universidad.

b) 12 títulos suscritos de publicaciones periódicas internacionales por programa de maestría.

c) 16 títulos suscritos de publicaciones periódicas internacionales por programa de doctorado.

Los criterios **a)**, **b)** y **c)** deben ser sumados.

**Servicio de suministro de documentos contra demanda:**

d) Facilitar el acceso a los artículos publicados en la totalidad de las publicaciones periódicas consideradas de corriente principal en cada disciplina.

### **Bases de datos referenciales especializadas:**

e) 1 base de datos o abstracts internacional por área principal del conocimiento en que se imparte docencia o investiga en la institución.

## **MODELO Y ESTRUCTURACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS**

### **Cooperación y redes**

“La complejidad del mundo de la información, las variadas necesidades de información de los usuarios de las bibliotecas universitarias, los reducidos presupuestos de que a veces éstas disponen, unido a las nuevas posibilidades que ofrecen las tecnologías de la información, están dando lugar a que cada vez más, las bibliotecas universitarias orienten sus políticas hacia la cooperación. En el caso de las bibliotecas universitarias, son dos los ámbitos en los que puede darse la cooperación: el ámbito interno y el externo.

Ámbito interno: para hablar de la cooperación bibliotecaria dentro de una misma universidad, es preciso que antes nos refiramos a la estructura organizativa de las bibliotecas universitarias, en las que pueden distinguirse dos modelos: el de biblioteca única y el de biblioteca múltiple.

El primero consiste en que la universidad tiene una biblioteca con una sola sede física. En este caso, se centralizan en un mismo lugar: el depósito, la unidad de gestión, los servicios centrales de biblioteca y las distintas secciones por disciplinas o grupos de ellas. Este modelo de biblioteca es propio de las universidades modernas en las que se crea la biblioteca a la vez que la propia universidad.

El segundo modelo, el de biblioteca múltiple, consiste en que la biblioteca está formada por varias unidades físicas. Estas pueden ser: una biblioteca central, que puede actuar como coordinadora del resto de las bibliotecas del sistema; bibliotecas de centro: de facultad, escuela o instituto universitario; y

bibliotecas de departamento. Cada vez es más frecuente que haya bibliotecas de campus e intercentros. Esta estructura tiene su origen en la división de la universidad en distintos centros, lo que motiva a su vez, la dispersión de los fondos bibliográficos. En el caso de la biblioteca universitaria con una estructura múltiple el principal problema es lograr el funcionamiento coordinado de las distintas unidades, sobre todo, el de las bibliotecas de departamento. Su existencia provoca en muchas ocasiones la duplicación innecesaria de fondos documentales dentro de la misma institución, ya que es muy difícil fijar el límite de las distintas materias en que se especializan los departamentos, por lo que son frecuentes los solapamientos. Por otra parte, la existencia de numerosas bibliotecas de departamentos supone una atomización dentro de las bibliotecas universitarias que van en contra del ahorro de recursos y que suele perjudicar el servicio a los usuarios. Cuando su existencia es inevitable, es necesario que la colección y el tratamiento de la misma sea supervisada por la biblioteca principal.

Es en el caso del modelo de bibliotecas con una estructura múltiple donde se hace necesario un plan de cooperación con el fin de crear un sistema en el que todas las unidades actúen dentro de unas mismas directrices. Actualmente esto es cada día más fácil gracias al desarrollo de las nuevas tecnologías.

Ámbito externo. Aparte de la cooperación informal entre bibliotecas de distintas universidades pueden distinguirse dos formas de cooperación: las redes y los consorcios.

La American Library Association (ALA) define una red de bibliotecas como: "Tipo especial de colaboración bibliotecaria para el desarrollo centralizado de los servicios y programas cooperativos, incluyendo la utilización de ordenadores y las telecomunicaciones. Requiere el establecimiento de una oficina central y personal para llevar a cabo los programas de la red y no sólo para coordinarlos".

La misma Asociación define un consorcio de bibliotecas como: “Sociedad formada por un grupo de bibliotecas, generalmente restringida a una zona geográfica, a una clase de bibliotecas o al interés por una materia, que se constituye para desarrollar y compartir los recursos de todos los miembros y para ello mejorar los servicios bibliotecarios y los recursos de que disponen sus respectivos grupos de usuarios. Es necesario cierto grado de regulación de la administración y los procedimientos”. (Orera Orera, 2005)

“Los consorcios de bibliotecas constituyen una forma más reciente de cooperación y se crean sobre todo para adquirir licencias conjuntas para el uso de información digital, por parte de un conjunto de bibliotecas. En este caso, la finalidad principal es lograr el abaratamiento de estas licencias. Aunque no es la única, por ser ésta la principal finalidad. Las redes de bibliotecas, en cambio, tienen su origen en los años sesenta del siglo pasado y están relacionadas con el desarrollo de los sistemas automatizados de gestión bibliotecaria y el de las redes telemáticas. El punto de partida que las hizo posible fue la creación del formato MARC. Más recientemente, el protocolo Z39.50, que permite la recuperación simultánea de información en distintos OPACs, supone un paso decisivo para el desarrollo de las mismas. Los campos en los que pueden cooperar las bibliotecas integrantes de una red son variados, destacando entre ellos: la adquisición de fondos, la catalogación y servicios tales como el préstamo interbibliotecario y de fotodocumentación”. (Orera Orera, 2005).

## **CAPÍTULO III**

### **SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CARLOS LARREÁTEGUI MENDIETA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS**

El servicio de Lectura en Sala está abierto a toda la sociedad, pudiendo acceder a él todo aquel ciudadano que lo solicite. No obstante, durante los períodos de exámenes el acceso podrá restringirse exclusivamente a los usuarios que presenten el carné de la Universidad.

En las salas se mantendrá el debido silencio así como la prohibición de fumar e introducir bebidas o alimentos, utilizar teléfonos móviles o cualquier otro dispositivo que pueda alterar el normal funcionamiento de la Biblioteca.

La sala de lectura debe estar situada en una “zona de escasa circulación para mantener ambiente de silencio. Puede disponer de cámaras de circuito cerrado de televisión para seguir las incidencias desde el mostrador de préstamo. Dispondrá de estanterías para albergar libros de consulta y referencia.

Las salas de lectura deben poseer un mobiliario cuya disposición pueda modificarse si hay necesidad de ello; deben ser estandarizados, modulares, que se adapten a las necesidades de los diferentes espacios y que prevean su señalización. Tienen que conjugar dos aspectos: libre acceso y conservación del patrimonio, es decir, libre disposición de los ejemplares y que éstos se conserven en buen estado. Además de funcionales, deben dar una imagen agradable y acogedora. Los puestos de lectura deben considerar la intimidad del lector. Las mesas rectangulares son preferibles a las redondas”. (Magán Wals, José Antonio, 2001)

## **CATÁLOGO EN LÍNEA O AUTOMATIZADOS**

Fondo bibliográfico disponible en las bibliotecas de la institución. Permite realizar búsquedas por título, autor, materia, ingresando a este link: <http://biblioteca.udla.edu.ec/client/default>

## **SERVICIO DE INFORMACIÓN O REFERENCIA**

Se da asesoría integral y personalizada al usuario en la búsqueda de información. Una de las funciones de la biblioteca es informar, el principal objetivo del servicio de referencia, será el lograr que todas las necesidades de información sean satisfechas, por esta razón la biblioteca debe contar con una sección específica y personal capacitado para esta función.

Además se debe desarrollar actividades metodológicas, procesos para facilitar al usuario el acceso a la información.

La expresión Servicio de Referencia es la que se utiliza más comúnmente en nuestro medio, este término se emplea como equivalente a consulta, referir información.

El término servicio se relaciona con la implementación de la función de referencia en el contexto de la infraestructura técnico-administrativa de una biblioteca.

Según Antonio Merlo Vega en su obra el servicio bibliotecario de referencia WalsMagan, "divide a los servicios de referencia en tres bloques: servicios de información, servicios de formación y servicios de orientación" (Merlo Vega, Jose Antonio 2007)

<b>TIPO DE SERVICIO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>EJEMPLOS</b>
Información	Resuelve las consultas de los usuarios	Preguntas de respuesta rápida, consulta bibliográfica, obtención de un documento
Formación	Tratan de educar al usuario en el uso de la biblioteca, colecciones y recursos en línea	Formación de usuarios
Formación	Tratan de educar al usuario en el uso de la biblioteca, colecciones y recursos en línea	Formación de usuarios
Orientación	Asesoran al usuario en una obra o una fuente de información	Actividades llevadas a cabo por la biblioteca para dar a conocer documentos y recursos en línea.

## **CAPACITACIÓN A USUARIOS**

En el uso eficiente de los servicios que ofrece la biblioteca, búsqueda especializada de información, manejo de bases de datos y otros servicios

Cualquier tipo de esfuerzo tendiente a facilitar la orientación al usuario, individual o colectivamente, va a permitir lograr una utilización más eficaz de los recursos y servicios que la biblioteca ofrece.

Se puede indicar que la formación de usuarios constituye un conjunto de actividades pedagógicas encaminadas a la utilización óptima de los recursos y mecanismos informativos y que el usuario pueda localizar la información en la biblioteca, la encuentre en los documentos, conozca y utilice los distintos tipos de información que dispone.

En el caso de la Biblioteca de la UDLA, es importante desarrollar esta formación la cual irá en beneficio de los estudiantes que mejorarán en el uso de herramientas para la búsqueda de información.

Es necesario comenzar la formación de usuarios en los primeros semestres de inicio de la carrera. Esto viene dado por el papel preponderante que el uso y manejo de las fuentes informativas está adquiriendo en la educación global del estudiante.

“La búsqueda documental es saber dónde y cómo hallar la información necesaria para resolver las dudas que se le plantearan en su vida académica y profesional, capacitándolos para resolver problemas o tomar decisiones. Estas habilidades deben vincularse a través de la educación primaria y secundaria, cuya obligatoriedad asegura la posibilidad de que todos los individuos reciban esta formación. La biblioteca, con un profesional especializado, debería convertirse en el agente de esta formación.

Existe una doble dimensión de la formación de usuarios: el diseño y desarrollo de programas y actuaciones específicos y la redefinición o reajuste de determinados servicios y sistemas de organización bibliotecarios”. (Peilalver Martínez, Angel 2007)

La formación y capacitación de usuarios deberían ir en primer lugar, frente a los servicios de información, referencia y cualquier proceso de búsqueda documental que implique formulación de una demanda, localización, obtención y uso de información; servicios de promoción y acogida de nuevos usuarios; los sistemas de ordenación y acceso al documento; elementos de señalización y orientación y las instrucciones de uso.

#### Capacitación de usuarios

Son usuarios de la biblioteca los estudiantes, docentes, personal administrativo y la comunidad en general. El crecimiento exponencial del volumen de información y los constantes avances tecnológicos hacen indispensable la orientación de bibliotecarios expertos. Para potencializar el



uso de sus recursos se mantiene un programa de formación dirigido a estos usuarios en las siguientes áreas de formación:

Colección bibliográfica:

Permite a los usuarios identificar los libros, revistas, trabajos de titulación que están físicamente en los recintos de la biblioteca.

### **BASES DE DATOS:**

Pretende que los usuarios desarrollen competencias y habilidades para buscar, localizar, seleccionar, analizar, evaluar y usar la información de las bases de datos a las que está suscrita la biblioteca.

Préstamos de e-books:

Busca desarrollar las habilidades tecnológicas para encontrar y solicitar libros en formato electrónico.

### **EL SERVICIO DE PRÉSTAMO**

El servicio de préstamo permite sacar libros y de las bibliotecas, por un período limitado, facilita el uso de los fondos documentales fuera de las instalaciones de la biblioteca y en horarios en los que ésta no está abierta al público, permitiendo a los usuarios disponer de cierto número de documentos durante un tiempo determinado, siempre que estén disponibles y se cumplan los requisitos necesarios.

“Este servicio permite a los lectores tomar en préstamo libros, utilizarlos fuera o dentro de la biblioteca durante un período limitado. Para acceder a este servicio en la mayoría de las bibliotecas” universitarias se requiere poseer un documento oficial que le identifique como usuario de la biblioteca. El carnet estudiantil suele tener una vigencia limitada”. (Magán Wals, José Antonio 2001)

“En este punto conviene añadir que si consideramos a una universidad como la más alta representación de un sistema educativo de un área o región, tiene la obligación de mostrar sus servicios, y de cómo la investigación que en ella se realiza puede beneficiar a la sociedad en su totalidad”. (Magán Wals, José Antonio 2001)

## **PRÉSTAMOS**

Es el servicio que permite que los usuarios tengan acceso a los libros y puedan usarlos fuera de los recintos de la biblioteca por un tiempo determinado. Los trabajos de titulación, las obras de referencia (diccionarios y manuales) y las revistas no son objeto de préstamo para su uso fuera de la biblioteca

Es el servicio que permite que los usuarios tengan acceso a los libros y puedan usarlos fuera de los recintos de la biblioteca por un tiempo determinado. Los trabajos de titulación, las obras de referencia (diccionarios y manuales) y las revistas no son objeto de préstamo para su uso fuera de la biblioteca.

- ✓ Se otorga en préstamo un libro hasta por 8 días renovables.
- ✓ La persona que solicita el préstamo es responsable del material prestado y se compromete a cumplir las normas del uso de los libros.
- ✓ Solo se prestan los libros que hayan sido registrados y procesados por la biblioteca.
- ✓ Para la comunidad universitaria el único documento válido es la cédula de identidad. Personas que no son de la comunidad universitaria deberán presentar dos documentos para identificación y control.

El procedimiento de préstamo es el siguiente:

- ✓ Solicitar personalmente el préstamo. Los libros se pueden solicitar a través de los bibliotecarios o tomarlos directamente de los estantes.

- ✓ Completar los datos solicitados y firmar la respectiva tarjeta de préstamo.
- ✓ En caso de no hacerlo así, la persona encargada debe firmar la tarjeta, anotado luego a continuación el nombre de la persona que solicita el préstamo, quien será directamente responsable de la devolución.
- ✓ La entrega deberá también hacerse personalmente para que el interesado verifique la anulación de su firma y conste la entrega del libro.
- ✓ La persona, cuya firma constare en último lugar en la tarjeta de préstamo, es la única responsable en caso de pérdida del libro.
- ✓ Los videos, CD-ROM y el equipo para la utilización de estos recursos serán de absoluta responsabilidad del personal de biblioteca y del profesor que los solicita.

### **PRÉSTAMO A DOMICILIO**

Permite que el usuario utilice el material bibliográfico fuera de la biblioteca, según las normas establecidas (3 días dependiendo de la cantidad de ejemplares disponibles del libro). La forma de organizar este servicio en la biblioteca es a través de un reglamento de préstamo.

### **CONSULTA O PRÉSTAMO EN SALA**

Permite a los usuarios consultar el material bibliográfico disponibles (promedio de 3 horas) en las sala de lectura e instalaciones de la Biblioteca.

### **CUBÍCULOS DE ESTUDIO**

Espacio destinado para grupos de estudiantes que deseen un ambiente de concentración y trabajo, se deben seguir algunas normas, el uso es de mínimo tres y máximo de ocho estudiantes.

## **PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO**

“El préstamo interbibliotecario es el servicio por el que una biblioteca consigue de otros centros la documentación que necesitan sus usuarios y que no se encuentran en su colección, y por el que, recíprocamente, pone a disposición de los demás la que posee. Esa documentación es muy variada, pero dos son los tipos más destacados: préstamo de obras completas y copias sobre todo de artículos de revistas, normalmente en forma de fotocopias, aunque con los nuevos medios tecnológicos se tienden a utilizar distintos formatos electrónicos.

Tradicionalmente, el préstamo de obras completas era el más común. De ahí procede el nombre de préstamo interbibliotecario”. (Magán Wals, José Antonio, 2001)

Es el proceso mediante el cual una biblioteca puede obtener de otras, materiales que no se encuentran en su acervo (fondo), con la finalidad de satisfacer las necesidades de sus usuarios.

## **PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECAS**

La biblioteca mantiene convenios con bibliotecas de otras universidades y es posible solicitar un préstamo interbibliotecario por intermedio de ella.

## **SERVICIO DE INFORMACIÓN Y REFERENCIA**

“El servicio de referencia presenta diversos tipos de servicios con características variadas y distintos grados de complejidad, que en la teoría se exponen en forma separada, mientras que en la práctica estas divisiones no son tan rigurosas. Con el fin de satisfacer una demanda. La colección de referencia es el pilar fundamental del servicio, aunque la colección general puede también emplearse en muchas oportunidades para satisfacer demandas de información que las obras de referencias no resuelven. Incluso fuentes no documentales, como las instituciones o personas, son asimismo de gran ayuda.

El sector de referencia debería estar claramente señalado y dividido en dos puestos que atiendan por un lado, demandas de respuesta rápida y por el otro, demandas más complejas que requieren mayor trabajo, dedicación, privacidad y tiempo. La presencia del puesto de trabajo no impide al referencista ir en busca del usuario, recorriendo la biblioteca e identificar a aquellos que precisan de asesoramiento u orientación.

La referencia rápida provee información precisa en un corto período de tiempo, utilizando una cantidad mínima de fuentes. El servicio de referencia rápida es frecuente en todo tipo de bibliotecas. Las fuentes utilizadas para satisfacer este tipo de demanda forman parte de la colección de referencia, y específicamente son las obras de referencia no bibliográficas: directorios, diccionarios, guías, almanaques mundiales, enciclopedias, repertorios biográficos, fuentes estadísticas, entre otras”. (García, Luz Irma,)

“Hasta no hace mucho tiempo, un usuario podía venir a nuestras instalaciones con la necesidad de que le buscáramos una serie de artículos científicos sobre un tema concreto y para el día siguiente. Hoy día esa búsqueda se hace en 30’ que es lo que se tarda en construir la estrategia de búsqueda adecuada y clicar en el botón de texto completo de la base de datos o del metabuscador.

Las nuevas funcionalidades de los recursos electrónicos, los nuevos comportamientos de los usuarios en su búsqueda y recuperación de información, el uso de tecnologías móviles, están facilitando en gran manera el acceso a la información y reduciendo la necesidad de consulta a un bibliotecario de referencia o la visita física al mostrador de la biblioteca. Todas nuestras colecciones se están moviendo hacia lo digital y online y ya hemos aprendido que nuestros servicios deben situarse donde se localizan la información y el usuario. Esta nueva situación ha obligado a cambiar la forma en la que los bibliotecarios desarrollan su trabajo de referencia.

¿Cuál es el papel que estos servicios deben jugar a la luz de las transformaciones tecnológicas y sociales protagonizadas por servicios generales como Google, Wikipedia, u otros específicos.

A una certeza hemos llegado: a pesar de las voces de alarma que vaticinaban la desaparición de los servicios de referencia ante la escasa demanda, esta tarea bibliotecaria no está desapareciendo, sólo ha cambiado el sitio en el que las transacciones están teniendo lugar; ya no se sitúan en el mostrador de referencia, ni siquiera en la biblioteca física, se está produciendo en la red.

Los servicios de referencia virtual en tiempo real son el intento de las bibliotecas por adaptarse a los nuevos hábitos y necesidades de sus usuarios. El bibliotecario referencista debe mirar el servicio desde la perspectiva del usuario y modificarlo hasta que se adapte a sus expectativas.

Hoy día se requiere una respuesta rápida, y es por ello que las bibliotecas están incorporando a sus servicios, sistemas de IM, chat, SMS, herramientas, sitios y redes sociales, Skype, Twitter o mundos virtuales.

Sin embargo, y a pesar de la incorporación de estos medios, los servicios de referencia virtual no sustituyen a los tradicionales, ni siquiera entre ellos, ya que no existe ningún método que satisfaga a todos los usuarios y reemplace completamente a los anteriores. No, por el momento".  
(<http://nieves.pbworks.com/f/El+servicio+de+referencia+virtual+en+la+BUS.pdf>)

### **ACCESOS A INTERNET, CORREO ELECTRÓNICO, WIRELESS**

Las bibliotecas disponen de computadoras con acceso para el acceso a recursos y servicios electrónicos a internet y correo electrónico. Los usuarios que cuenten con equipos portátiles podrán hacer uso de la red Wireless.

## **BIBLIOTECAS VIRTUALES**

Ofrece acceso a bases de datos especializadas a texto completo en línea desde los computadores disponibles en los laboratorios o en las bibliotecas con el número de matrícula (login) o de cédula (password) desde su domicilio.

## **ESTANTERÍA ABIERTA**

Acceso directo al fondo bibliográfico, organizado por el contenido temático de los textos con el Sistema de Clasificación Decimal Dewey, para que el usuario ubique e identifique el libro su estructura es:

000 Generalidad

100 Filosofía y Psicología

200 Religión

300 Ciencias Sociales

400 Lenguas

500 Ciencias Naturales y Matemáticas

600 Tecnologías Ciencias Aplicadas

700 Artes. Bellas artes decorativas

800 Literatura

900 Geografía e historia

## **HEMEROTECA**

Colección de revistas, anuarios, etc., en las áreas relacionadas con las carreras que imparte la Universidad.

## **SALA DE VIDEO**

Disponible para la proyección de videos educativos y relacionados con las carreras que mantiene la Universidad.



## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CARLOS LARREÁTEGUI MENDIETA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS.**

Basados en la observación directa se ha detectado que los estudiantes no tienen una idea clara de que es, para que sirve y cómo funciona la biblioteca, sus servicios de información, como también desconocen sus derechos y obligaciones.

La biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta de la Universidad de las Américas ha establecido como una de sus prioridades el desarrollar en sus usuarios las destrezas que les permitan acceder, evaluar y utilizar la información efectivamente.

Estas destrezas permitirán a los usuarios el utilizar con mayor efectividad los recursos informativos, así como evaluar y seleccionar el recurso más adecuado conforme a sus necesidades.

En este capítulo se desarrolla el “Sistema Integrado de Bibliotecas”

Symphony es un software que permite optimizar significativamente los procesos relacionados con los servicios de biblioteca.

Sistema de última generación que permite determinar el uso, demanda y disponibilidad de los libros. Utilizando por las bibliotecas públicas y privadas más representativas a nivel mundial incluyendo instituciones de educación superior.

Symphony es la nueva plataforma virtual de la biblioteca de la Universidad de las Américas, para facilitar a docentes y especialmente a estudiantes el acceso rápido y oportuno a la información científica que apoye su proceso

de enseñanza aprendizaje. Esto nos ayuda a tener un acceso en línea al catálogo público (OPAC) de las bibliotecas UDLA.

La identificación y visualización rápida de títulos con descripción del contenido. Para una creación de su propia biblioteca con el uso de listas personalizadas de títulos, obteniendo un acceso a las bases de datos bibliográficas externas especializadas.

Para identificar un título accedo al fondo bibliográfico a través del catálogo. Se puede buscar títulos de manera simple (por descriptores, autores, títulos, materia) o avanzada (combinación de los anteriores). Para visualizar la lista del catálogo de los títulos existentes en la biblioteca, despliego el listado de títulos. Y a través de mi cuenta puedo conocer si está prestado, cuándo debo devolverlo, reservarlo y/o renovar el préstamo.

Para crear mi biblioteca una vez integrado mi nuevo usuario y contraseña accedo a la búsqueda de títulos y en mis listas puedo ingresar todos los títulos de manera referencial.

Además de este sistema integrado de bibliotecas, se continuara con las inducciones a los usuarios nuevos y antiguos cada inicio de semestre sobre los servicios que ofrece la Biblioteca.

Se mantendrá permanentemente la campaña se concientizar a los usuarios sobre la importancia de mantener el silencio en la biblioteca.

## **f. METODOLOGÍA**

### **MÉTODOS**

**CIENTÍFICO:** Es el conjunto de pasos estructurados y utilizados en la construcción del conocimiento. Se utilizó este método durante todo el proceso investigativo, el que permitió avanzar en orden y en forma sistemática el estudio, aplicando con objetividad los instrumentos investigativos, sin perder de vista los objetivos planteados. Este método, sometió el desarrollo de la tesis a un proceso organizado y dinámico, además, permitió revisar la bibliografía referente a la Organización de las Bibliotecas y el Desarrollo Armónico de las Colecciones.

**ANALÍTICO-SINTÉTICO:** El Método analítico consiste en la disgregación de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El método sintético es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis. A través de este método, se analizaron las técnicas investigativas relacionadas a la Organización de la Biblioteca en relación al Desarrollo Armónico de las Colecciones de la Biblioteca investigada. Posteriormente sirvió para sintetizar o realizar la redacción del informe de la investigación.

**INDUCTIVO-DEDUCTIVO:** El Método Inductivo es un proceso analítico y sintético mediante el cual se parte del estudio de causas, hechos o fenómenos particulares para llegar al descubrimiento de un principio o ley general que lo rige. El Deductivo, en cambio es aquel que parte de verdades previamente establecidas como principio general para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar su validez. En la investigación, estuvo presente en el análisis de los hechos particulares sobre la Organización de la Biblioteca. Con los datos generales ya conocidos se pudo deducir las consecuencias del Desarrollo Armónico de las Colecciones.

**DESCRIPTIVO:** Es la recopilación y presentación sistemática de datos para dar una idea clara de una determinada situación, se orienta a describir situaciones y eventos. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Será utilizado al describir con exactitud las características de la Organización de la Biblioteca.

**MODELO ESTADÍSTICO:** En general, se ocupa de reunir, organizar y analizar datos numéricos y ayuda a resolver problemas como el diseño de presentación y la toma de decisiones. En la presente investigación posibilitó la exposición de resultados y la elaboración de cuadros y gráficos en base a los datos obtenidos, lo que permitirá realizar el análisis e interpretación.

**TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:**

Las técnicas específicas que se utilizará, son las siguientes:

**a ENCUESTA:** se aplicará a los usuarios de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta de la Universidad de las Américas, con la finalidad de conocer la calidad de los servicios que presta.

**b ENCUESTA:** se aplicará al Personal de la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta de la Universidad de las Américas, con el fin de conocer si los servicios están de acuerdo a los fines de la biblioteca

<b>POBLACIÓN</b>			
<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>Personal Directivo</b>	<b>Usuarios de la Biblioteca</b>	<b>Total</b>
<b>A</b>	-	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>B</b>	<b>19</b>	-	<b>19</b>
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>119</b>

**Fuente:** Biblioteca de la Universidad de las Américas: Campus Granados  
**Investigador:** Investigadora



## **h. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO**

La base para formular el presupuesto que se va a utilizar en el presente trabajo investigativo, está dada por los recursos tanto humanos como financieros.

<b>MATERIALES</b>	<b>VALORES</b>
Copias de libros de los Servicios de Bibliotecas Universitarias	80,00
Utilización de Internet	70,00
Impresora (cartuchos, blanco y de color)	100,00
Papelería (resmas de papel)	75,00
Escaneo de documentos	35,00
Anillados	60,00
Reproducción de la tesis de grado	150,00
Empastados y CD	135,00
Hospedaje y alimentación en Loja	500,00
Movilización	300,00
<b>TOTAL:</b>	<b>1505,00</b>

## **i. BIBLIOGRAFÍA**

- **BRYSON**, J. Técnicas de gestión en bibliotecas y centros de información. Madrid; Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1990.
- **GASTON, LITTON**, La información en la biblioteca moderna; Breviarios del Bibliotecario No 3, Buenos Aires; Bowker Editores Argentina, 1973
- **GÓMEZ HERNÁNDEZ**, J. A. *Gestión de bibliotecas* Murcia: DM, 2002
- **ORERA**, Luisa. Manual de biblioteconomía. Madrid: Síntesis, 2002
- **PEREZ**, Margarita. Teoría y nuevos escenarios de la biblioteconomía. Buenos Aires: Alfagrama, 2005.
- **SANZ**, E. Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.
- **THOMPSON**, J. y **CARR**, R. La biblioteca universitaria: introducción a su gestión. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1990.
- **UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**. Módulo VII. Servicios de Información. Loja, 2009
- **Villanueva**, L. (2006). Motivación y creatividad para la bibliotecología de hoy. Buenos Aires: Alfagrama, 64 p.
- **Tocatlian**, J. (2008). Formación de usuarios de la información: programas problemas y perspectivas En: Boletín Unesco 32: 382-403.
- **Thompson**, J.; **Carr**, R. (2002). La biblioteca universitaria: introducción a su gestión. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez,

- **Quesada**, Gabriela (1998). Gestión de calidad en bibliotecas: una aproximación al tema a partir de una encuesta realizada en Uruguay. En: Informativo (3/4):56-63.
- **Perelló**, J. G. (2013). Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público. Madrid: Universidad Complutense.
- **Meneses Tello**, T. (2013). Servicios bibliotecarios: la perspectiva en las directrices de la IFLA y otras asociaciones. Recuperado en: <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/viewFile/1639/1652>.
- **Maquiña Silva**, L. A. (2004). El impacto de las nuevas tecnologías en la biblioteca universitaria. Piura: Universidad de Piura.
- **Estrada Cuzcan**, A. (2002). Bibliotecas universitarias: información, investigación, nuevas tecnologías. Lima: Biblioteca Central. <http://www.sociedadelainformacion.com>
- **Carina Rey Martín**. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Anales de Documentación 3, 139-153. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/2451/2441>





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA  
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA – CARRERAS EDUCATIVAS  
CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA**

**ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA CARLOS  
LARREÁTEGUI MENDIETA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS**

Solicito a usted contestar el siguiente cuestionario con la finalidad de conocer la calidad de los servicios que presta la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta de la Universidad de las Américas.

**1.- ¿Considera usted que la Biblioteca tiene la colección actualizada?**

SI

NO

**2.- ¿Ud. Acude a la Biblioteca?**

Todos los días

Semanalmente

Cada 15 días

Cada mes

Ocasionalmente

**3.- ¿Ud. Acude a la Biblioteca para?**

- Investigar
- Realizar tareas
- Lectura
- Otros

**4.- ¿Los servicios de la Biblioteca son?**

- Excelentes
- Muy Buenos
- Buenos
- Regular

**5.- ¿El material bibliográfico que posee la Biblioteca satisface sus necesidades de investigación?**

- Si
- No
- A veces
- Nunca

**6.- ¿El horario de atención de 07h00 a 21h00 de lunes a viernes y sábados 08h00 a 13h00 de la Biblioteca responde a sus requerimientos?**

- Si
- No

**7.- ¿Cree que el personal de Biblioteca está capacitado para realizar su trabajo?**

Si

No

**8.- ¿El ambiente y el silencio de la Biblioteca cree que es el adecuado para realizar sus investigaciones?**

Si

No

**9.- ¿Ud. ha sugerido el título de libros para que la Biblioteca los adquiera?**

Si

No

**10.- ¿Sabe usted si la Biblioteca realiza préstamos de libros con otras Bibliotecas cuando usted lo necesita?**

Si

No

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA  
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA – CARRERAS EDUCATIVAS  
CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA**

**ENCUESTA AL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA CARLOS  
LARREÁTEGUI MENDIETA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS**

Solicito a usted contestar el siguiente cuestionario con la finalidad de conocer la calidad de los servicios que presta la Biblioteca Carlos Larreátegui Mendieta de la Universidad de las Américas.

**1.- ¿Posee usted título profesional en Bibliotecología?**

SI

NO

**2.- ¿En la Biblioteca existe un documento público donde se especifica un Plan Estratégico de los servicios de biblioteca?**

SI

NO

**3.- ¿La biblioteca cuenta con el material bibliográfico que utilizan los docentes para impartir sus clases?**

SI

NO

**4.- ¿El personal de biblioteca da información y explicación a los usuarios del funcionamiento de los servicios de la biblioteca?**

SI

NO

**5.- ¿El material bibliográfico está debidamente procesado de forma automatizada?**

SI

NO

**6.- ¿El personal tiene definido su puesto de trabajo de acuerdo a su perfil profesional?**

SI

NO

Porque:

---

**7.- Señale en que área se desempeña en la biblioteca.**

Dirección de la biblioteca

Adquisiciones

Procesos Técnicos

Referencia

Circulación

**8.- Indique del 1 al 6 que tipo de material bibliográfico es el que mayor demanda tiene siendo 6 el más alto.**

Libros	<input type="checkbox"/>	Periódicos	<input type="checkbox"/>
Revistas	<input type="checkbox"/>	Videos	<input type="checkbox"/>
Tesis	<input type="checkbox"/>	CD	<input type="checkbox"/>

**9.- ¿El fondo bibliográfico que posee la biblioteca es?**

General	<input type="checkbox"/>
Especializado	<input type="checkbox"/>
O de acuerdo a la oferta de las carreras	<input type="checkbox"/>

**10.- ¿Tiene el departamento de biblioteca presupuesto propio?**

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

**11.- ¿El material bibliográfico satisface las necesidades de información de sus usuarios?**

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

*Un libro es la prueba de que los hombres son capaces de hacer que la magia funcione*  
*Carl Sagan*

**BIBLIOTECA**  
 Carlos Larrañátegui Mendietta

**SYMPHONY**

**SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS**  
 Carlos Larrañátegui Mendietta  
 UDLA

[biblioteca.udla.edu.ec](http://biblioteca.udla.edu.ec)

**INTRODUCCIÓN**

Symphony es un software que permite optimizar significativamente los procesos relacionados con los servicios de biblioteca.  
 Sistema de última generación que permite optimizar el uso, demanda y disponibilidad de recursos. Utilizado por las bibliotecas públicas y privadas más representativas a nivel mundial integrando instituciones de enseñanza superior.

**¿QUÉ ES?**

Symphony es la nueva plataforma virtual de la biblioteca de la universidad para facilitar a docentes y especialmente a estudiantes el acceso rápido y oportuno a la información científica que apoya su proceso de enseñanza aprendizaje.

**¿PARA QUÉ ME SIRVE?**

- Acceso en línea al catálogo público (OPAC) de las bibliotecas UDLA.
- Identificación y visualización rápida de títulos con descripción del contenido.
- Creación de su propia biblioteca con el uso de listas personalizadas de títulos.
- Acceso a los bases de datos bibliográficas, sistemas especializados.

**¿CÓMO LO USO?:**

Para identificar un título acorde al tema bibliográfico a través del catálogo. Puede buscar títulos de manera simple (por descripción, autor, título, materia) o avanzada (combinación de los anteriores).

Para visualizar la lista de catálogos de los títulos asignados en biblioteca, después el título de título. Y a través de su número puede conocer si está prestado, cuándo debe devolverse, reservarlo y/o renovar el préstamo.

Para crear su biblioteca una vez ingresado el nuevo usuario y contraseña accede a la búsqueda de títulos y en sus listas puede ingresar todos los títulos de manera referencial.

**EL MUNDO NECESITA GENTE QUE AME LO QUE HACE**





# BIBLIOTECA On-Line

Carlos Larreátegui Mendieta

[biblioteca.udla.edu.ec](http://biblioteca.udla.edu.ec)

La lectura de un libro es un diálogo incesante en que el libro habla y el alma contesta.

*André Maurois*

### Nuevos beneficios

- Consulta del catálogo y disponibilidad de los libros de biblioteca.
- Metabuscadore Discovery, acceso a múltiples bases de datos.
- Préstamos interbibliotecarios de libros on-line (e-books).
- Acceso para consultas a todas las bibliotecas desde cualquier lugar las 24 horas los 7 días de la semana.

Mayor información  
 Correo Electrónico: [biblioteca@udla.edu.ec](mailto:biblioteca@udla.edu.ec)  
 Tel.: 3970000 Exts.: 167 / 176



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS  
 Laureate International Universities

## Servicios de la:

# BIBLIOTECA

Carlos Larreátegui Mendieta



La lectura de un libro es un diálogo incesante en que el **libro habla** y el **alma contesta**.

*André Maurois*



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS  
 Laureate International Universities



## SERVICIOS

Las bibliotecas de la Universidad disponen de los siguientes servicios:

**Catálogo en Línea o Automatizado.-** Fondo bibliográfico disponible en las bibliotecas de la institución. Permite realizar búsquedas por título, autor, materia, ingresando a este link: <http://www4.udla.edu.ec/ConsultaBiblioteca/Consulta.aspx>

**Servicios de información y referencia.-** Asesoría integral y personalizada al usuario en la búsqueda de información.

**Capacitación a usuarios.-** En el uso eficiente de los servicios que ofrece la biblioteca, búsqueda especializada de información, manejo de bases de datos, y otros servicios (Solicítelo).

**Préstamo a domicilio.-** Permite que el usuario utilice el material bibliográfico fuera de la biblioteca, según las normas establecidas (2 días).

**Consulta en sala.-** Permite a los usuarios consultar el material bibliográfico disponible (promedio de 3 horas) en las salas de lectura e instalaciones de la Biblioteca.

**Cubículos de Estudio.-** Espacio destinado para grupos de estudiantes que deseen un ambiente de concentración y trabajo, se deben seguir algunas normas, el uso es de mínimo tres y máximo de 8 estudiantes.

**Acceso a Internet, Correo Electrónico, Wires entre otros.-** Las bibliotecas disponen de computadoras con acceso para el acceso a recursos y servicios electrónicos a Internet y correo electrónico. Los usuarios que cuenten con equipos portátiles podrán hacer uso de la red Wires.



Integra la búsqueda de las bases de datos disponibles en biblioteca a través de un solo interfaz.

**Bibliotecas Virtuales.-** Ofrece acceso a bases de datos especializadas a texto completo en línea desde los computadores disponibles en los laboratorios o en biblioteca con el N° de matrícula (login) o de cédula (password) desde su domicilio.



Bases de datos con artículos en texto completo de revistas de aproximadamente 6.000 revistas. Áreas que cubre: Computación, ingenierías, física, química, negocios, ciencias aplicadas, ciencias políticas, derecho, alimentos, nutrición, idiomas, lingüística, arte, literatura, ciencias médicas, estudios étnicos, etc.



Bases de datos con artículos en texto completo de revistas y fuentes de referencia de 11.598 títulos. Con amplia cobertura en ciencias puras, tecnologías, medicina, ciencias sociales, artes, teología, literatura y otros temas.



Base de datos multidisciplinaria con acceso a 797 revistas en negocios, economía, finanzas, contabilidad, química, ciencias de la información, medio ambiente, ingenierías, ciencias sociales y humanidades, ciencias de la vida, etc.



Contiene más de 11.000 títulos de revistas y publicaciones en diversas disciplinas, 400 periódicos texto completo de Estados Unidos, cerca de 30.000 disertaciones texto completo en las áreas de negocios, psicología, ciencias físicas, salud, educación.



**Academic International:** Es una colección personalizada de libros electrónicos en inglés de las mejores editoriales del mundo.



Colección de libros en español que ofrece los más importantes contenidos académicos, textos, apuntes de cátedra, artículos de revistas científicas, investigaciones, etc.



Abarca recursos claves y esenciales de una amplia variedad de disciplinas científicas, médicas, sanitarias y académicas.



**Lexis. SILEC Pro Edición Profesional:** Permite consultar en 3 subsistemas SILEC, las normas legales de la legislación ecuatoriana vigentes a texto completo, registros oficiales, ordenanzas, mandatos etc.



Base de datos multidisciplinaria de revistas en los ámbitos científico, tecnológico, médico y demás áreas del conocimiento.



Base de datos de música que incluye obras de música clásica, biografías, partituras, artículos de música y su historia hasta nuestros días.



**Dspace Udla.-** Acceso a la colección de trabajos de titulación digitales (Tesis), su objetivo es difundir la producción intelectual de la actividad investigadora de los estudiantes, ingrese a este **Link:** <http://dspace.udla.edu.ec/>





### Estantería Abierta

Acceso directo al fondo bibliográfico, organizado por el contenido temático de los textos con el Sistema de Clasificación Decimal Dewey, para que el usuario ubique e identifique el libro.

Su estructura es:

- 000 Generalidad
- 100 Filosofía y Psicología
- 200 Religión
- 300 Ciencias Sociales
- 400 Lenguas
- 500 Ciencias Naturales y Matemáticas
- 600 Tecnologías (Ciencias Aplicadas)
- 700 Artes. Bellas artes decorativas
- 800 Literatura
- 900 Geografía e Historia

**Hemeroteca.-** Colección de revistas, anuarios, etc., en las áreas relacionadas con las carreras que imparte la Universidad.

Si usted tiene inconvenientes para localizar la información solicite ayuda al personal bibliotecario.

Para realizar la consulta de los textos o llevarlos fuera de biblioteca, acérquese para deshabilitar el chip de seguridad del documento.

Deje los libros en las mesas respectivas o en los carros portalibros, agradecemos que no los ubique en las estanterías.

**Sala de Video.-** Disponible para la proyección de videos educativos y relacionados con las carreras que mantiene la Universidad.

### HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a Viernes:

7h00-21h00

Sabados:

8h00-13h00

(Solo Sede Granados)

## Ubicación de las Bibliotecas

### Biblioteca

**Carlos Larreaátegui Mendieta**

Av. Granados E12-41 y De los Colimes

### Biblioteca

**Campus Colón**

Av. Colón 338 y 6 de Diciembre

### Bibliotecas

**Campus Queri**

Queri y Av. Granados Bloque 5 y Bloque 7

**3970 000 - 3981 000**

Granados: Ext. 119

Colón: Ext. 336

Queri: Ext. 415



**El silencio en biblioteca es importante para tu concentración.**  
Por lo que te solicitamos:

- Mantener el celular apagado o en volumen bajo.
- No consumir bebidas, ni comida
- No conversar en las salas de lectura

**Sugerencias  
y Comentarios**

[rjaramillo@udla.edu.ec](mailto:rjaramillo@udla.edu.ec)  
[biblioteca@udla.edu.ec](mailto:biblioteca@udla.edu.ec)

**Blog de Biblioteca:**  
<http://blogs.udla.edu.ec/biblioteca/>

**PARA SOLICITAR Y CONSULTAR LA  
COLECCIÓN BIBLIOGRAFICA ES  
NECESARIO PRESENTAR EL CARNET  
ESTUDIANTIL ACTUALIZADO**

## INDICE

CERTIFICACIÓN .....	ii
AUTORÍA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
a. TÍTULO .....	1
b. RESUMEN.....	2
SUMARRY .....	3
c. INTRODUCCIÓN .....	4
d. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
e. MATERIALES Y MÉTODOS.....	48
f. RESULTADOS.....	50
g. DISCUSIÓN.....	71
h. CONCLUSIONES .....	73
i. RECOMENDACIONES .....	75
j. BIBLIOGRAFÍA .....	76
k. ANEXO PROYECTO DE TESIS .....	79
INDICE.....	141