

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



DIRECCIÓN DE POSGRADO

ESPECIALIDAD EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN SEGUNDA VERSIÓN

**Tema: “ORGANIZACIÓN TÉCNICA DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO
EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA
GENERAL DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE SANTA
ELENA”**

Trabajo de Investigación, previo a la obtención del Título del Grado Académico en la Especialidad de Bibliotecología y Documentación.

Autora: Ingeniera Gladys Silvania Acosta Macías

Director: Licenciado Paul Pullas Tapia Magíster.

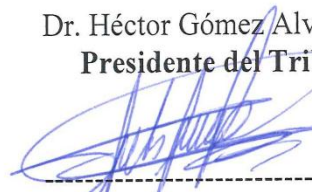
Ambato- Ecuador

2017

A la Unidad de Titulación de la Universidad Técnica de Ambato

El Tribunal receptor del Trabajo de Investigación presidido por Doctor Héctor Gómez Alvarado, e integrado por los señores Doctor Héctor Emilio Hurtado Puga Magister, Doctora Zoila Esperanza López Miller Magister, Doctor Víctor Córdova Aldas, Miembros del Tribunal designados por la Unidad de Titulación de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de la investigación con el tema: **“ORGANIZACIÓN TÉCNICA DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE SANTA ELENA”**, elaborado y presentado por la Ingeniera Gladys Silvania Acosta Macías para optar por el grado Académico de Especialidad en Bibliotecología y Documentación; una vez escuchada la defensa oral del trabajo de Investigación el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Dr. Héctor Gómez Alvarado
Presidente del Tribunal



Dr. Héctor Emilio Hurtado Puga, Mg
Miembro del Tribunal



l Dra. Zoila Esperanza López Miller, Mg.
Miembro del Tribunal



Dr. Víctor Córdova Aldas
Miembro del Tribunal

Autoría del Trabajo de Investigación

Las responsabilidades de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Investigación presentado con el tema: **“ORGANIZACIÓN TÉCNICA DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE SANTA ELENA”** le corresponde exclusivamente a: Ingeniera Gladys Silvania Acosta Macías, Autora bajo la Dirección del Licenciado Paul Pullas Tapia Magíster Director del Trabajo de Investigación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Gladys Silvania Acosta Macías

c.c.: 0908391626

AUTORA

Lcdo. Paul Pullas Tapia, Mg.

c.c.: 1802747004

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Investigación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación según las normas de la Institución.

Cedo los Derecho de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



Ing. Gladys Silvanía Acosta Macías

c.c.: 0908391626

AUTORA

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
A la Unidad de Titulación de la Universidad Técnica de Ambato.....	ii
Autoría del Trabajo de Investigación.....	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
ÍNDICE TABLAS	xi
AGRADECIMIENTO	xii
DEDICATORIA	xiii
Resumen Ejecutivo	xiv
Executive Summary	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA.....	2
1.1 Tema.....	2
1.2. Planteamiento del Problema.....	2
1.3. Prognosis.....	6
1.4. Formulación del Problema	6
1.5. Preguntas Directrices	6
1.6. Delimitación.....	6
1.7. Justificación.....	7
1.8. Objetivos	8
1.8.1 Objetivo General	8

1.8.2 Objetivos Específicos.....	9
CAPÍTULO II.....	9
MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes Investigativos.....	9
2.2. Fundamentación Filosófica	13
2.3. Fundamentación legal.	15
2.4. Red de Categorías	17
2.4.1. Subordinación de variable independiente: organización técnica del fondo bibliográfico.	19
2.4.2 Subordinación de variable dependiente: atención a los usuarios.....	20
2.5. Categorías Fundamentales	21
2.5.1. Colección Organizada	21
2.5.2. Servicios.....	23
2.5.3. Preparación del documento	24
2.5.4. Los Sistemas de Clasificación más Difundidos son.....	27
2.5.5. La Catalogación	30
Tipos de Catalogación.....	32
2.6 Usuario.....	32
2.6.1. Usuario de la Información.....	34
2.7. Calidad de Servicio en la atención a los Usuario	37
2.8 Evaluación de la Calidad.....	38
2.9 Hipótesis.....	39
2.10. Señalamiento de las Variables	39
CAPITULO III.....	41

MARCO METODOLÓGICO	41
3.1. Enfoque de la Investigación	41
3.2. Modalidad de la investigación	41
3.3. Nivel o tipo de investigación.....	41
3.4. Nivel o tipo de investigación de campo	42
3.4.1. Población y Muestra.....	42
3.4.2. Tipo de Muestra	42
3.4.3. Tamaño y selección de la Muestra	42
3.5. Operacionalización de Variables.....	62
3.6. Procedimiento para recolección de la Información.....	64
3.7. Plan de procesamiento y análisis de la Información	65
CAPITULO IV.....	66
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
4.1. Conclusiones	66
4.2. Recomendaciones.....	67
CAPITULO V.....	68
PROPUESTA.....	68
5.1. Datos Informativos.....	68
5.2. Antecedentes de la propuesta	68
5.3. Justificación.....	69
5.4. Objetivos	70
5.4.1. Objetivo General	70

5.4.2. Objetivos específicos	70
5.5. Análisis de factibilidad.....	71
5.6. Fundamentación científica y técnica.....	72
5.7. Administración de La Propuesta	78
Referencias.....	81
ANEXOS.....	85

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: ÁRBOL DE PROBLEMAS	5
Gráfico 2: SUPERORDINACION DE VARIABLES: DEPENDIENTE E INDEPENDIENTE	18
Gráfico 3: SUBORDINACION DE VARIABLE INDEPENDIENTE: ORGANIZACIÓN TÉCNICA DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO.	19
Gráfico 4: SUBORDINACION DE VARIABLE DEPENDIENTE: ATENCIÓN A LOS USUARIOS	20
Gráfico 5: PROCESAMIENTO TÉCNICO	24
Gráfico 6: Las cien divisiones.....	29
Gráfico 7: ¿Cree usted que la biblioteca necesita libros actualizados?.....	46
Gráfico 8: ¿Está usted de acuerdo con la organización técnica de la biblioteca? .	47
Gráfico 9¿El material bibliográfico está acorde con la investigación que realiza en la biblioteca?	48
Gráfico 10: ¿Está de acuerdo que los servicios de información deben ser evaluados por los usuarios?.....	49
Gráfico 11¿La atención que recibe en la biblioteca es satisfactoria?.....	50
Gráfico 12¿Es importante para usted que la biblioteca aplique Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca?	51
Gráfico 13 ¿El horario de atención a los usuarios es conveniente de forma continua de 8h00-20h00?.....	52
Gráfico 14¿La biblioteca virtual, satisface sus necesidades?.....	53
Gráfico 15¿Cree usted que la biblioteca necesita libros actualizados?.....	54
Gráfico 16¿Está usted de acuerdo con la organización técnica de la biblioteca? .	55
Gráfico 17¿El material bibliográfico está acorde con la investigación que realiza en la biblioteca?	56
Gráfico 18¿Está de acuerdo que los servicios de información, deben ser evaluados por los usuarios?.....	57
Gráfico 19¿La atención que recibe en la biblioteca es satisfactoria?.....	58
Gráfico 20¿Es importante para usted que la biblioteca aplique Sistema Integrado de Gestión de biblioteca?	59
Gráfico 21¿El horario de atención a los usuarios es conveniente de forma continua	

de 8h00-20h00?.....	60
Gráfico 22¿La biblioteca virtual, satisface sus necesidades?.....	61
Gráfico 23Variable independiente. Organización Técnica del fondo bibliográfico.	62
Gráfico 24Variables dependientes: Atención a usuarios	63

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1: Las 10 clases principales de la Clasificación Decimal Dewey	28
Tabla 2 : DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN.....	43
Tabla 3: ¿Cree usted que la biblioteca necesita libros actualizados?.....	46
Tabla 4: ¿Está usted de acuerdo con la organización técnica de la biblioteca?	47
Tabla 5: ¿El material bibliográfico está acorde con la investigación que realiza en la biblioteca?	48
Tabla 6: ¿Está de acuerdo que los servicios de información, deben ser evaluados por los usuarios?.....	49
Tabla 7: ¿La atención que recibe en la biblioteca es satisfactoria?.....	50
Tabla 8: ¿Es importante para usted que la biblioteca aplique Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca?	51
Tabla 9: ¿El horario de atención a los usuarios es conveniente de forma continua de 8h00-20h00?.....	52
Tabla 10: ¿La biblioteca virtual, satisface sus necesidades?.....	53
Tabla 11: ¿Cree usted que la biblioteca necesita libros actualizados?.....	54
Tabla 12: ¿Está usted de acuerdo con la organización técnica de la biblioteca?..	55
Tabla 13: ¿El material bibliográfico está acorde con la investigación que realiza en la biblioteca?	56
Tabla 14: ¿Está de acuerdo que los servicios de información, deben ser evaluados por los usuarios?.....	57
Tabla 15: ¿La atención que recibe en la biblioteca es satisfactoria?.....	58
Tabla 16: ¿Es importante para usted que la biblioteca aplique Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca?	59
Tabla 17: ¿El horario de atención a los usuarios es conveniente de forma continua de 8h00-20h00?.....	60
Tabla 18: ¿La biblioteca virtual, satisface sus necesidades?.....	61

AGRADECIMIENTO

Expreso mis sinceros agradecimientos a la Universidad Técnica de Ambato UTA, a las Autoridades por haber dirigido la Especialidad en Bibliotecología y Documentación, mediante la cual dio la oportunidad de incorporarnos al servicio de la región y del mundo. Al Lcdo. Paul Pullas Tapia, Mg. Director de Tesis de Grado, por su preocupación y esfuerzo que ha dedicado tiempo y capacidad intelectual, durante la dirección del trabajo de investigación.

Exteriorizo gratitud, a los señores docentes-Investigador Dr. William Pilco, Mg. Lcda. Jenny Lynch Mieles, Mg. Lcda. Ruth Carvajal Martínez, Mg. y Miembros del Tribunal de Grado. Dr. Héctor Emilio Hurtado Puga, Mg. Dra. Zoila Esperanza López Miller, Mg. Dr. Víctor Córdova Aldas, Mg que durante este tiempo de estudios supieron proporcionar los conocimientos necesarios para culminar con éxito el objetivo propuesto.

Ing. Gladys Silvanía Acosta Macías

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo plasmado que significa el esfuerzo y perseverancia he culminado un ciclo de estudio: Al ser supremo Dios por haber guiado mi pensamiento y protegido en el trayecto en los momentos más difíciles. A la Universidad Técnica de Ambato UTA, y autoridades, docentes, por dirigir la enseñanza aprendizaje de estudio en esta ciencia.

A mi querida Señora Madre Olivia Muñoz Vda. De Macías. Q.E.P.D., quién protegió durante los años de estudio, brindando amor y comprensión, mientras estuvo en la faz de la tierra y ahora recibiendo las bendiciones desde el reino celestial.

También a los hermanos, primos (as), sobrinos (as), que están apoyando para sobrellevar la vida, y así lograr el objetivo, el mismo que ya se aplicó los conocimientos, de esta nueva ciencia en Bibliotecología y Documentación.

Agradezco al Sr. Ing. Jorge Magallanes Tomalá, en calidad de estudiante y profesional de la UPSE, quién apoyo en el ingreso del material bibliográfico en el Sistema Integrado de Gestión de biblioteca.

Es satisfactorio estar aportando en la organización y procesos técnicos de la Biblioteca de la Universidad Estatal de Santa Elena, así mismo se comparte enseñanza aprendizaje a la comunidad de las bibliotecas de mi querida Provincia, en calidad de Presidenta de la Asociación de Bibliotecarios.

Ing. Gladys Silvanía Acosta Macías

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
DIRECCIÓN DE POSGRADO ESPECIALIDAD EN
BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN
SEGUNDA VERSIÓN

Tema: “**ORGANIZACIÓN TÉCNICA DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE SANTA ELENA**”.

AUTORA: Ingeniera Gladys Silvanía Acosta Macías

DIRECTOR: Licenciado Paul Pullas Tapia Magíster

FECHA: 15 mayo de 2017

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo de investigación se ha experimentado un desarrollo en la mayoría de las bibliotecas universitarias, de nuestro país, actualmente se encuentran en etapas de transformación tanto de la infraestructura, como de sus servicios, es inevitable aplicar la planificación estratégica e innovación. El propósito en la primera parte de nuestro trabajo, es la Organización del fondo bibliográfico en la atención a los usuarios, se presenta una serie de puntos introductorios donde se resalta, las aportaciones de la perspectiva en el campo de los procesos técnicos; la investigación realizada sobre este tema dentro de las Ciencias de bibliotecología. Parte central del planteamiento del problema, ¿Cómo incide la desorganización técnica del fondo bibliográfico, en la deficiencia de la atención a los usuarios?, se logró fortalecer los procesos técnicos, por el avance de la suscrita en los estudios de bibliotecología y documentación, por cuanto se incorporó el material bibliográfico al Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca, el mismo está en funcionamiento, en el sitio web, catálogo en línea, <http://bibliotecas.upse.edu.ec/>. Mediante resultados de la investigación, existe deficiencia en la atención a los usuarios. Para superar las debilidades, se proyecta mejorar la planificación estratégica e innovación, para convertir la Biblioteca General de la Universidad Estatal de Santa Elena en Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, implica integración de servicios y factores pedagógicos, acorde con la tecnología de la era digital. Se propone, implementar la estantería abierta, para optimizar la atención a los usuarios, en la búsqueda de información. Se considere un nuevo diseño, para la infraestructura de la Biblioteca General.

Descriptor: Biblioteca. Bibliotecología. Gestión bibliotecaria. Investigación científica. Procesos técnicos. Planificación estratégica. Recursos humanos, Servicio de información. Tecnología digital. Usuarios de bibliotecas.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
DIRECCIÓN DE POSGRADO**

**ESPECIALIDAD EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN
SEGUNDA VERSIÓN**

THEME: “ORGANIZACIÓN TÉCNICA DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE SANTA ELENA”.

AUTHOR: Ingeniera Gladys Silvanía Acosta Macías

DIRECTED BY: Licenciado Paul Pullas Tapia Magíster

DATE: 15 mayo de 2017

Executive Summary

The present research work has undergone a development in most of the university libraries of our country, are currently in stages of transformation of both infrastructure and its services, it is inevitable to implement strategic planning and innovation. The purpose in the first part of our work, is the organization of the bibliographic background in the attention to users, presents a series of introductory points highlighting the contributions of the perspective in the field of technical processes; the research carried out on this subject within the Sciences of librarianship. Central part of the problem's approach, how does the technical disorganization of the bibliographic fund affect the lack of attention to users? Was it possible to strengthen the technical processes, through the progress of subscribing to library and documentation studies, when the bibliographic material was incorporated into the Integrated Library Management System, it is in operation, on the website, online catalog, <http://bibliotecas.upse.edu.ec/>. Through research results, there is a deficiency in the attention to the users. To overcome weaknesses, it is planned to improve strategic planning and innovation, to turn the General Library of the Santa Elena State University into a Resource Center for Learning and Research, implies integration of services and pedagogical factors, in accordance with technology of the digital age. It is proposed, implement the open shelf, to optimize the attention to the users, in the search of information. Consider a new design, for the infrastructure of the General Library.

Descriptors: Library. Bibliotecología. Library management. Scientific investigation. Technical processes. Strategic planning. Human resources, Information service. Digital technology. Library users.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación es significativo la necesidad para la Biblioteca General, de la Universidad Estatal de Santa Elena, por cuanto en la actualidad las bibliotecas universitarias se proyectan hacia un modelo de Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI), es indispensable enlazar todos los servicios, en el cual repasa las pautas, normas y directrices nacionales e internacionales, las mismas dan accesibilidad a las tecnologías de la información y comunicación, y permiten medir o evaluar los servicios.

En el primer capítulo, se considera el estudio del problema de la investigación, y su contextualización, mediante el análisis crítico de evidencias empíricas, que canalizan su importancia y su justificación, para formular los respectivos objetivos.

En el segundo capítulo, se puntualiza el marco teórico mediante los antecedentes en bases de investigaciones anteriores con la finalidad de abordar temas relacionados con el objetivo general, lograr la fundamentación, y establecer las categorías fundamentales basada en la teoría científica, que permite orientar, y comprender la problemática proyectada.

Tercer capítulo, se realiza el enfoque del trabajo de investigación, mediante el Marco metodológico, se establece la modalidad básica del estudio, se plantea tipos de investigación, operacionalización de variables, procedimiento para recolección de la información, procesamiento y análisis de la información.

Cuarto capítulo, se establece las conclusiones mediante el estudio realizado y recomendaciones de los problemas investigados.

En el capítulo quinto, se determina la propuesta “Establecer la Planificación Estratégica, para mejorar la atención a los usuarios, en la Biblioteca General, de la Universidad Estatal de Santa Elena.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema

ORGANIZACIÓN TÉCNICA DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE SANTA ELENA.

1.2. Planteamiento del Problema

¿Cómo incide, la desorganización técnica del fondo bibliográfico en la deficiencia de la atención a los usuarios de la biblioteca general de la Universidad Estatal Península de Santa Elena?

Contextualización

En la actualidad las bibliotecas a nivel mundial, se proyectan a mejorar el servicio de conocimiento, de referencia: Información, instrucción, y guía para perfeccionar la colección, mediante la organización técnica, para hacer posible la utilización del acervo bibliográfico, a los usuarios en el acceso a la información, y dar un servicio de referencia de óptima calidad. Mediante los procedimientos de la ciencia, aplicable a la bibliotecología, relacionadas con las áreas del saber siendo fundamental, para organizar el fondo bibliográfico mediante procesos técnicos, para analizar y conceptualizar términos en el quehacer bibliotecológico.

En efecto, la bibliotecología se inserta en el campo de las ciencias sociales, al orientar su cuerpo teórico, filosófico y epistemológico hacia un enfoque más complejo que incluye al sujeto y su contexto socio-cultural, en diversas directrices, mientras que la fundamentación teórica, analiza y conceptualiza, la información, necesidad, usuario, y apoya su fundamentación filosófica de diversas tendencias:

La bibliotecología su fundamentación en filosófica, teórica, extra teórica, metodológica y lógica tiene relación con diferentes áreas del saber. En este tenor es difícil circunscribir áreas de la bibliotecología, como la catalogación, clasificación, bibliografía, indización, la consulta, los procesos técnicos, en las ciencias sociales, ya que su inspiración proviene de las humanidades. (Morales, L, 2015, p.31)

Las bibliotecas universitarias, en el Ecuador, se proyectan a mejorar la calidad de servicio de referencia, acorde con el avance tecnológico, y la gestión del conocimiento, mediante sistema integrado de gestión de biblioteca, y optimizar al personal por selección y competencia para convertir las bibliotecas en Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, cuyo objetivo es de facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información, y la consecución de propiciar el fortalecimiento, mediante bases de datos de recursos electrónico y multidisciplinarias y especializadas por cada facultad. Es fundamental que los servicios de referencias para su organización, y funcionamiento, se realice la innovación estratégica y planificación de las áreas de procesos, establecer objetivos y cumplimiento, para lograr la eficacia de los recursos de información, para mejorar la atención a los usuarios.

En consecuencia, los servicios de referencias son aquellos que ofrecen las bibliotecas para atender las expectativas de los usuarios, mediante el avance de la tecnología, por cuanto en la actualidad se habla de referencias digitales, que se proporciona en las bases de datos de recursos electrónicos de bibliotecas virtuales.

Los servicios de referencia para su organización y puesta en marcha, reestructurarlo, innovar, implica administrar y planificar la organización en todas las aristas que presenta. La innovación requiere de la reingeniería, es decir rediseñar los procesos de la organización para lograr el rendimiento y la calidad, establecer objetivos, estrategias y acciones con el propósito de alcanzarlos y utilizar eficazmente todos los recursos. (García, 2012, p. 35)

El funcionamiento de las bibliotecas, Gobierno Autónomo descentralizado, (GAD) Municipal del Cantón La Libertad, Salinas y otras de la Provincia de Santa Elena, existe debilidad con el personal de bibliotecas, y en su mayoría no cuenta con un

sistema integrado de gestión de biblioteca, por cuanto no se lleva de forma adecuada los procesos técnicos, siendo fundamental para la organización de biblioteca, considerando que la tecnología de la información y la comunicación, avanza en todos los aspectos.

La presente investigación está orientada al análisis de la situación de la biblioteca general de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, en el cual se pretende conocer cuáles son los factores que afectan a la atención a los usuarios, es evidente el desarrollo científico y tecnológico, por cuanto se va incrementando la comunidad universitaria, y existe la necesidad de mejorar la atención a los usuarios y selección de personal por competencia, para optimizar y brindar excelente servicio de atención a los usuarios, mediante sistemas integrados de gestión de biblioteca (SIGB), acorde a los cambios del desarrollo de las nuevas tecnologías.

Como resultado, de las bibliotecas públicas, es necesario lograr la identidad, mediante la prestación de servicio de calidad al usuario real o potencial, cumplir objetivos y metas, y formar usuarios en la comunidad, para optimizar la atención a los usuarios.

Las bibliotecas públicas están orientada a lograr una identificación, debe perseguir las virtuales y / o potenciales; ofrecer calidad en la prestación de la educación, recreación e investigación de la institución que presta un servicio, para ser socialmente al usuario real como al potencial, entre ambos. La biblioteca por su satisfacción de los usuarios reales, cumplir con sus expectativas y servicios de información, por lo tanto, estas instituciones de formación de usuarios, formulando la realidad de su población que asiste a la biblioteca. (Rodríguez, Ch, 2015, p.3)

Análisis Crítico

Gráfico 1

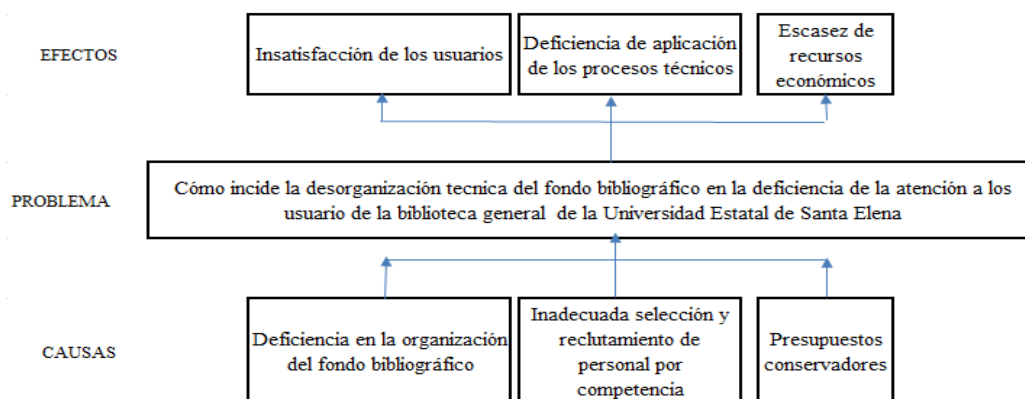


Gráfico 1: ÁRBOL DE PROBLEMAS

Fuente: Árbol del problema

Elaboración por: Gladys Acosta Macías

Material bibliográfico no actualizado, ineficacia en reclutamiento y selección de personal, por cuanto se presenta la inadecuada organización técnica del fondo bibliográfico, en la, insatisfacción de los usuarios, existiendo la necesidad de optimizar la atención a los usuarios, para brindar excelente servicio de calidad, mediante sistemas integrados de gestión de biblioteca (SIGB), acorde a los cambios del desarrollo tecnológico a nivel nacional e internacional.

Baja productividad laboral, por la, inadecuada selección y reclutamiento de personal por competencia, que incide en la deficiencia de aplicación de los procesos técnicos, por esta razón es necesario reclutar profesionales en bibliotecología y documentación en áreas específicas. Para llevar de forma adecuada los procesos técnicos y crear equipos competitivos que contribuyan en el desarrollo institucional.

Incorrecto equilibrio, afecta a los, presupuesto conservadores, por cuanto no permiten la adquisición de bases de datos de recursos electrónicos especializadas (biblioteca virtual) y carencia de equipos informáticos entre otros, por cuanto existe la, escasez de recursos económicos, por tal razón es fundamental responder a las tendencias actuales de la tecnologías, para satisfacer las necesidades de los usuarios, implementar nueva infraestructura del Centro de Recursos para el aprendizaje y la investigación, CRAI, y efectuar la estantería abierta para el desarrollo en la investigación científica.

1.3. Prognosis.

Mediante el análisis del problema se establece que al no dar solución al estudio pertinente sobre las debilidades, las consecuencias se especifican a continuación:

- a) Deficiencia en la organización técnica del fondo bibliográfico
- b) Insatisfacción de los usuarios
- c) Inadecuada selección y reclutamiento de personal por competencia
- d) Deficiencia de aplicación de los procesos técnicos
- e) Presupuesto conservadores
- f) Escasez de recursos económicos
- g) Implantar nuevo diseño de la infraestructura para el (CRAI)
- h) Aplicar la estantería abierta.

1.4. Formulación del Problema

¿Cómo incide la organización técnica del fondo bibliográfico en la atención a los usuarios de la biblioteca general de la Universidad Estatal Península de Santa Elena?

1.5. Preguntas Directrices

¿Cree usted que la biblioteca general UPSE, necesita la organización técnica del fondo bibliográfico, para mejorar la eficiencia en la atención a los usuarios?

¿Cómo afecta la inadecuada selección y reclutamiento de personal por competencia en la organización técnica del fondo bibliográfico, para optimizar los procesos en las bibliotecas o Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación?

¿Qué impacto tendría la aplicación de sistemas integrados de gestión de biblioteca incorporando la estantería abierta, para la satisfacción de las necesidades de los usuarios?

1.6. Delimitación

Campo: Bibliotecología

Área: Especialidad Bibliotecología

Aspecto: Organización Técnica del fondo bibliográfico

Límite espacial: Atención a los usuarios de la Biblioteca general de la Universidad Estatal de Santa Elena. Vía La Libertad Santa Elena

Límite temporal: 2017

Unidad de observación: Usuarios internos y externos de la Biblioteca General.

1.7. Justificación

El presente trabajo de investigación se considerará material bibliográfico, impreso y digital, que justifican la aplicación de la organización técnica del fondo bibliográfico y la atención a los usuarios de la biblioteca, además del estudio y análisis de leyes vigentes, la constitución. Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), Ley Orgánica de Servicio Público, (LOSEP) entre otros.

En el desarrollo de investigación es ineludible el uso de las metodologías y técnicas e instrumentos para la recopilación de la información sobre el estudio, mediante observaciones, encuestas dirigidas a los estudiantes, docentes de la institución, con la recopilación de datos se realizara las representación gráficas y análisis respectivos de los resultados, partiendo de la excesiva tendencia hacia la invención terminológica que domina este campo, en especial se pretende recoger las implicaciones desde el punto de vista de la biblioteca como servicio: Procesos, colecciones, usuarios, organización de la información, sistemas de información, acceso a los, documentos y contextos de servicio.

El objetivo de este trabajo es situar la creación y definición de proyectos para bibliotecas, se busca conocer las debilidades, para mejorar la organización técnica del fondo bibliográfico, y la incidencia en la atención a los usuarios, la aportación será de importancia, para lograr los cambios radicales, mediante los objetivos y metas planteadas, se fundamenta la aplicación y el uso adecuado del acervo bibliográfico, procesos técnicos, y Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca

(SIGB), <http://bibliotecas.upse.edu.ec/> con la finalidad de integrar los servicios de bibliotecas para convertir en Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación (CRAI), se contará con personal de selección por competencia, e implementar la estantería abierta, para brindar servicio de excelencia en la atención a los usuarios.

En el contexto social, tecnológico de la información, al mismo tiempo, las necesidades y políticas de acción de las unidades de información y documentación, orientan el desarrollo tecnológico hacia la extensión de sus potenciales, a través de los medios electrónicos se produce cambios, para el desarrollo de las instituciones documentales entre la información y los usuarios, mediante el acceso a la información electrónica, se produce sin necesidad de intermediario ya no podrá ser definida como una colección de libros y documentos, sino como un servicio de información múltiple y deberá adaptarse, acorde a las nuevas necesidades sociales y paradigmas de las bibliotecas, para facilitar la búsqueda de información a la comunidad.

En efecto, se exterioriza la evolución de la biblioteca universitaria, como centro de recursos para el aprendizaje y la investigación, es decir integrar todos los servicios de referencias, con la finalidad de optimizar búsqueda de información a los usuarios.

En torno a la nueva biblioteca se integran aquellos servicios claves para los profesores y los estudiantes que están ligados al desarrollo de sus proyectos educativos y relacionados con la información y las tecnologías. La biblioteca en este nuevo contexto es, Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación. La misma se convierte en equipamiento donde el usuario puede encontrar otros servicios universitarios de manera integrada y sin tener que hacer largos desplazamientos. (Zamora, F, 2013, p. 12)

1.8. Objetivos

1.8.1 Objetivo General

Determinar la proyección de la organización técnica del fondo bibliográfico y su incidencia en la atención a los usuarios de la biblioteca general de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

1.8.2 Objetivos Específicos.

- Diagnosticar si la biblioteca general UPSE, necesita una organización técnica del fondo bibliográfico, para mejorar la eficiencia en la atención a los usuarios.
- Diagnosticar cómo afecta la inadecuada selección y reclutamiento de personal por competencia en la organización técnica del fondo bibliográfico, para optimizar los procesos en las bibliotecas o Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación?
- Establecer qué impacto tendría la aplicación de sistemas integrados de gestión de biblioteca incorporando la estantería abierta, para la satisfacción de las necesidades de los usuarios?

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

Mediante el estudio de investigación, se procedió a la búsqueda de la información

con la finalidad de abordar temas relacionado con el objetivo general. Diagnosticar la proyección de la organización técnica del fondo bibliográfico en la atención a los usuarios de la biblioteca general de la Universidad Estatal de Santa Elena.

En consecuencia, la gestión de la información en las Universidades, es el compromiso que conlleva la innovación estratégica y planificación, aprovechar las ventajas de la tecnología de la información y comunicación (TIC), para mejorar la atención a los usuarios.

El compromiso social de las universidades por contribuir a crear una ciudadanía cada vez más crítica y participativa conlleva la necesidad de seguir innovando en la gestión de la información que generan (Ohira; Davok; Schenkel, 2008). En la actualidad es casi una obligación seguir aprovechando las ventajas de las TICs, con el fin de fomentar la interacción de las IES con sus públicos o actores, tales como, servidores (docentes, técnicos), (comunidad externa que utiliza sus servicios). (Carrillo, M, 2017, p. 103)

Manifiesta, sobre las bibliotecas y la gestión del conocimiento a través de las innovaciones y habilidades aplicadas en la organización y recuperación de información, dirigidos a los usuarios, con la finalidad de integrar los servicios, se requiere estrategias innovadoras de gestión.

Las bibliotecas han estado involucradas en la gestión del conocimiento a través de la aplicación de sus habilidades en la organización y recuperación de información. Gómez Lendínez y Toboso Vicente (2013) distinguen dentro de un portal de la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona, la parte dirigida a los usuarios, el portal técnico y la intranet corporativa, cada una con contenidos diferenciados. Las bibliotecas públicas dejarán de trabajar de manera individual y aislada y requieren generar estrategias de gestión y multidisciplinarias, así como trabajo en red con instituciones de diversa índole. (Ventosa, B, 2017, p. 109)

Las Bibliotecas Universitarias: Consideradas como Centro de Recursos para el aprendizaje y la Investigación, (CRAI), por cuanto es la integración de los servicios de los fines esenciales:

Las bibliotecas Universitarias, aparecen como las herramientas esenciales e insustituibles en el proceso de enseñar y aprender; intrínsecamente unida a esta misión, aparece la de ser medio de absoluta importancia en todo lo que se refiere a la investigación, instrumento para la obtención de la información y el conocimiento. (Fuente, R., 2010, p.20).

Las Bibliotecas públicas: Servicio de información a la comunidad en que se desarrolla su labor, desde este enfoque hay que tener en cuenta el uso inevitable, podríamos decir del conocimiento y todas las herramientas y métodos propios, desde el proceso de planificación (Fuente, R., 2010, p.23).

Las bibliotecas Municipal: Desde este enfoque hay que tener en cuenta el uso y todas las herramientas disponibles, para la planificación considerado el método de actualización es útil con independencia de las características, cualitativas y cuantitativas también en centros de menor tamaño tales como las bibliotecas Municipales.

En consecuencia, las bibliotecas digitales a nivel mundial y el uso integrado de las bases de datos de recursos electrónicos, están en proceso de mejoramiento continuo en las innovaciones, y aplicaciones de guías de publicaciones, para la optimización de la atención a los usuarios:

Las tecnologías de datos enlazados más utilizadas y sus aplicaciones en el gobierno electrónico. Por otra parte, se analizó el uso de datos enlazados en un grupo de bibliotecas digitales es importantes por su uso a nivel mundial. El estudio continuó con la definición y aplicación de guías de publicación de cuadros de mando para la evaluación del uso de bibliotecas digitales en la web semántica (Hallo, M, 2017, p.72)

En efecto, las métricas, de la web social para bibliotecas, se debe aplicar estrategias innovadoras acorde con las tecnologías de la información y la comunicación. (TIC), para mejorar la comunicación entre el emisor y el receptor, entre el usuario y biblioteca.

Los usuarios están en los medios sociales con una atención permanente-discontinua. Al utilizarlos, la biblioteca se relaciona con ellos en una conversación bidireccional y con distintos fines: Obtener una valiosa información de la percepción que tienen los usuarios, avisarlos de noticias y novedades con más eficacia, obtener el feedback del usuario y mejorar los productos de información y servicios con las aportaciones de todos. (González, F, 2016, p. 21)

En consecuencia, las bibliotecas escolares, ofrecen servicio de aprendizaje, por cuanto se debe fomentar la formación de usuarios con actitud crítica, analítica y reflexiva en la investigación para mejorar la atención de calidad a los usuarios en las instituciones.

La biblioteca escolar debe transformarse para adaptarse a los nuevos tiempos, pero siempre permaneciendo anclada a unos principios sólidos, que pueden resumirse en la breve definición que ofrece el Manifiesto Unesco/IFLA sobre la Biblioteca Escolar (2000): Ofrece servicios de aprendizaje, libros y otros recursos, a todos los miembros de la comunidad escolar para que desarrollen el pensamiento crítico y utilicen de manera eficaz la información en cualquier soporte y formato. (Jiménez, F, 2014, p.15)

Su derivación, de las funciones principales de los diversos departamentos de bibliotecas, es satisfacer las necesidades de los usuarios. Conocer las debilidades y fortalezas, mediante encuestas en líneas se puede medir el grado de satisfacción, se aplicará innovaciones estratégicas. Con la finalidad de optimizar los servicios en la atención a los usuarios.

Las bibliotecas en la actualidad, las ideas de libertad, igualdad y fraternidad, de la revolución francesa ejercieron gran influencia en cuanto al derecho de la lectura y el libre acceso a las fuentes del saber, así se comenzó a dar servicio a todo tipo de personas. Posteriormente surgieron los conceptos modernos acerca de la biblioteca actual, con carácter de servicio al público. (López, S. 2009, p.7)

Las Bibliotecas Especializadas, están delineada para exteriorizar las necesidades profesionales específicas. Por cuanto suelen depender de empresas e instituciones definidas.

Las bibliotecas especializadas y de los centros de documentación, que atraen a los investigadores en ciencia, tecnologías y economía, áreas que tradicionalmente no habían sido ocupación de las bibliotecas nacionales en temas de humanidades y ciencias sociales en general. Como consecuencia de la información se produce un crecimiento continuo de las bibliotecas especializadas. (Fuentes R. 2009, p. 6)

2.2. Fundamentación Filosófica

La investigación no se debe limitar a solo observación de hecho, por cuanto en el desarrollo de la exploración, indagación, información demostración de alternativas de solución, las mismas deben ser alcanzadas mediante la investigación, dirigidas por los involucrados, y guiados por los enfoques críticos.

La biblioteca y la comunidad universitaria, actores de la investigación, docentes y estudiantes, por cuanto se hace referencia a la metodología adecuada al objeto de estudio, para el proceso del desarrollo en la investigación, mediante el cual buscar opciones de solución, a través del análisis del estudio de las bibliotecas.

En efecto, la investigación de trabajos académicos, debe ser clara, y precisa, con la finalidad de obtener resultados que aportaron en la investigación, involucrando la búsqueda de alternativas de solución, de acuerdo a la temática seleccionada.

Todo trabajo académico o de investigación es la exposición argumentada de aspectos relativos a la temática elegida con objeto de obtener resultados que aporten novedades al asunto, solo con una metodología precisa y una organización clara de la información se podrá alcanzar esos resultados. Dado su carácter especializado, en el ámbito abordar, su estructura seguirá un orden de acuerdo con la intención y la temática seleccionada. (Tortosa, V. 2014, p.26.)

Las bibliotecas públicas, especializadas, municipales, escolar y otras, bibliotecas digitales, es fundamental aplicar el quehacer de la bibliotecología, para organizar fondos bibliográficos, utilizar estrategias innovadoras, habilidades y destrezas. Debiendo realizar un adecuado reclutamiento y selección por competencia de personal especializado para las bibliotecas, siendo el centro de recursos para el aprendizaje y la investigación en las diversas instituciones, con la finalidad de mejorar la atención a los usuarios

En consecuencia, los principios fundamentales en base a la investigación, es el origen de la evolución que llevo a estudiar la ciencia moderna y métodos científico y deductivo, por cuanto se llega a la observación para estudiar al ser humano.

De personalidad enigmática y fundamental en la historia del pensamiento, al que se debe considerar en el origen de la evolución que llevó a la ciencia moderna, el filósofo, político, abogado y escritor, estudio el método científico en donde exponía que por medio del método deductivo se puede llegar a la razón, y que por medio de la observación se puede llegar a estudiar a los humanos, a través del empirismo” (Bacón, F. 2011, p.1)

En efecto, la epistemología es el avance de las diferentes disciplinas, de la capacidad propia de los profesionales, conocimiento para reflexionar sobre la realidad de estudios. Además, se fundamenta en la explicación del conocimiento científico, considerando, las ciencias en evolución.

La epistemología, es un llamado a reflexionar sobre la ciencia en general y en torno a cada disciplina en particular, indispensable para todos los seres humanos, especialmente para los académicos y los profesionales, quienes deben estar en capacidad de opinar de manera crítica sobre los diferentes aspectos que enfrentan a diario. (Bernal, C., 2016, p.49)

En consecuencia, los enfoques de la cultura, es un sistema integral para alcanzar y cambiar el mundo, en el desarrollo de los diferentes ámbitos, considerando el conjunto de rasgos del ser humano, habilidades y actuaciones, que conlleva a la caracterización de la sociedad.

El enfoque desarrollado por la UNESCO de cultura es lo que sirve de marco a la idea de la dimensión cultural del desarrollo, que la define como. El conjunto de rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad. Engloba no solo las artes y las letras, sino también los modos de vida, los derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias. (Pérez, V., 2017, p.7)

La evolución de la biblioteconomía desembocará en biblioteconomía científica, que corresponde a bibliotecas, centro de información, educación socio-cultural, y

difusores de la información, la biblioteconomía en esta fase es la ciencia de la selección organizada y de la difusión de los fondos biográficos.

2.3. Fundamentación legal.

El trabajo de investigación se fundamenta en los siguientes aspectos: La Constitución Política de la República del Ecuador, la Asamblea Constitucional del 2007, se instaló el 30 de noviembre en la ciudad de Montecristi, Provincia de Manabí, y el 24 de julio de 2008, la Asamblea Nacional Constituyente, terminó la redacción del Proyecto de nueva constitución. Mediante referéndum constitucional fue sometido a la aprobación, el 28 de septiembre de 2008. Por cuanto la constitución de 2008 entró en vigencia según el registro oficial el 20 de octubre de 2008.

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

Art. 75.- Toda persona tiene derecho al acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses, con sujeción a los principios de inmediación y celeridad; en ningún caso quedará en indefensión. El incumplimiento de las resoluciones judiciales será sancionado por la ley.

La Universidad Estatal de Santa Elena (UPSE), fue creada mediante decreto Ley No. 110, promulgado en el registro oficial No. 366 (suplemento) julio 22 de 1998. La organización y funcionamiento de la universidad consta en el Art. 5 de la Ley de creación, dispone que la universidad de Guayaquil debía seleccionar al personal docente a través de concurso de merecimiento y oposición, el 31 de octubre de 1998 incorporó a los 21 profesores ganadores del concurso. Constituido en asamblea general, designaron a las principales autoridades conforme a la Ley de creación y Ley de Universidades y Escuelas Politécnicas. Por unanimidad se eligió al Ing. Jimmy Candell Soto, Rector y por mayoría al Ab. Xavier Tomalá Montenegro como Vice-Rector, posteriormente se designaron a los Decanos y Directores de las diferentes Facultades y Escuelas, al Secretario General (e), inicia Curso Pre-universitario: 1086 bachilleres en marzo de 1999, se coloca la primera piedra el 10 de diciembre de 1999 en los terrenos frente al autódromo, en julio 22 - noviembre 13 del 2000, se inauguraron los dos primeros pabellones de cuatro aulas cada uno y en el mismo año tres pabellones más en forma de “U”, comenzando las labores en la ciudadela universitaria con las cuatro facultades: Ciencias Administrativas, Ciencias del Mar, Ciencias Agrarias, e Ingeniería Industrial, año académico 2000, inicia con un total de 1937 estudiantes, (matriz UPSE 1561, sede Playas 324, Manglaralto 52), docentes 93, y administrativos y de servicio 68, en Playas docentes 25, administrativos y de servicio seis. (UPSE-Revista-1998-2003)

2.4. Red de Categorías

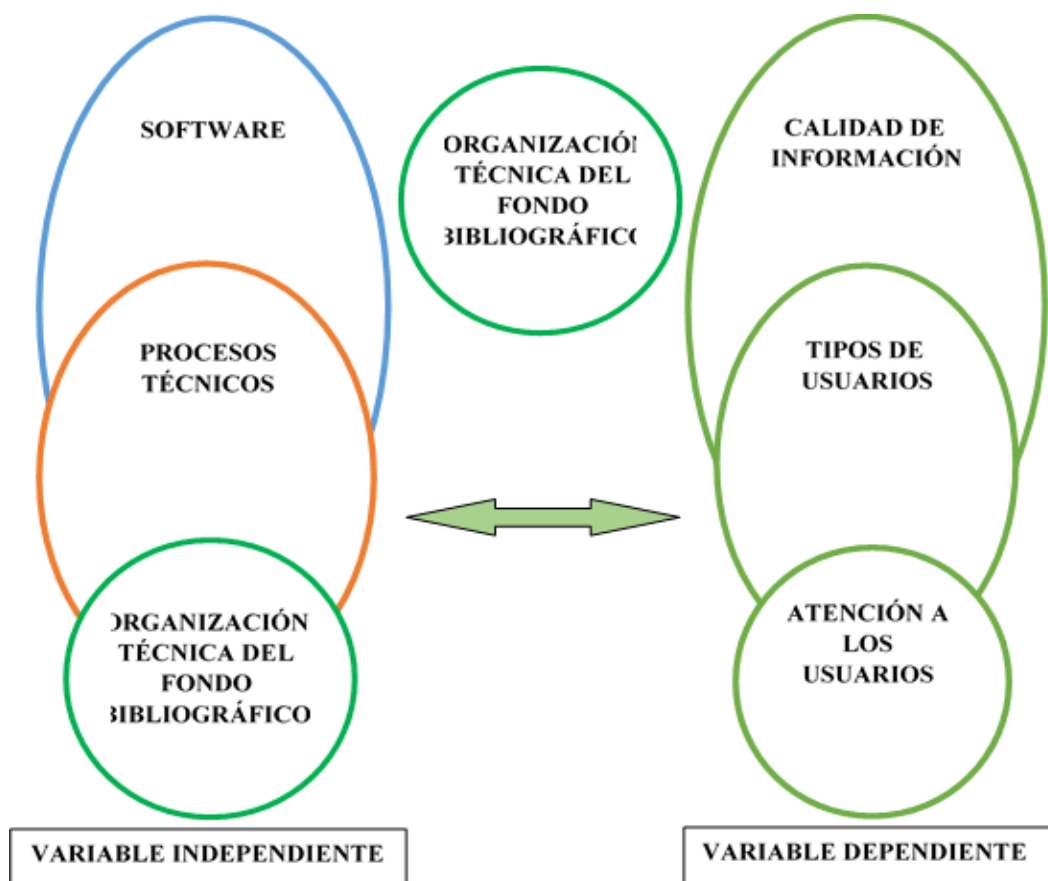


Gráfico 2: SUPERORDINACIÓN DE VARIABLES: DEPENDIENTE E INDEPENDIENTE

Fuente: Red de categorías

Elaboración por: Gladys Acosta Macías

2.4.1. Subordinación de variable independiente: organización técnica del fondo bibliográfico.

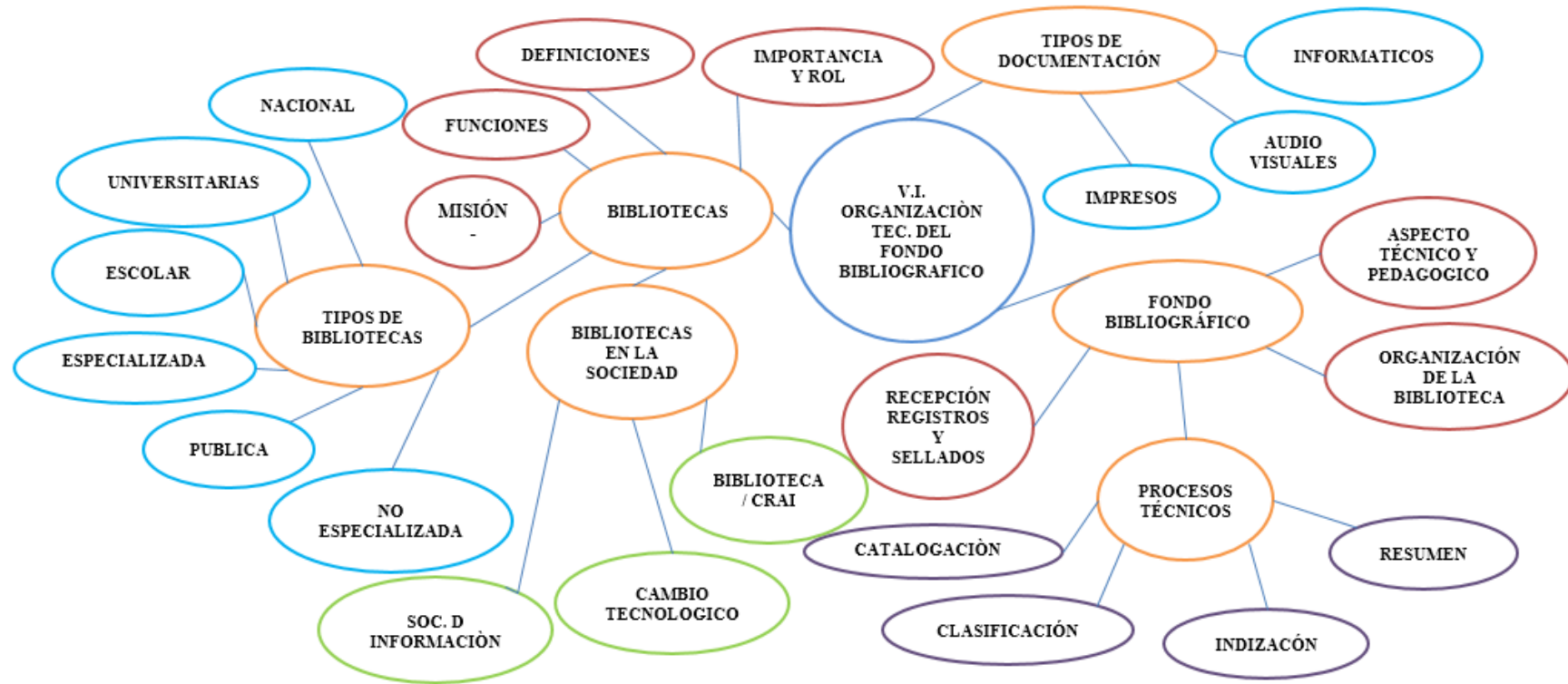


Gráfico 3: SUBORDINACION DE VARIABLE INDEPENDIENTE: ORGANIZACIÓN TÉCNICA DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO.

Fuente: Constelación de ideas

Elaboración por: Gladys Acosta Macías

2.4.2 Subordinación de variable dependiente: atención a los usuarios.



Gráfico 4: SUBORDINACION DE VARIABLE DEPENDIENTE: ATENCIÓN A LOS USUARIOS

Fuente: Constelación de ideas
Elaboración por: Gladys Acosta Macías

2.5. Categorías Fundamentales

2.5.1. Colección Organizada

En efecto, son documentos adquiridos, que reciben procedimientos administrativos y técnicos, por cuanto se denomina procesos técnicos, que se debe realizar las etapas, catalogación y clasificación, antes de llegar a la estantería.

Se deriva la colección organizada, como un trabajo subjetivo, para aplicar las normas técnicas en el acervo bibliográfico, con la finalidad de realizar la organización técnica adecuada de biblioteca, y poder efectuar búsquedas de información de acuerdo a las temáticas que el usuario requiera. La organización de la biblioteca, determina su catalogación y clasificación, para mejorar la atención a los usuarios.

Una biblioteca es una colección organizada con arreglo a unas normas técnicas precisas de libros y otros materiales bibliográficos, para hacer posible su consulta y utilización, garantizándose a los usuarios potenciales, cuando la biblioteca haya de tener alguna proyección pública, un acceso en condiciones adecuadas y suficientes. Se entenderá aquí que, si no está organizada, una colección no puede denominarse técnicamente biblioteca. (Caravia, S. 2009, p, 17).

La organización documental, permite que se integren colecciones que hagan explícito el significado de dichas relaciones, creando un núcleo de conocimientos acerca de los documentos que conforman la colección logrando su relevancia dentro de las bibliotecas.

Personal especializado

El talento humano para las bibliotecas es indispensable, el perfil de profesional en bibliotecología y documentación, para las diversas funciones en biblioteca, es necesario el proceso de reclutamiento y selección por competencia, con la finalidad de realizar trabajos eficiente y eficaz, en los procesos técnicos, referencias, y atención a los usuarios, entre otros, por cuanto se espera un cambio radical en las

instituciones que tengan bibliotecas.

Las operaciones involucradas en el proceso documental son:

El proceso documental consta de una serie de pasos que debe llevar a cabo el profesional de bibliotecología, por cuanto requiere de un trabajo sistemático y ordenado, para crear un puente entre la información de que dispone la biblioteca, y el usuario.

Selección. Es un proceso de decidir qué documentos adquirir para la colección documental, que permite el ingreso de diversos documentos, mediante el análisis si un documento responderá al uso en la unidad de información, a través de las políticas de selección y adquisición, compra, canje o donación.

Análisis documental. Contempla una serie de fases que consiste en la determinación de los elementos más significativos relativos al documento, su soporte y contenido, comprende la catalogación, la clasificación y el análisis de contenido.

La práctica del análisis documental de contenido en bibliotecas, teniendo en cuenta que los descriptores y palabras clave resultantes del análisis de contenido constituyen el mecanismo para la recuperación y acceso al conocimiento disponible en las bases de datos locales y remotas. Se consideró la necesidad de conocer los aspectos relacionados con el tema, tanto teóricos como técnicos, tecnológicos y administrativos, con el fin de tener una visión de conjunto sobre la práctica que las bibliotecas. (Espinoza, R., 2012, p.12).

El consecuencia, Lenguaje y Documentación profundiza en los objetivos del área y de las etapas relacionadas con el desarrollo de la capacidad de comprensión y producción de textos orales y escritos propios del discurso académico, la materia da respuesta a la demanda, mediante el acceso a las fuentes de información bibliográfica.

Lenguaje y documentación propone actualizaciones específicas para profundizar en algunos aprendizajes recogidos en la materia común. En efecto, el currículo de

Lengua y Literatura marca entre sus objetivos generales la producción e interpretación de textos propios del discurso académico y la utilización adecuada del lenguaje como instrumento para la adquisición de nuevos saberes. (Lynch M., 2011, p. 3)

Búsqueda y recuperación. Es un proceso acoplado a la retroalimentación de la consulta, permite localizar la información en forma específica y rápida, para satisfacer las necesidades del usuario, durante la investigación del estudio.

Difusión: Esta operación consiste en ingresar la documentación, mediante un sistema integrado de gestión de biblioteca, catálogo en línea a disposición de la comunidad universitaria y público en general, para mejorar la atención a los usuarios.

2.5.2. Servicios

En efecto, los servicios de bibliotecas, interactúan mediante innovaciones que se han desarrollado a partir de la era digital, incorporación de la tecnología de la información y la comunicación (TIC), destinados a elevar la eficiencia de la calidad, para alcanzar los resultados en la atención a los usuarios.

Las bibliotecas públicas siempre han interactuado con ambientes que las trascienden. Internet es un factor de relevancia en ese contexto y ofrece nuevas opciones para la comunidad. Para entender la importancia del factor internet en la planificación de los servicios, se debe salir del medio, a examinar los comportamientos y las opiniones. Un mejor conocimiento del mercado permitirá reconocer sus carencias y así adecuar los futuros servicios bibliotecarios. (Tripaldi, N., 2010, p.6).

Los servicios que presta la biblioteca a los usuarios.

- Consulta en Sala
- Préstamos a domicilio a docentes
- Servicio de referencia
- Repositorio digital

- Biblioteca Virtual- Bases de datos multidisciplinarias.
- Videoteca – Sala grupal
- Conectividad de red inalámbrica
- Diseminación selectiva de información. DSI.
- Catalogo en línea. Online Public Access. (OPAC)
<http://bibliotecas.upse.edu.ec/>.

Es el catálogo automatizado de acceso público en línea, para realizar la búsqueda del material bibliográfico que forma parte de las colecciones de la Biblioteca.

Tipología de servicios: Categorías, tipos. Modalidades

Clasificación,

Definición

Resultado final

Etapas de preparación y realización

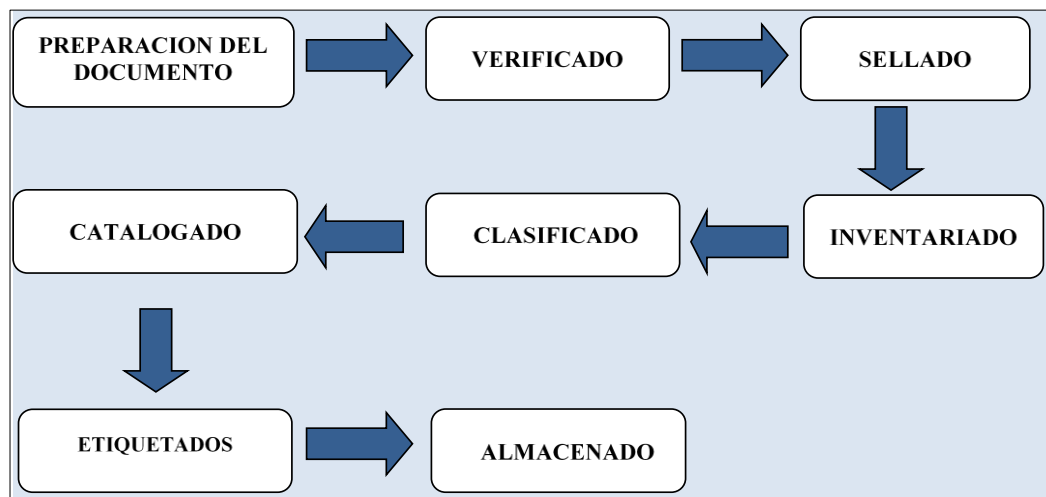


Gráfico 5: PROCESAMIENTO TÉCNICO

Fuente: Procesamiento Técnico

(Melnik, D, 2010)

2.5.3. Preparación del documento

Comprende el tratamiento físico y analítico que se le debe dar al documento desde su ingreso, es decir el registro de entrega recepción, en un orden correlativo hasta

generar un producto final que se ubique en el estante, de tal manera que esté listo para ser utilizado por el usuario.

Verificación. Se trata de confrontar las adquisiciones, ya sea por compra, canje o donación, análisis y revisión de lo solicitado, en cuanto a autores, títulos, ediciones, fechas. Si se trata de publicaciones periódicas se verificará principalmente la frecuencia de volumen, año y número, verificando la secuencia de los números ya existe en la biblioteca. Revisión física, que su tipología sea correcta.

Sellado. El sellado es una marca de propiedad de bibliotecas y se consigna en la contraportada, (ángulo superior izquierdo o centro) en un espacio en blanco especialmente; otro sello irá en un número de página elegida por la biblioteca, y otro sello en alguna hoja cualquiera, sin perjudicar el texto, las ilustraciones, láminas u otros impresos.

Inventariado. El inventario es un proceso que se realiza de acuerdo a las políticas internas, es imprescindible que cada documento tenga un número secuencial único, el cual no debe repetirse por ningún motivo, así se tratare de ejemplares del mismo libro, o colección. Esto le da una identificación única y se podrá mantener un control de existencias, para efectos verificación contable.

Clasificado. Asignar número de clasificación (CDD, CDU u otro)

Determinar la signatura topográfica

Determinar los encabezamientos de materia o descriptores.

Referencias para el catalogo en línea

Enviar la obra a catalogación, dejar asentada la cantidad de libros.

Catalogación: Es el conjunto de operaciones bibliotecarias, para la descripción de un documento y la asignación de una signatura topográficas. Caso del catálogo automatizado, los datos se registran en una base de datos, SIGB, mediante normas ISBD, formato MARC, protocolos de comunicación TCP/IP y Z39.50, para

automatizar la catalogación, se ingresan los diversos asientos, realizar la descripción de un documento en el acervo bibliográfico, asientos principales y secundarios, encabezamiento de materia, clasificación o asignatura topográfica, número de inventario, para asegurar su identificación, decidir qué puntos de acceso investiga, autores, título, cuyos datos permiten la localización física, con el objetivo de realizar búsquedas de manera precisa y recuperar la información con eficiencia.

Remitir la obra para su preparación física

Etiquetado. Se pega el tejuelo en el lomo del documento, a 3 cm. del borde inferior, con la signatura topográfica, Impreso directo del (SIGB) lo cual indicará el lugar preciso en que se colocará en la estantería.

Almacenado. Se almacena el documento en el estante, intercalándolo en el lugar correspondiente a su signatura topográfica, o en su caja en caso de materiales especiales del archivo.

La clasificación documental. Es un elemento clave dentro del trabajo organizativo en una biblioteca, según Ana María Martínez en su libro Indización y Clasificación en Bibliotecas: El sistema de clasificación permite ordenar sistemáticamente los ítems en el estante y la información en catálogos, bibliografías y otras fuentes, incluyendo los Sitios Web.

Por lo tanto, se deduce que la clasificación es una mecánica del conocimiento y técnica documental, por la cual se ordenan las materias formando grupos de diferentes tópicos, con el objeto de facilitar la búsqueda, y ubicar su contenido lo más exactamente posible a una rama del saber, de carácter agrupado a sus semejantes.

En consecuencia, para dar materia a un documento, tendremos que encuadrarlo en un lugar exacto dentro del sistema de clasificación, de acuerdo al tipo de biblioteca, de documentos e incluso tipos de usuarios y políticas de la Institución, se utilizan los tipos de clasificación, la operación que describe el tema principal del que trata un determinado documento a partir del cual se hace una traducción a términos del

lenguaje de clasificación.

Sistemas de clasificación decimal: Son sistemas jerárquicos que dividen al conocimiento en 10 clases principales que a su vez se subdividen de 10 en 10 y así sucesivamente creándose notaciones más específicas.

2.5.4. Los Sistemas de Clasificación más Difundidos son

Clasificación Decimal de Dewey (CDD) y Clasificación Decimal Universal (CDU).

Sistema de Clasificación de la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos de América (LC).

El sistema de clasificación (CDD), es importante, por cuanto sirvió como base para Melvil Dewey. En efecto se ha considerado los valores que más se aprecian en bibliotecología, el universalismo comprende el saber humano, la ilustración que predica el conocimiento y la verdad sirven para ser mejores; la preocupación por la normalización, la organización y las sistematización. Por cuanto la bibliotecología administra el principio del orden, ya que se respetan los conceptos de organización, jerarquía y prioridad, así como la estricta observancia.

La Clasificación Decimal Dewey, la edición 22 es la primera edición de la CDD, que se ha producido en el contexto de un ambiente Web, que ha permitido actualizar el SCDD. La Clasificación provee un sistema para organizar el conocimiento, representado en cualquier forma, por ejemplo, libros, documentos, registros electrónicos. La notación es el sistema de símbolos usados para representar las clases en un sistema de clasificación. Se expresa en números arábigos en la CDD. Registra al mismo tiempo el significado único de la clase y su relación con otras. Prevee un lenguaje universal para identificar las clases. (Dewey, M., 2017, p. 22).

La organización del fondo bibliográfico, tiene concordancia con la aplicación del Sistema de Clasificación Decimal Dewey, que nos permite realizar la organización documental, con las diversas actividades en la clasificación, catalogación, lo cual conlleva una eficaz y concisa organización en todas las bibliotecas.

Clasificación Decimal de Dewey (CDD)

Tabla 1: Las 10 clases principales de la Clasificación Decimal Dewey

CÓDIGO	CLASIFICACIÓN DEWEY
000	Ciencia de la computación, información, obras generales
100	Filosofía y psicología
200	Religión
300	Ciencia Sociales
400	Lenguas
500	Ciencias
600	Tecnología
700	Artes y recreación
800	Literatura
900	Historia y geografía

Fuente: (Dewey, M., 2017).

Segundo Sumario
Las Cien Divisiones

000	Generalidades	500	Ciencias naturales v matemáticas
010	Bibliografías	510	Matemáticas
020	Bibliotecología v ciencias de la	520	Astronomía v ciencias afines
030	Obras enciclopédicas generales	530	Física
040	(Noasignado)	540	Química v ciencias afines
050	Publicaciones seriadas generales	550	Ciencia de la tierra
060	Organizaciones generales v	560	Paleontología v Paleozoología
070	Medios noticiosos, periodismo v	570	Ciencia de la vida v Biología
080	Colecciones generales	580	Plantas
090	Manuscritos v libros raros	590	Animales
100	Filosofía	600	Tecnología (Ciencias aplicadas)
110	Metafísica	610	Medicina v salud
120	Epistemología	620	Ingeniería v operaciones afines
130	Parapsicología v ocultismo	630	Agricultura v tecnologías relacionadas
140	Escuelas v posiciones filosóficas	640	Manejo del hogar v la familia
150	Psicología	650	Gerencias v servicios auxiliares
160	Lógica	660	Ingeniería química v tecnologías
170	Ética	670	Manufactura
180	Filosofía antigua, medieval, oriental	680	Manufactura de productos para usos
190	Filosofía moderna occidental	690	Edificios
200	Religión	700	Las artes: Bellas artes v artes decorativas
210	Filosofía v teoría de la religión	710	Planeación urbana v arquitectura
220	Biblia	720	Arquitectura
230	Cristianismo v Teología cristiana	730	Artes plásticas v Escultura
240	Moral cristiana v teología piadosa	740	Dibujo v artes decorativas
250	Iglesia cristiana local v órdenes	750	Pintura v pinturas
260	Teología social v eclesiástica	760	Artes gráficas: Artes de grabar v grabados
270	Historia del cristianismo	770	Fotografías v arte de computadora
280	Denominaciones cristianas	780	Música
290	Otras religiones	790	Artes recreativas v de la actuación
200	Religión	700	Las artes: Bellas artes v artes decorativas
210	Filosofía v teoría de la religión	710	Planeación urbana v arquitectura
220	Biblia	720	Arquitectura
230	Cristianismo v Teología cristiana	730	Artes plásticas v Escultura
240	Moral cristiana v teología piadosa	740	Dibujo v artes decorativas
250	Iglesia cristiana local v órdenes	750	Pintura v pinturas
260	Teología social v eclesiástica	760	Artes gráficas: Artes de grabar v grabados
270	Historia del cristianismo	770	Fotografías v arte de computadora
280	Denominaciones cristianas	780	Música
290	Otras religiones	790	Artes recreativas v de la actuación
300	Ciencias sociales	800	Literatura v retórica
310	Colecciones de estadística general	810	Literatura norteamericana en inglés
320	Ciencias políticas	820	Literatura inglesa e inglesa antigua
330	Economía	830	Literatura de las lenguas germánicas
340	Derecho	840	Literatura de las lenguas romances
350	Administración pública v ciencia	850	Literatura italiana, rumana v relacionadas
360	Problemas v servicios sociales	860	Literatura española v portuguesa
370	Educación	870	Literatura de las lenguas itálicas
380	Comercio, Comunicaciones,	880	Literatura de las lenguas helénicas
390	Costumbres, etiqueta, folclore	890	Otras literaturas
400	Lenguas	900	Geografía e historia
410	Linguística	910	Geografías v viajes
420	Inglés e inglés antiguo	920	Biografía v genealogía
430	Alemán v lenguas germánicas	930	Historia del mundo antiguo hasta ca. 499
440	Francés v lenguas romances	940	Historia de Europa
450	Italiano, rumano v lenguas	950	Historia de Asia
460	Español v portugués	960	Historia de África
470	Latín v lenguas itálicas	970	Historia de América del Norte
480	Griego clásico v lenguas helénicas	980	Historia de América del Sur
490	Otras lenguas	990	Historia de otras áreas

Fuente: (Dewey, M., 2017).

Gráfico 6: Las cien divisiones

Luego vienen mil Secciones: Una de ellas son las siguientes:

000 al 090

100 al 190

200 al 290 y así sucesivamente al 999.

En consecuencia, es fundamental la aplicación de los encabezamientos de materias y validación, de los procesos técnicos, en sistemas de gestión integrada de biblioteca, para el desarrollo y fortalecimiento del acervo bibliográfico, con la finalidad de optimizar la búsqueda de la información y mejorar la calidad de servicio a los usuarios.

Las listas de encabezamiento de materia son una de las herramientas de uso obligatorio en el proceso de análisis temático de la información bibliográfica que llega a las unidades de información, razón por la cual hay una demanda explícita y permanente sobre esta herramienta. Contempla aspectos fundamentales para el desarrollo y validación de autoridades de materia tales como: El manejo de idioma inglés, conocimiento experto del castellano y conocimiento de obras de consulta experticia en lenguajes controlados (LCSH, Tesauros,) amplia cultura general (Rojas, L., 2010, p.5)

2.5.5. La Catalogación

La catalogación es el conjunto ordenado de todos los asientos bibliográficos - de libros, publicaciones periódicas, folletos, vídeos, entre otros, que constituyen el material bibliográfico de una biblioteca, en definitiva, es la memoria de la biblioteca que contiene sus colecciones.

La catalogación, en líneas generales, es la técnica cuya finalidad es medir, poner en relación los documentos con las necesidades informativas de las personas. Su papel principal consiste en representar, en forma sintética o condensada, tanto el aspecto intelectual o físico de los documentos, con vistas a su rápida identificación y su posterior recuperación. (Frías, M. 2010, p. 190)

Podemos definir al catálogo como un fichero de registros bibliográficos, creado bajo principios específicos y siguiendo las directrices de una lista oficial de encabezamientos, que describe el material de la colección o grupo de éstas.

Las bibliotecas se basan mediante la descripción bibliográfica de sus documentos en estándares que indican cómo registrar la información: Las normas de catalogación indican dónde registrarla: Los formatos, los modelos para la catalogación:

Presenta un breve panorama de lo que implica la catalogación de materiales con las Reglas de Catalogación angloamericanas y de los cambios que se generan con el uso de las nuevas RDA, además señala la importancia de la introducción de nuevos términos como son: Obra, expresión, manifestación. (Chacón M., 2010, p.3)

Reglas de Catalogación Angloamericanas (RCAA 2r): En 1961 se reúnen en París los representantes de 53 países en la “Conferencia Internacional sobre Principios “Catalográfico”, deliberan y de la misma surgen una serie de recomendaciones sobre las cuales se elaboran los principios, que van a sentar las bases de una normativa bibliotecológica internacional.

Las RDA (Resource, Description and Access), pretenden incluir los últimos adelantos en cuanto al almacenamiento y recuperación de información en todos los formatos conocidos, pero además, dejar abierta la posibilidad de incluir otros materiales que todavía ni siquiera existen. Pero sobre todo, están basados en los modelos conceptuales de FRAD (Requisitos funcionales para los requisitos bibliográficos). (Chacón M., 2010, p.4)

Las reglas de catalogación son fundamentales en toda biblioteca, por cuanto ayudan al bibliotecario a tomar decisiones sobre aspectos relacionados al registro de la información. Esta herramienta tiene como objetivo la normalización de los ingresos en una descripción bibliográfica, la determinación de los puntos de acceso para todos los soportes y su forma de describirlos.

Las reglas siguen la secuencia de operaciones realizadas. En la primera parte da las instrucciones generales relativas a la información que describe un documento. En la segunda parte, da ilustraciones sobre la elección de los puntos de acceso,

encabezamientos de persona, nombres geográficos, de entidades, títulos uniformes y referencias. También son de uso continuo los formatos de descripción de ítems documentales electrónicos entre los que destacan el formato MARC, el formato utilizado por la CEPAL.

Tipos de Catalogación

Por su sistema de ordenación.

Catálogo topográfico: Se basa en la signatura topográfica, punto de acceso externo a la descripción. Catálogos alfabéticos, numéricos o mixtos: Los puntos de acceso están constituidos por elementos que pueden formar parte de una secuencia: autores, ISBN, depósito legal, materias y otros.

Catálogos sistemáticos: Se basan en la significación de los puntos de acceso como medios de recuperación de la información dentro de un lenguaje determinado.

Las reglas de catalogación dividen la información en áreas:

- Área del título y mención de responsabilidad
- Área de la edición
- Área de los detalles específicos del material
- Área de publicación, distribución, etc.
- Área de la descripción física
- Área de la colección o serie
- Área de las notas
- Área del número normalizado y condiciones de disponibilidad

2.6 Usuario

Es un usuario el individuo que utiliza o trabaja con algún objeto o dispositivo o que usa algún servicio en particular. Los usuarios nos permiten establecer las necesidades de información. Para la informática es un usuario aquella persona que utiliza un ordenador o dispositivo electrónico y realiza múltiples operaciones con distintos propósitos.

La satisfacción de los usuarios es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos, y las expectativas en otra parte. Los resultados posibles son: Insatisfacción del usuario, Satisfacción del usuario. (Vogt, H., 2010, p. 16)

Una manera de categorizar las distintas necesidades de los usuarios es establecer tipologías de éstos en función de distintos criterios, perfiles de cada uno de ellos, de manera que vayan orientando los servicios. Los estudios de usuarios y la práctica bibliotecaria hacen ya previsible algunas de las aspiraciones informativas de los usuarios.

Se define al usuario como la persona u organización que necesita información especializada. Precisamente, desde el punto de vista de los sistemas de información, se puede distinguir dos clases de usuarios: Los Potenciales y los Reales. Algunos criterios para categorizar a los usuarios serían:

Potenciales – reales: Si consideramos usuario a todo aquel que necesita información para el desarrollo de sus actividades profesionales o privadas. Sin embargo, los usuarios reales son sólo una pequeña parte, quedando los demás como "Potenciales" clientes que hemos de interesar por nuestra biblioteca. Debemos comprender este hecho desde dos ángulos: En primer lugar, nuestros servicios deben pretender llegar a todos los que tienen derecho a él, incluyendo a los que todavía no son usuarios. En segundo lugar, cuando estudiemos a los usuarios debemos hacerlo de modo que nuestros resultados no sean sesgados, las conclusiones al conjunto de nuestra comunidad teórica de usuarios, si solamente hemos obtenido información de usuarios reales, cuyas opiniones y demandas no representarán al conjunto.

Presenciales-virtuales. La biblioteca digital, en internet la hace accesible de modo remoto, tanto a los usuarios para los que específicamente están destinadas, como a otros. Habrá que establecer a qué usuarios no presenciales atendemos y qué servicios les prestamos.

Por el tipo de biblioteca se puede también diferenciar: En las públicas, son todos los ciudadanos, y se suelen diferenciar por edades: Infantiles, juveniles, mayores,

colectivos con necesidades específicas.

En las especializadas las necesidades de los usuarios son más homogéneas y determinables (congresos y cursos sobre la especialidad). En las bibliotecas de instituciones educativas: Por el nivel de estudios y la condición de docente o estudiante.

También se puede anticipar necesidades diferentes por sus categorías profesionales o por criterios sociológicos: Los estudiantes requieren obras de divulgación; los investigadores, exhaustividad; los técnicos, pertinencia; los políticos y los administradores, precisión y actualidad; los profesores, los periodistas; y los ciudadanos, obras e informaciones de carácter múltiple.

2.6.1. Usuario de la Información

El concepto de usuario de información alude, de forma genérica, a todas las personas que solicitan, demandan o utilizan:

- Instalaciones.
- Colecciones.
- Recursos.
- Servicios, y productos de un determinado sistema o unidad de información para resolver sus necesidades de documentos, datos o información y/o para el desarrollo de sus actividades.

Todos los seres humanos somos usuarios – potenciales o reales– de información, por cuanto, necesitamos este recurso para realizar actividades profesionales, intelectuales, estéticas. La forma más eficaz y eficiente de resolver estas necesidades informativas se logra utilizando diversas fuentes y productos de información.

Las conductas, los hábitos, los deseos y las necesidades que desarrollan los diferentes usuarios de información que acceden a los recursos informativos son objeto de análisis para disciplinas específicas incluidas dentro de las Ciencias del

Marketing de servicios, análisis de mercados como también de la Biblioteconomía y Documentación; estudios y perfiles de usuarios de los sistemas de información.

Las acciones y los comportamientos que desarrollan los usuarios pertenecen a categorías predefinidas de actividades relacionadas con la información, como son:

- Demanda.
- Búsqueda.
- Recuperación.
- Uso.

Todas ellas están guiadas por objetivos precisos y determinados que definen las “Necesidades informativas” de cada individuo concreto que busca solución ante un déficit informativo identificado: Un estudiante utiliza información en sus procesos de aprendizaje. Un docente y un profesional de la salud demandan mantenerse al tanto de los conocimientos de su especialidad para poder divulgarla o aplicarla. Un empresario, un gestor o un ejecutivo necesitan información para poder tomar las decisiones adecuadas.

Un ciudadano busca información, investiga para ejercer o reclamar sus derechos, para satisfacer sus inquietudes culturales, para mantenerse informado. El valor de la información está determinado, por los objetivos que guían su uso por los usuarios.

Usuario Potencial, de una institución de gestión de información, conocimiento, inteligencia o aprendizaje, es toda persona, grupo o entidad, cuya actividad está vinculada, directa o indirectamente, al cumplimiento de la misión y de los objetivos estratégicos de la organización. Por cuanto, son el punto de partida para el cálculo de los recursos que se requieren, tecnológicos, humanos, materiales, financieros, organizacionales e información.

Los usuarios potenciales pueden pertenecer o no a la organización de la que forma parte la entidad de información, es decir, pueden identificarse usuarios potenciales internos y externos a la organización.

Usuarios potenciales: Son aquellos que necesitan información independiente de si este hecho se traduce o no en la consulta de una fuente de información, la solicitud de información a otro individuo o la demanda un sistema de información. Los usuarios potenciales son aquellos que constituyen la población que deberían ser atendidos por dicho sistema. (González, T., 2010, p. 69).

Usuario real. Es el gestor que ha formulado, en alguna ocasión, una solicitud de servicio a la entidad, este usuario real, puede ser de los potenciales, o, incluso, no encontrarse entre estos. Si se considera que en las concepciones contemporáneas desde la gestión de la información hasta el aprendizaje, el responsable de la comunicación dentro de la organización es el gestor.

Usuario Interno. Es toda persona, grupo o entidad, que se encuentra subordinada administrativa o metodológicamente a la misma institución de información y que no tiene una entidad intermedia de servicio.

Usuario externo. Es toda persona, grupo o entidad, que no se encuentra subordinada administrativamente a una institución, si un usuario, además de ser externo, su actividad no se vincula con la misión y los objetivos estratégicos de la organización, entonces se considera externo no potencial.

Servicios de usuarios. La biblioteca adopta hoy un modelo de actuación orientada al usuario, que afecta a todos los servicios técnicos y a la misma organización física de los espacios: El edificio debe ganar en transparencia, flexibilidad y diversidad en la distribución de sus espacios.

La organización de la colección debe facilitar la localización de los documentos, mediante la creación de secciones organizadas por centros de interés, la señalización, los instrumentos de recuperación, la búsqueda la integración en el diseño de los catálogos.

Si ante el tiempo laboral no estaba dedicado normalmente a los usuarios más que en una pequeña parte, ahora se dedica el tiempo directamente a ellos, a mejorar los horarios de atención, disminuir la pérdida de tiempo del usuario en lograr lo que busca. La calidad de los servicios técnicos, en los catálogos, en la clasificación, para

mejorar la atención a los usuarios.

Los estudios de usuarios. Son considerados una investigación en la cual se utiliza un conjunto de técnicas, y metodologías que permiten analizar una situación, en forma cualitativa y / o cuantitativa relacionada con el uso, demanda y satisfacción de los usuarios ante la información y los servicios.

Permiten conocer:

- El flujo de la información.
- La demanda de información.
- Satisfacción de los usuarios.
- Los resultados o efectos de la información sobre el conocimiento, uso, perfeccionamiento, y la distribución de recursos del sistema de información.
- Otros aspectos relacionados, directa o indirectamente, con la información.
- Unidad de Información

Son las entidades que se dedican a la recopilación y tratamiento de documentos con el fin de difundir información documental.

2.7. Calidad de Servicio en la atención a los Usuario

La calidad de servicio, se hace referencia al grado de acuerdo a nuestro servicio con unas especificaciones previamente definidas, es decir, modelo, de una biblioteca. Respuesta que satisface las expectativas de servicio que tiene el usuario, depositando por tanto en el usuario la definición del buen servicio.

En el caso de las bibliotecas habría que tener una definición mixta. No se puede hacer una definición rígida, institucional de lo que ha de leer o consultar un usuario, ni se puede dejar en manos del usuario aquello que ha de ofrecer nuestra biblioteca porque no somos un supermercado cultural.

En las bibliotecas Públicas, es fundamental crear políticas culturales, definir servicios que brinda la biblioteca, su misión consiste en satisfacer las demandas de información, y tomar en cuenta las necesidades toda los usuarios. También exige

conocer con bastante exactitud cuáles son las expectativas reales de nuestros usuarios (Los actuales y los potenciales).

2.8 Evaluación de la Calidad

En todo servicio incluido el bibliotecario, no sólo se valora el producto final sino también el proceso anterior. De ahí que se conoce algunos criterios universales que utilizan los usuarios para evaluarnos. Para Shaughnessy hay 10 factores clave determinantes de calidad, desde el punto de vista de los usuarios:

- Consistencia o formalidad: Que el usuario pueda confiar en nosotros.
- Rapidez de respuesta.
- Competencia profesional.
- Accesibilidad.
- Cortesía.
- Comunicación.
- Credibilidad.
- Seguridad en el manejo de la información.
- Comprensión de las necesidades del usuario.
- Factores físicos (instalaciones).

Unos usuarios valorarán más unos puntos que otros y nuestra labor será mejorar en aquellos aspectos que dependan directamente de nosotros. También será importante: Identificar qué factor valora más un usuario concreto para así ofrecerle un servicio adecuado a sus intereses, además que cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca tiene sus propios criterios de evaluación por parte del usuario.

Si Shaughnessy habla de 10 factores clave determinantes de calidad, para Albrecht se pueden identificar 7 pecados capitales en nuestra relación con el usuario:

1. La apatía
2. «Sacudirnos» al usuario
3. Frialdad
4. Condescendencia

5. Robotización (trato indiferenciado a todos)
6. Actuación reglamentista
7. Transferencia a otros lugares para que le solucionen su problema.

Estilo de comunicación. Nuestra relación con los usuarios se establece en dos niveles: El emocional o empático (intercambio emocional en el que soy capaz de entender la situación de la otra persona) y el racional o cognitivo. Habrá buena comunicación si el estilo de relación que predomina es el de una actitud empática. Esta es una capacidad que se puede ir entrenando para que luego surja de forma natural teniendo en cuenta estas pautas:

- Interrumpir nuestro juicio previo para no estar condicionados por nuestra reacción emocional.
- Tener claro cuáles son los límites del servicio que ofrece la biblioteca
- No perder de vista nuestro rol profesional.

En cambio, si lo que predomina es la desvalorización del otro no estaremos sentando las bases para que la comunicación funcione. En esa relación de bibliotecario a usuario, que puede ser muy breve, se cruzan muchos mensajes tanto verbales como no verbales.

Estos últimos son los más importantes porque son más difíciles de controlar y los que transmiten realmente el verdadero mensaje. Es un proceso muy complejo ya que está condicionado por experiencias previas, estados de ánimo, por cuanto, debemos disponer de algunas técnicas para controlar lo básico de ciertas situaciones que no son fáciles de resolver.

2.9 Hipótesis

La organización técnica del fondo bibliográfico si incide en la atención a los usuarios de la biblioteca general de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

2.10. Señalamiento de las Variables

Variable Independiente: La organización técnica del fondo bibliográfico

Variable Dependiente: Atención de los usuarios

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de la Investigación

En este trabajo se aplicó un enfoque de investigación cualitativa por cuanto está orientado al hallazgo de la hipótesis, el estudio del objeto, y uso de las técnicas, en efecto se utilizó el enfoque cuantitativo, con la finalidad de buscar la causa y explicación de los hechos.

3.2. Modalidad de la investigación

La investigación fue de campo se basa en evidencias fundamentadas, es directa porque se trabaja con los estudiantes y docentes, plantean acciones inmediatas, para la comunidad universitaria, asumiendo una realidad dinámica, se precisa conocer el criterio de los encuestados y los resultados; se comparte los hechos y fenómenos; viviendo sus experiencias, para mejorar los procesos técnicos, la atención a los usuarios y cumplir con lo planteado.

3.3. Nivel o tipo de investigación

Los tipos de investigación científica que se utilizó son de agrupación de variables, Permitió evaluar la organización técnica del fondo bibliográfico frente a los requerimientos de información de los usuarios.

Se realizó un estudio exploratorio, de la organización técnica del fondo bibliográfico que proporcionará eficiencia en la atención a los usuarios. Se utilizó criterios estadísticos en la recolección, clasificación, análisis e interpretación de los datos obtenidos en las encuestas a través de un cuestionario, se tiene una población constituida por los usuarios corresponde a estudiantes y docentes, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, que asisten a la biblioteca por cuanto nos permite realizar la estructuración, análisis y medición, para conocer y evaluar la atención a los usuarios.

3.4. Nivel o tipo de investigación de campo

La presente investigación se efectuó en la Biblioteca General de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, lo que permitirá recabar el informe a través del registro de encuestas. Permitiendo así el estudio sistemático de los hechos tomando contacto directo con la comunidad.

Documental Bibliográfica

Pues con el propósito de destacar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías y conceptualizaciones y criterios realizados por varios autores sobre la organización técnica del fondo bibliográfico y los requerimientos de información de los usuarios, basándose en documentos como: Libros, revistas, publicaciones e internet, bases de datos de biblioteca virtual, además esta investigación está dentro del campo social, ya que se ha comparado realidades socio culturales con el objeto de plantear una posible solución al problema detectado.

3.4.1. Población y Muestra

En la presente investigación la población a investigar comprenderá a todos los estudiantes y docentes que asisten a la biblioteca mensualmente el mismo que corresponde a 1500 estudiantes y 200 docentes, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

3.4.2. Tipo de Muestra

Es una parte del universo que se eligen mediante un muestreo aleatorio. Para determinar el tamaño de muestra se calculará a través de una fórmula:

3.4.3. Tamaño y selección de la Muestra

Cálculo de la muestra:

Concepto: El éxito de una investigación realizada por el método del muestreo

depende de gran parte, de la selección acertada de la muestra. Para ello, el investigador debe tener en cuenta estos factores que constituyen otras tantas características de una buena muestra:

1. Que sea representativa, esto es, que represente en verdad todo el universo o población, salvo el margen de error aceptable.
2. Que el margen de error posible esté dentro del límite aceptado por los estadísticos.
3. Que su tamaño sea conveniente, de tal manera que los resultados de la investigación no sean dudosos por haber tomado una muestra demasiado pequeña.

Tabla 2 : DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN

FUNCION	No. SUJETOS
DOCENTES	200
ESTUDIANTES	1500
TOTAL DE POBLACIÓN:	1700

Fuente: Distribución de la población
Elaboración por: Gladys Acosta Macías

Aplicación de la fórmula: El tamaño de la población estudiantil es de 1.500, Se presentará la formula con la que se obtuvo la muestra.

PARA ESTUDIANTES:

FORMULA:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{NE^2 + Z^2 pq}$$

D A T O S :	
n	= T a m a ñ o de la m u e s t r a
Z	= N i v e l de c o n f i a n z a
p	= V a r i a b i l i d a d p o s i t i v a
q	= V a r i a b i l i d a d n e g a t i v a
N	= T a m a ñ o de la p o b l a c i ó n
E	= P r e c i s i ó n o e r r o r

VALORES:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5) (1.500)}{(1.500) (0,05)^2 + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$$

$$n = \frac{1.440,6}{47,104} = 306$$

Con este análisis se ha obtenido 306 alumnos para la muestra y así poder realizar la investigación sin más costo del necesario, pero con la seguridad de que las condiciones aceptadas para la generalización (confiabilidad, variabilidad y error) se mantienen.

PARA DOCENTES:

De la población de 200 docentes se ha seleccionado una muestra de 132.

FÓRMULA:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{NE^2 + Z^2 pq}$$

D A T O S :	
n	= T a m a ñ o d e l a m u e s t r a
Z	= N i v e l d e c o n f i a n z a
p	= V a r i a b i l i d a d p o s i t i v a
q	= V a r i a b i l i d a d n e g a t i v a
N	= T a m a ñ o d e l a p o b l a c i ó n
E	= P r e c i s i ó n o e r r o r

VALORES:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5) (200)}{(200) (0,05)^2 + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$$

$$n = \frac{192,08}{1,4604} = 132$$

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Estudiantes

Tabla 3: ¿Cree usted que la biblioteca necesita libros actualizados?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	234	76 %
NO	61	20 %
TALVEZ	11	4 %
TOTAL	306	100 %

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

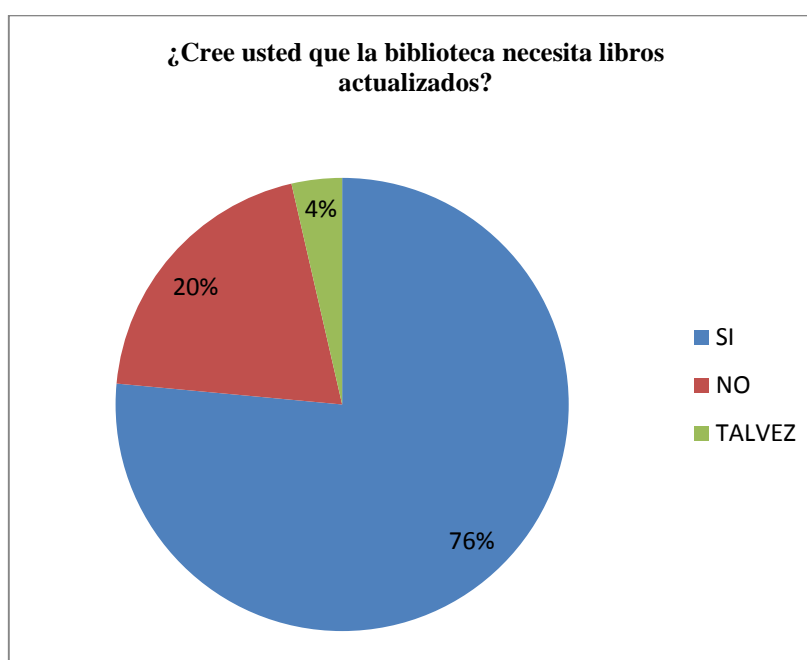


Gráfico 7: ¿Cree usted que la biblioteca necesita libros actualizados?

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

Análisis e Interpretación.

Para la mayoría de los encuestados tenemos el mayor porcentaje manifiestan que necesitan libros actualizados, mientras que el mínimo porcentaje dice que tal vez debería actualizarse el material bibliográfico. Como resultado es necesaria la actualización de libros, para brindar servicio de calidad en la Biblioteca.

Tabla 4: ¿Está usted de acuerdo con la organización técnica de la biblioteca?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	220	72 %
NO	5	2 %
TALVEZ	81	26 %
TOTAL	306	100 %

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

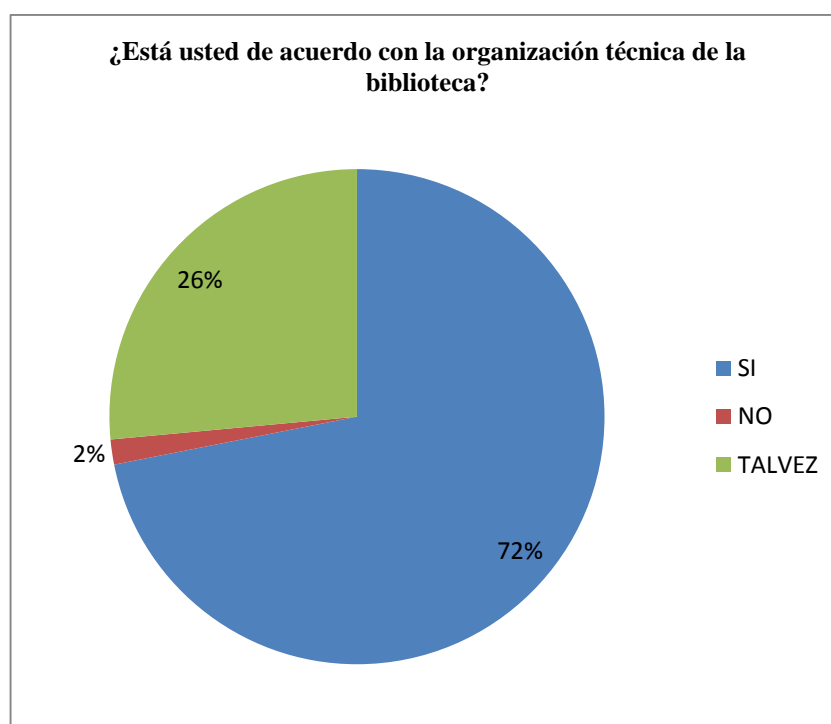


Gráfico 8: ¿Está usted de acuerdo con la organización técnica de la biblioteca?

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

Análisis e Interpretación.

Mediante los resultados podemos observar un alto porcentaje de los encuestados que están de acuerdo con la organización técnica de la biblioteca, mientras que el mínimo porcentaje está en desacuerdo y el restante le es indiferente la organización técnica.

Por cuanto es necesario aplicar la organización técnica, para contribuir al desarrollo y la optimización en la atención al usuario.

Tabla 5: ¿El material bibliográfico está acorde con la investigación que realiza en la biblioteca?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	203	66 %
NO	56	18 %
TALVEZ	47	15 %
TOTAL	306	100 %

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

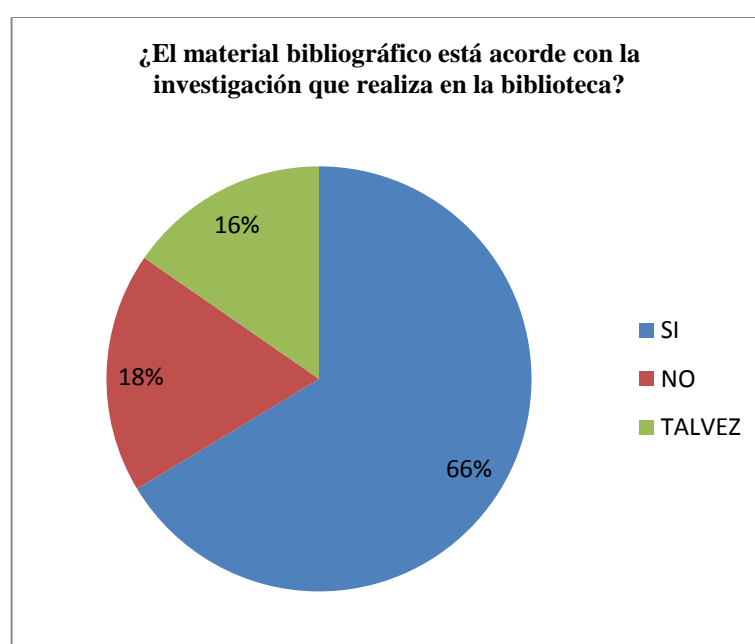


Gráfico 9: ¿El material bibliográfico está acorde con la investigación que realiza en la biblioteca?

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

Análisis e Interpretación.

Obteniendo los resultados de las encuestas tenemos que un mayor porcentaje de los encuestados manifiestan que el material bibliográfico está acorde con la investigación que realizan, mientras que un porcentaje dicen que el material bibliográfico no aporta en las investigaciones realizadas y la diferencia dice que tal vez, de acuerdo al análisis obtenido podemos observar que es necesario incrementar el material bibliográfico, con la finalidad de brindar mejor servicio al usuario en cuanto a la investigación y búsqueda de la información.

Tabla 6: ¿Está de acuerdo que los servicios de información, deben ser evaluados por los usuarios?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	178	58 %
NO	119	39 %
TALVEZ	9	3 %
TOTAL	306	100 %

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

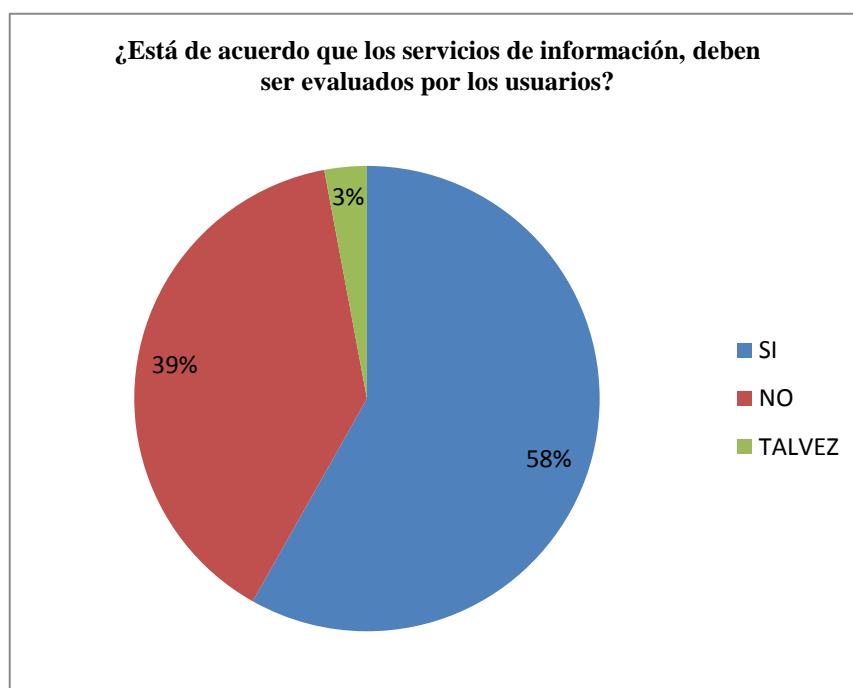


Gráfico 10: ¿Está de acuerdo que los servicios de información deben ser evaluados por los usuarios?

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

Análisis e Interpretación.

La mayor parte de los encuestados manifiestan que los servicios de información deben ser evaluados por los usuarios, mientras que un porcentaje está en desacuerdo y el mínimo le es indiferente quien evalué los servicios informáticos. Por cuanto es necesario que los usuarios evalúen los servicios de esta manera nos ayudan convertir las debilidades en fortaleza.

Tabla 7: ¿La atención que recibe en la biblioteca es satisfactoria?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	245	80%
NO	24	8%
TALVEZ	37	12%
TOTAL	306	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

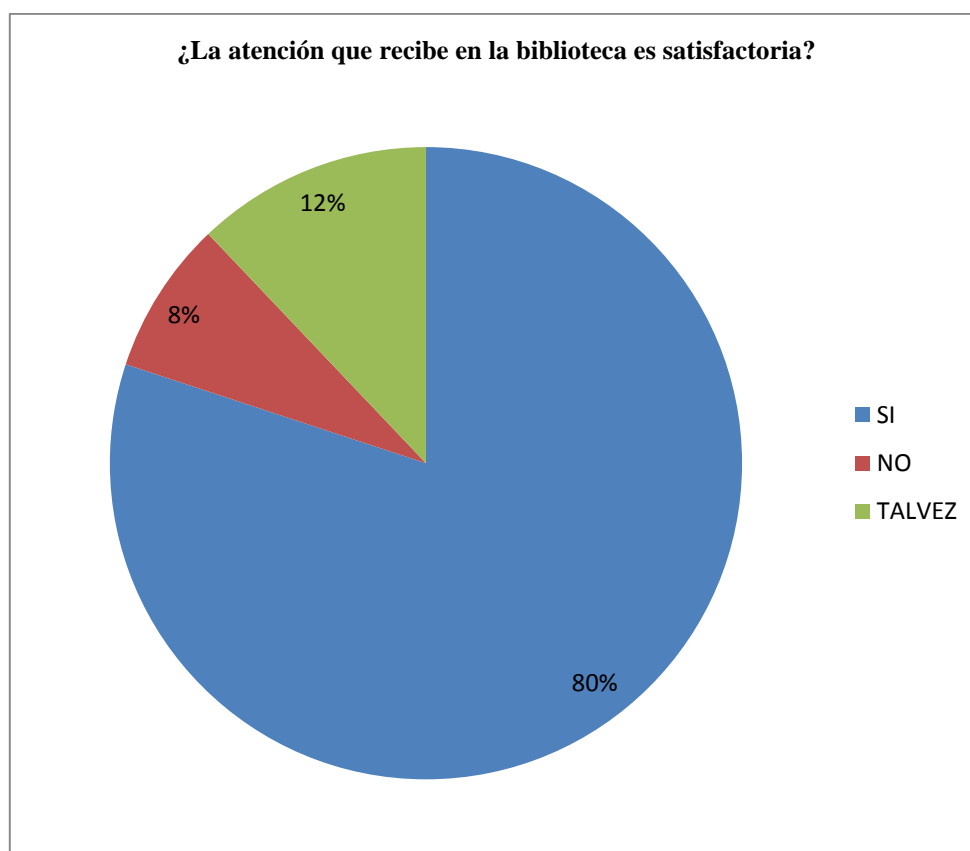


Gráfico 11: ¿La atención que recibe en la biblioteca es satisfactoria?

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

Análisis e Interpretación.

La mayoría de los encuestados manifiestan que la atención que recibe en la biblioteca es satisfactoria, mientras que un porcentaje está en desacuerdo y el mínimo le es indiferente a la atención que reciben en la biblioteca. Como resultado en esta investigación es indispensable mejorar la atención al público, para dar servicios de óptima calidad.

Tabla 8: ¿Es importante para usted que la biblioteca aplique Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	256	84%
NO	22	7%
TALVEZ	28	9%
TOTAL	306	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

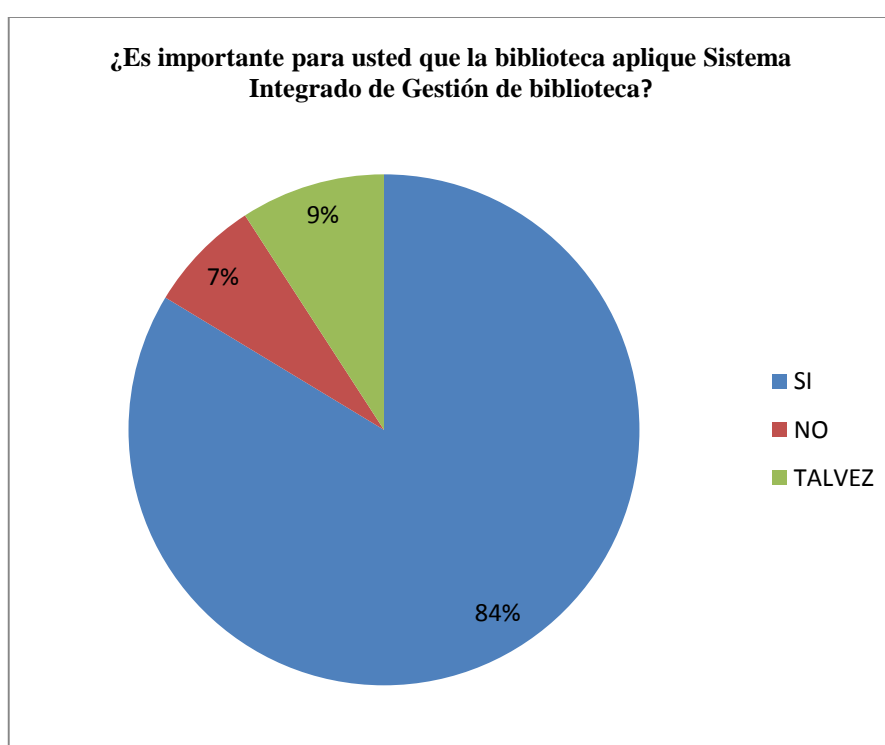


Gráfico 12: ¿Es importante para usted que la biblioteca aplique Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca?

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

Análisis e Interpretación.

Mediante los resultados podemos observar que la mayoría de los encuestados considera importante la aplicación del Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca, mientras que un porcentaje de los encuestados está en desacuerdo y el mínimo le es indiferente la incorporación de dicho sistema. Como resultado es ineludible implementar el SIGB., y así obtener servicio de calidad.

Tabla 9: ¿El horario de atención a los usuarios es conveniente de forma continua de 8h00-20h00?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	290	95 %
NO	6	2 %
TALVEZ	10	3 %
TOTAL	306	100 %

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

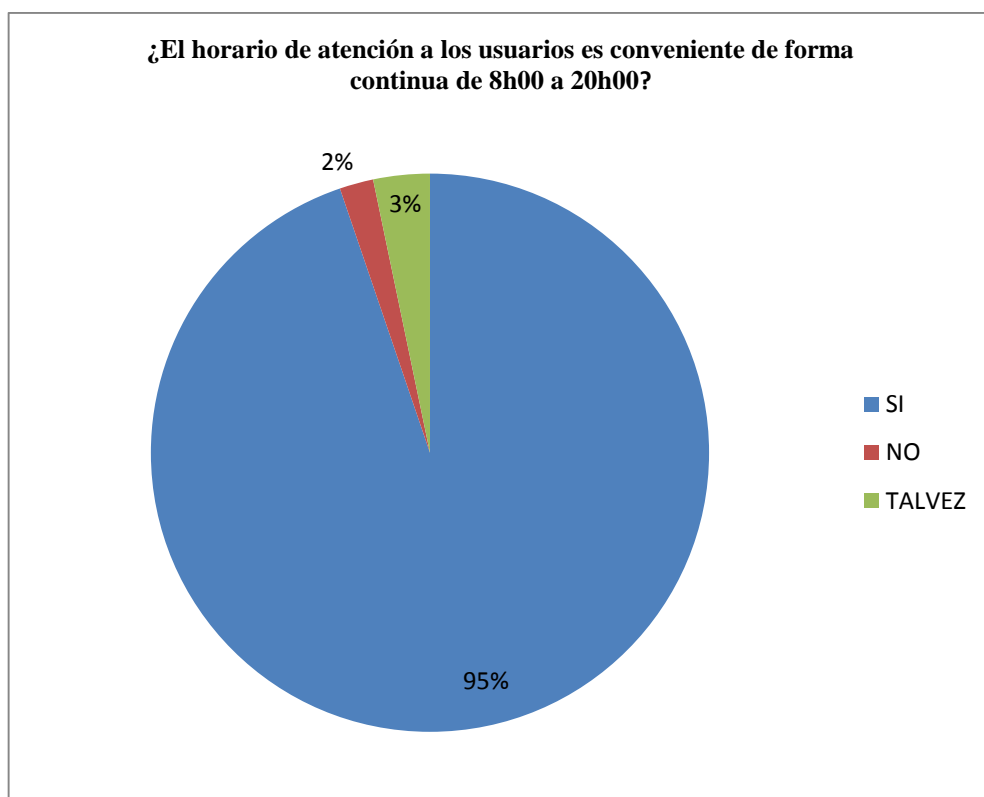


Gráfico 13 ¿El horario de atención a los usuarios es conveniente de forma continua de 8h00-20h00?

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

Análisis e Interpretación.

Para la mayoría de los encuestados manifiestan que el horario de atención es satisfactorio, mientras que una parte del porcentaje está en desacuerdo y el mínimo porcentaje le es indiferente el horario. Como resultado la mayoría de los encuestados aceptan el horario de forma continua de 8h00 a 20h00.

Tabla 10: ¿La biblioteca virtual, satisface sus necesidades?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	120	39 %
NO	150	49 %
TALVEZ	36	12 %
TOTAL	306	100 %

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

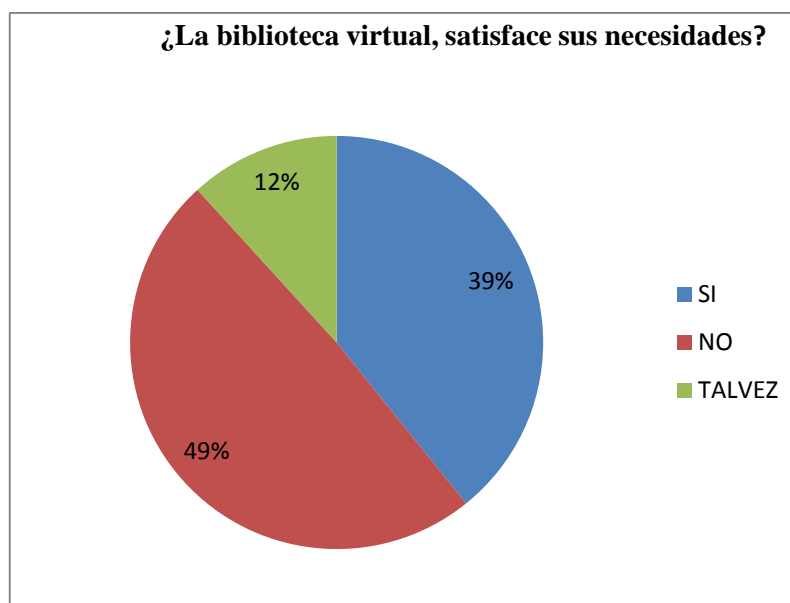


Gráfico 14: ¿La biblioteca virtual, satisface sus necesidades?

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

Análisis e Interpretación.

Tenemos un mayor porcentaje de los encuestados que manifiesta que en la búsqueda no encuentran libros de especialidad para la investigación, pero existe un porcentaje que es satisfactorio y la diferencia le es indiferente. Como resultado existe debilidad en la búsqueda de libros actualizados, para los trabajos de investigación, por cuanto cada año académico se cambia las bases de datos de recursos electrónicos (Bibliotecas Virtuales), es indispensable que cada Facultad, decano / director (a), realice suscripción, mediante estudio de base de datos especializada. Según las áreas de conocimiento que tengan en la malla curricular, por otra parte, existe deficiencia en equipos informáticos.

DOCENTES

Tabla 11: ¿Cree usted que la biblioteca necesita libros actualizados?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	110	83%
NO	0	0 %
TALVEZ	22	17%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

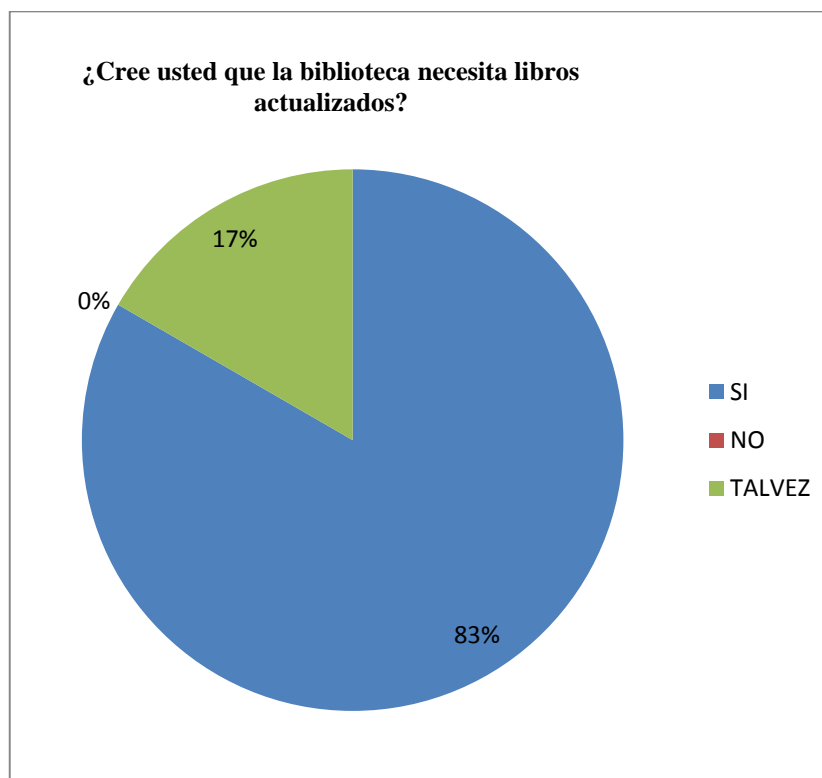


Gráfico 15: ¿Cree usted que la biblioteca necesita libros actualizados?

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

Análisis e Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos el mayor porcentaje de los encuestados manifiestan que necesitan libros actualizados, mientras que un porcentaje respondió que tal vez podrían actualizarse el material bibliográfico, concluye que un gran porcentaje necesita de libros actualizados.

Tabla 12: ¿Está usted de acuerdo con la organización técnica de la biblioteca?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	121	92%
NO	0	0%
TALVEZ	10	8%
TOTAL	131	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

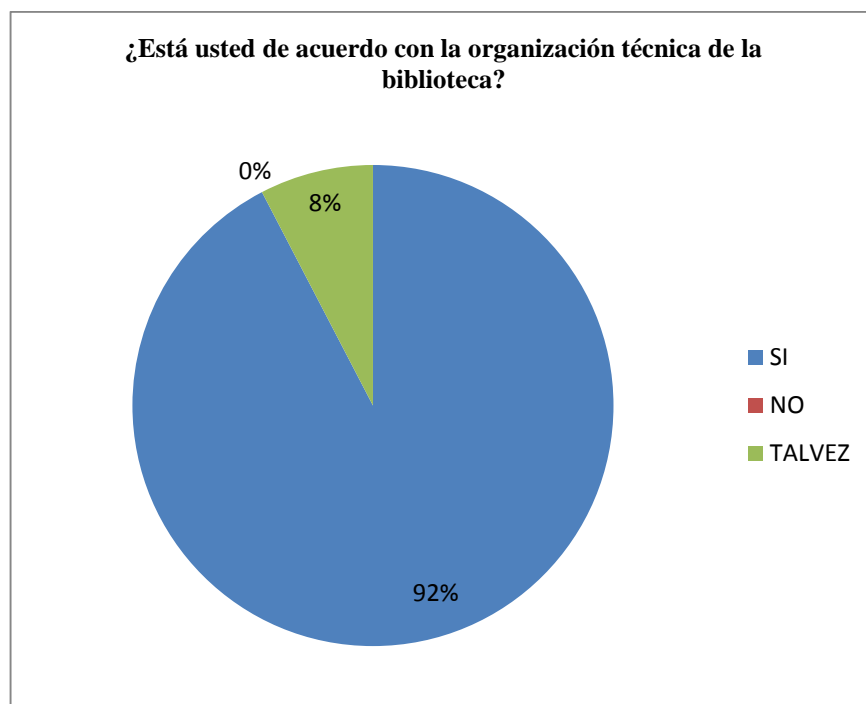


Gráfico 16: ¿Está usted de acuerdo con la organización técnica de la biblioteca?

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

Análisis e Interpretación

Mediante los resultados podemos observar que el mayor porcentaje de los encuestados están de acuerdo con la organización técnica de la biblioteca, mientras que un mínimo porcentaje comentó que quizás.

Por cuanto es necesario aplicar la organización técnica, para contribuir al desarrollo y la optimización en la atención al usuario.

Tabla 13: ¿El material bibliográfico está acorde con la investigación que realiza en la biblioteca?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	70	53%
NO	55	42%
TALVEZ	7	5%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

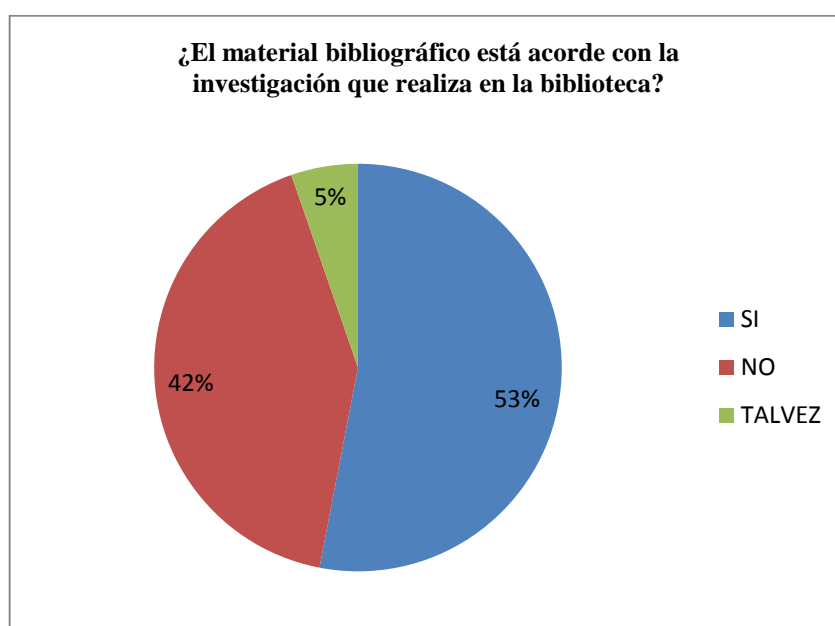


Gráfico 17: ¿El material bibliográfico está acorde con la investigación que realiza en la biblioteca?

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

Análisis e Interpretación.

Obteniendo los resultados de las encuestas tenemos que un mayor porcentaje de los encuestados manifiestan que el material bibliográfico está acorde con la investigación que realizan, mientras que un porcentaje dicen que el material bibliográfico no es satisfactorio a las investigaciones realizadas y el restante que tal vez, de acuerdo al análisis obtenido podemos observar que es necesario incrementar el material bibliográfico, con la finalidad de brindar mejor servicio al usuario en cuanto a la investigación.

Tabla 14: ¿Está de acuerdo que los servicios de información, deben ser evaluados por los usuarios?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	101	77 %
NO	24	18 %
TALVEZ	7	5 %
TOTAL	132	100 %

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

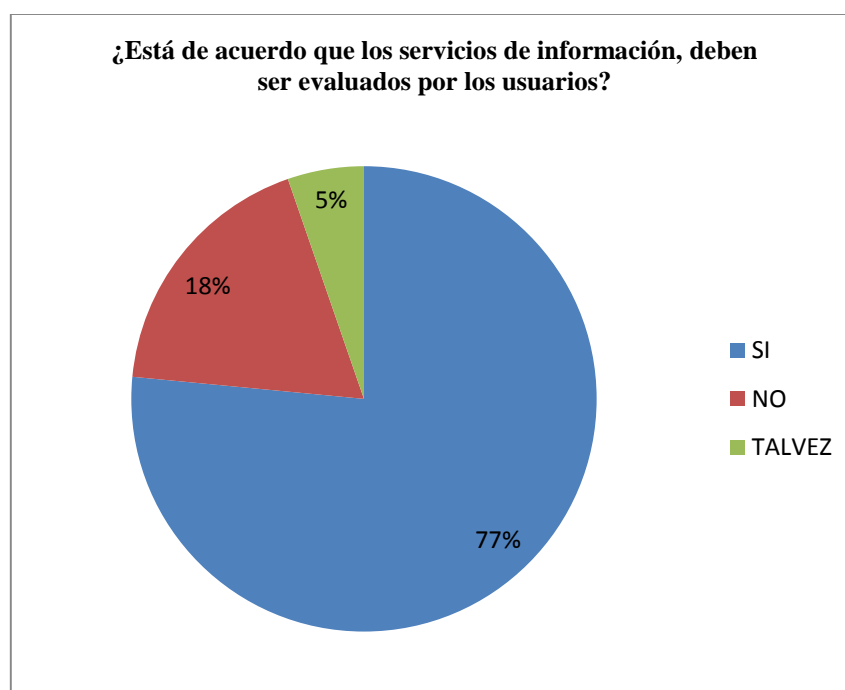


Gráfico 18: ¿Está de acuerdo que los servicios de información, deben ser evaluados por los usuarios?

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

Análisis e Interpretación.

Observamos que el mayor porcentaje de los encuestados manifiestan que los servicios de información deben ser evaluados por los usuarios, mientras que un porcentaje está en desacuerdo y el mínimo porcentaje le es indiferente quien evalúe los servicios informáticos. Por cuanto es necesario que los usuarios evalúen los servicios de esta manera nos ayudan convertir las debilidades en fortaleza.

Tabla 15: ¿La atención que recibe en la biblioteca es satisfactoria?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	113	86%
NO	4	3%
TALVEZ	15	11%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

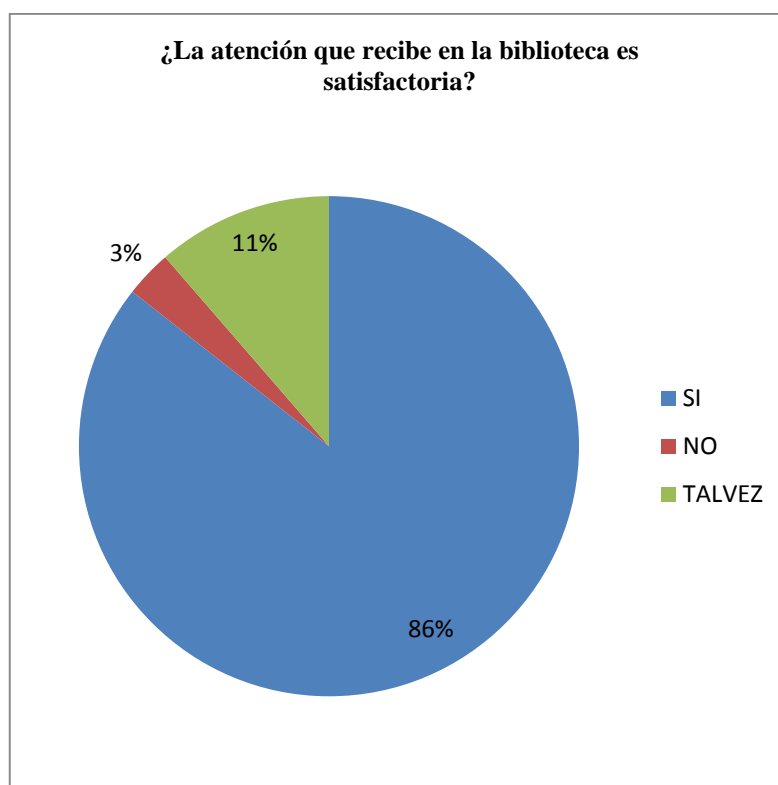


Gráfico 19: ¿La atención que recibe en la biblioteca es satisfactoria?

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

Análisis e Interpretación.

La mayoría de los encuestados manifiestan que la atención que recibe en la biblioteca es satisfactoria, mientras que un mínimo porcentaje está en desacuerdo y el restante le es indiferente a la atención que reciben en la biblioteca.

Como resultado en esta investigación es indispensable mejorar la atención al público, para dar servicios de óptima calidad.

Tabla 16: ¿Es importante para usted que la biblioteca aplique Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	108	82%
NO	9	7%
TALVEZ	15	11%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

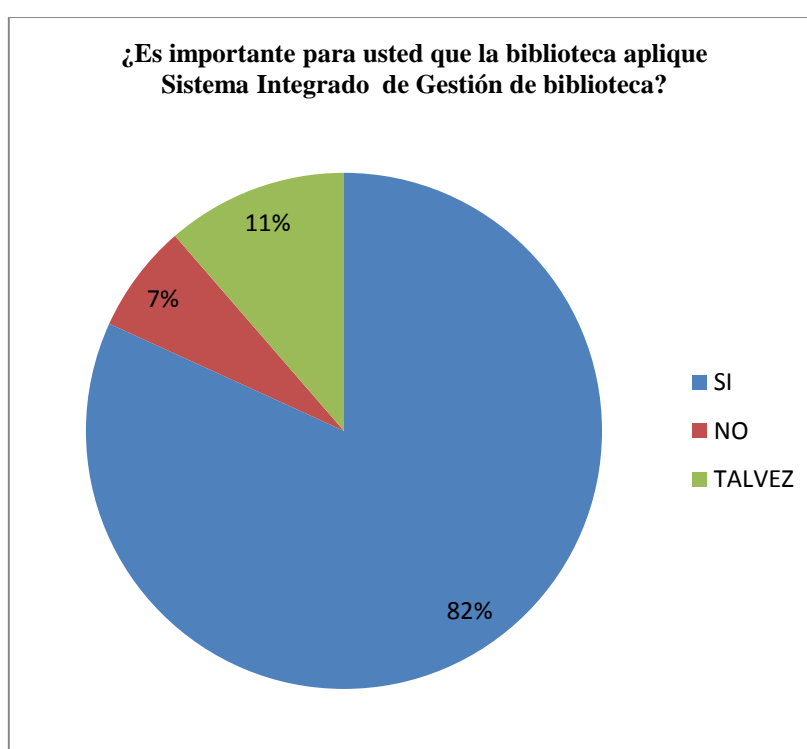


Gráfico 20: ¿Es importante para usted que la biblioteca aplique Sistema Integrado de Gestión de biblioteca?

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

Análisis e Interpretación.

Mediante los resultados podemos observar que la mayor parte del porcentaje considera importante la aplicación del Sistema Integrado de Gestión de biblioteca, mientras que el mínimo porcentaje está en desacuerdo y el restante le es indiferente la incorporación de dicho sistema. Como resultado es ineludible implementar el Sistema Integrado para Biblioteca, para obtener servicio de calidad.

Tabla 17: ¿El horario de atención a los usuarios es conveniente de forma continua de 8h00-20h00?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	130	98 %
NO	2	2 %
TALVEZ	0	0 %
TOTAL	132	100 %

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

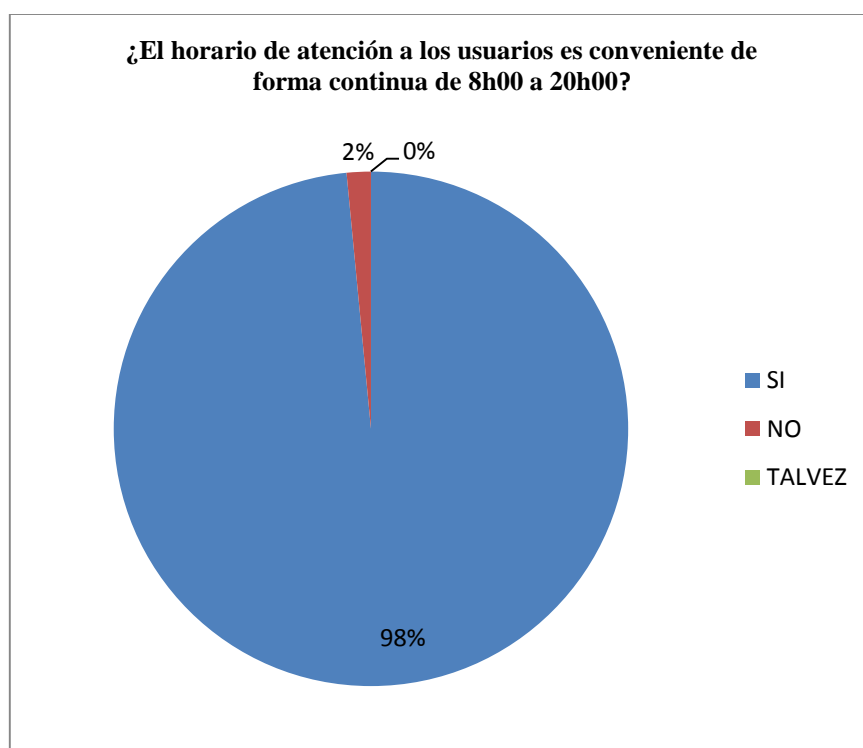


Gráfico 21: ¿El horario de atención a los usuarios es conveniente de forma continua de 8h00-20h00?

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

Análisis e Interpretación.

La mayoría de los encuestados manifiestan que el horario de atención es conveniente, mientras que el mínimo porcentaje está en desacuerdo.

Como resultado la mayoría de los encuestados aceptan el horario de forma continua de 8h00 a 20h00.

Tabla 18: ¿La biblioteca virtual, satisface sus necesidades?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	62	47 %
NO	52	39 %
TALVEZ	18	14 %
TOTAL	132	100 %

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

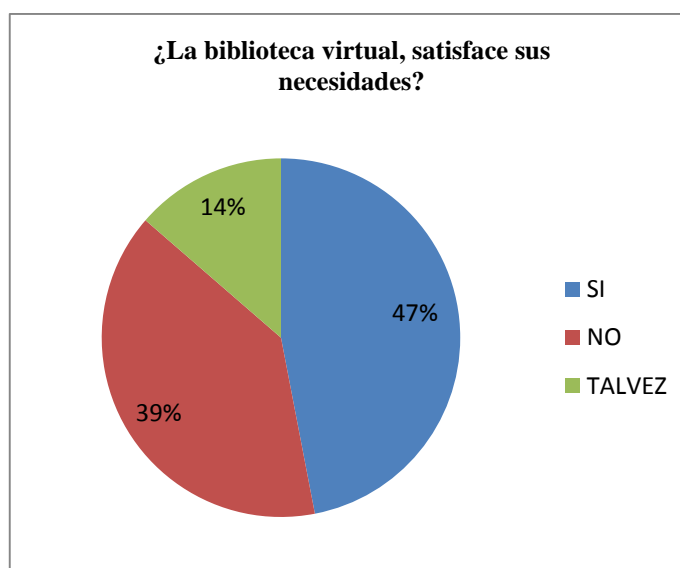


Gráfico 22: ¿La biblioteca virtual, satisface sus necesidades?

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ing. Gladys Acosta Macías

Análisis e Interpretación.

El mayor porcentaje de los encuestados manifiestan que el servicio de la biblioteca virtual es satisfactorio, mientras que un porcentaje dicen lo contrario. Como resultado existe debilidad en los trabajos de investigación, por cuanto cada año académico se cambia las bases de datos de recursos electrónicos (Bibliotecas Virtuales). Es indispensable que cada Facultad, decano / director (a), realice estudio de la suscripción de una base de datos especializada. Según las áreas de conocimiento que tengan en la malla curricular. En algunos casos los usuarios no encuentran libros digitales de su especialidad. Por otra parte es necesario el incremento de equipos informáticos para la búsqueda de información.

3.5. Operacionalización de Variables

Variable independiente: Organización Técnica del fondo bibliográfico.

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICA INSTRUMENTOS
Actualización y Organización del material bibliográfico, mediante los procesos técnicos, para mejorar la eficiencia en la atención a los usuarios. Mediante el quehacer bibliotecológico.	Selección de materiales bibliográficos.	Procesos Técnicos	<p>¿Está usted de acuerdo con la organización técnica de la biblioteca?</p> <p>¿El material bibliográfico está acorde con la investigación que realiza en la biblioteca?</p> <p>¿Cree usted que la biblioteca necesita libros actualizados?</p> <p>Es importante para usted, que la biblioteca aplique Sistema Integrado de Gestión de biblioteca.</p> <p>¿La biblioteca virtual, satisface sus necesidades?</p>	Encuestas a los estudiantes y docentes de la Universidad Estatal de Santa Elena.

Gráfico 23 Variable independiente. Organización Técnica del fondo bibliográfico.

Fuente: Variable independiente: Organización técnica del fondo bibliográfico

Elaboración por: Gladys Acosta Macías

Variables dependientes: Atención a usuarios

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICA INSTRUMENTOS
Es la atención que el bibliotecario brinda a los usuarios. El acceso y búsqueda de información.	Servicio de referencia. Formación de usuarios	Calidad de información Atención a los usuarios	¿La atención que recibe en la biblioteca es satisfactoria? ¿El horario de atención a los usuarios es conveniente de forma continua de 8h00 a 20h00? ¿Está de acuerdo que los servicios de información deben ser evaluados por los usuarios?	Encuestas a los estudiantes y docentes de la Universidad Estatal de la Península de Santa Elena.

Gráfico 24 Variables dependientes: Atención a usuarios

Fuente: Variables dependientes: Atención a usuarios

Elaboración por: Gladys Acosta Macías

PLAN DE RECOLECCION DE LA INFORMACION

Para la recolección de la información de la investigación se considerará los siguientes elementos:

¿A quiénes se investiga?	Usuarios de la Biblioteca General de la Universidad Estatal de Santa Elena
¿Quién recolecta la información?	Investigadora
¿Qué técnicas de recolección se aplicará?	Encuesta aplicada a usuarios
¿Con qué instrumentos?	Cuestionario estructurado para la encuesta
¿Dónde?	Biblioteca General de la Universidad Estatal de Santa Elena
¿Cuándo?	La aplicación de encuestas se realizará en 2017.

3.6. Procedimiento para recolección de la Información

ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS ESTUDIANTES Y DOCENTES

La Universidad Estatal de Santa Elena, ha puesto en marcha el proceso del desarrollo Institucional, para detectar el mejoramiento de la calidad de servicio. “Investigar la proyección de la organización técnica del fondo bibliográfico en la atención a los usuarios de la Biblioteca General-UPSE.

Agradecería mucho contestar las siguientes preguntas

CONTESTE: SI - NO – TALVEZ

Marque con una X la opción que considere correcta

No.	DETALLE	¿-----	SI	NO	TALVEZ
1	Cree usted, que la biblioteca necesita libros actualizados?	Investigación			
2	Está usted, de acuerdo con la organización técnica de la biblioteca?	Organización			
3	El material bibliográfico está acorde con la investigación que realiza en la biblioteca?	Investigación			
4	Está de acuerdo que los servicios de información, debe ser evaluados por los usuarios?	Usuario			
5	La atención que recibe en la biblioteca es satisfactoria?	Usuario			
6	Es importante para usted, que la biblioteca aplique Sistema Integrado de Gestión de biblioteca?	Investigación			
7	El horario de atención a los usuarios es conveniente de forma continua de 8h00-20h00?	Usuario			
8	Utiliza la biblioteca virtual y satisface sus necesidades?	Satisfacción			

Fuente: Procedimiento para recolección de la Información

Elaboración por: Gladys Acosta Macías

3.7. Plan de procesamiento y análisis de la Información

La información recopilada mediante los instrumentos de investigación, como es la encuesta a estudiantes y docentes de la Biblioteca General de la Universidad Estatal de Santa Elena, tendrá los siguientes pasos.

- Se realizó la depuración de la información.
- Se procedió a tabular los datos, a procesarla de tal manera que los resultados se visualicen en gráficos y tablas estadísticas
- Se interpretó los resultados con apoyo de la investigación pertinente.
- Se comprobó la hipótesis
- Finalmente se estableció las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

La biblioteca de la Universidad Estatal de Santa Elena, constituye un apoyo fundamental, para el desarrollo de la investigación científica, para la comunidad universitaria y público en general. Después de realizar la investigación pertinente, y analizar los resultados de las encuestas, establecemos, los factores que influyen en la Organización Técnica del fondo bibliográfico y la deficiencia en la atención a los usuarios:

- Para optimizar los procesos técnicos, es necesario la selección y reclutamiento de personal por competencia, de profesionales en bibliotecología y documentación, por cuanto se presenta la inadecuada organización técnica del fondo bibliográfico.
- Para poder mejorar la atención a los usuarios, es ineludible realizar estudios de usuarios y actualizar el material bibliográfico de libros impresos actualizados que cumplan parámetros de evaluación, por cada facultad de acuerdo a la maya curricular.
- Es necesario la suscripción de nuevas bases de datos de recursos electrónicos especializadas (bibliotecas virtuales), por cada Facultad.
- Para dar un servicio óptimo a los usuarios, es importante incrementar equipos informáticos nuevos, para realizar la formación de usuarios y socialización de las bases de datos de recursos electrónicos a la comunidad universitaria.
- La mayoría de los encuestados consideraron que es importante la aplicación del Sistemas Integrado de Gestión de Biblioteca. Lo cual está en funcionamiento para servicio de la comunidad universitaria, mediante el sitio web, catalogo en línea, <http://bibliotecas.upse.edu.ec/>.

4.2. Recomendaciones

Para contribuir al desarrollo de la investigación, es necesario que la biblioteca general, se convierta en Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación, implica integración de servicios y factores pedagógicos, para el desarrollo de la biblioteca, habilitar la estantería abierta. Con la finalidad de optimizar servicios de calidad.

- La biblioteca, o Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI, es necesario que el personal tenga el perfil de profesional en especialidad de bibliotecología y documentación.
- Es indispensable normar el desarrollo de los procesos que se ejecuta, en la Organización técnica del fondo bibliográfico.
- Formación de usuarios y socialización, de las bases de datos de recursos electrónicos de las bibliotecas virtuales, para mejorar la atención a los usuarios y la búsqueda de información y dar servicios de óptima calidad.
- Incluir en el Plan Anual de Políticas Públicas, el presupuesto de bibliotecas, para ejecutar proyectos de desarrollo de biblioteca.
- Efectuar el requerimiento de equipos informáticos, y libros actualizados entre otros.
- Nueva infraestructura, con diseño adecuado para implementar el sistema de estantería abierta.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1. Datos Informativos

Título:

Diseño de un sistema integrado de gestión de biblioteca incorporando la estantería abierta, en la Biblioteca General, de la Universidad Estatal de Santa Elena.

Institución Ejecutora: Universidad Estatal de Santa Elena.

Beneficiarios: Docentes, estudiantes, personal administrativo y de servicio y público en general.

Localización geográfica: Provincia de Santa Elena. Cantón La Libertad. Km. 1 vía La Libertad Santa Elena.

El tiempo estimado para la ejecución del proyecto: Un años.

Personal responsable: Ing. Gladys Acosta Macías.

Costo: Estimado. \$75.038,75

5.2. Antecedentes de la propuesta

En la Universidad Estatal de Santa Elena, se realizó la apertura de la biblioteca provisional, en febrero 2001, ubicada en una de las aulas de clases, posteriormente se inauguró la Biblioteca General el 2 de febrero del 2002, a las 20h00 en el nuevo edificio, con la presencia del señor Abg. Xavier Tomalá Montenegro-Rector, Decanos, Directores, Docentes, estudiantes e invitados especiales, quienes asistieron al acto de inauguración, estudiantes, de las siguientes Facultades, y Escuelas: Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela de Hotelería y Turismo. Econ. George Clemente Suárez-Decano.

Ing. Gonzalo Tamayo Castañeda-Decano de la Facultad de Ciencias del Mar; Q.F. Danilo Barros Salazar-Decano de la Facultad de Ciencias Agrarias; Ing. Elio Rodríguez Quimí-Decano de la Facultad de Ingeniería Industrial. En el 2005 se incrementó Programas de Carrera de Derecho, Educación Parvularia, Educación Física, Contabilidad y Auditoría, Administración de Empresa Agropecuaria: Facultad de Ciencias de la Educación e Idioma; Facultad de Ciencias de la Ingeniería, Facultad de informática y Telecomunicaciones. Inicia sus labores Administrativas, y operativas con la Ing. Mónica F, entre otros, y posteriormente con la dirección de Ing. Gladys Acosta Macías-Coordinadora Administrativa de Biblioteca General y colaboradores.

Inicia labores Académicas y administrativas en la UPSE, con un total de 1937 estudiantes, (matriz UPSE 1561, sede Playas 324, Manglaralto 52), docentes 93, y administrativos y de servicio 68, en Playas docentes 25, administrativos y de servicio seis. (UPSE-Revista-1998-2003).

En la biblioteca general de la Universidad Estatal de Santa Elena, es necesario, que el Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca, se implemente con el Sistema de estantería abierta que permita a los usuarios el acceso directo al fondo bibliográfico, y se consolide la biblioteca general, como una de la más relevantes en la región y del mundo, y a su vez pertenecer a la red de bibliotecas universitarias nacional e internacional, acorde a la transformación de las tecnologías actuales.

5.3. Justificación

La comunidad universitaria y pública en general, está inmersa en búsqueda de información de calidad, debido a la transformación de la era digital, y el incremento de los usuarios, es necesario superar las debilidades, por cuanto se plantea la propuesta para beneficiar a la comunidad universitaria y público en general.

En consecuencia existen varios software libres, ABCD. KOHA. PMB. OPENBIBLIO Y SIABUC para aplicación de sistemas integrados de gestión de bibliotecas, que influye en varias áreas y se agrupan a los programas de aplicación: La automatización de catálogos, las bibliotecas virtuales y los repositorios

electrónicos, y los sistemas integrados de gestión de bibliotecas, actualmente las tecnologías de información y las telecomunicaciones (TIC) tienen importancia en el desarrollo de instituciones.

En las aplicaciones de Software Libre para unidades de la automatización nació en bibliotecas universitarias de los Estados Unidos; sistemas de procesamiento por lotes (batch), la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos; la cual creó, a principios de los setenta, el formato MARC (Machine Readable Cataloging), formato de registro con todos los campos requeridos para contener la información bibliográfica de todo tipo de documento. (Chinchilla, A. R. 2011, 6 p.)

Debido al crecimiento constante a nivel de usuarios en la comunidad universitaria, por ello es importante el incremento de equipos informáticos y la nueva infraestructura, para convertir de biblioteca a Centro de Recurso para el Aprendizaje y la Investigación, y se incorpore el Sistema de estantería abierta, para optimizar el servicio de acceso directo, personalizado en la búsqueda de información a los usuarios.

5.4 Objetivos

5.4.1. Objetivo General

Diseñar un sistema integrado de gestión de biblioteca incorporando la estantería abierta, en la Biblioteca General, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

5.4.2. Objetivos específicos

- Identificar las necesidades para mejorar la atención a los usuarios utilizando un sistema integrado de gestión de biblioteca incorporando la estantería abierta,
- Definir las estrategias del sistema integrado de gestión de biblioteca incorporando el Sistema de estantería abierta,
- Aplicar la propuesta para medir la satisfacción de los usuarios al utilizar sistema integrado de gestión de biblioteca incorporando el Sistema de

estantería abierta,

5.5. Análisis de factibilidad

Análisis organizacional:

La propuesta es factible por cuanto se contribuye a la comunidad universitaria, y público en general, para optimizar el servicio de acceso directo personalizado, con la finalidad de optimizar el servicio a los usuarios, dada la importancia con el acceso del Sistema de estantería abierta, para la búsqueda de la información de forma directa, por cuanto es necesario implementar los siguientes servicios:

Libre acceso, cubículo para estudio grupal. Información y referencia, difusión selectiva de información. Préstamo interbibliotecario. Formación de usuarios.

Análisis sociocultural.

Es preponderante la vinculación de biblioteca general a la comunidad universitaria y público en general, y el desarrollo de la cultura e investigación científica, por cuanto se contribuye con la aplicación del SIGB e implementación del Sistema estantería abierta, considerando la formación de usuarios, que conllevará a cumplir los objetivos planteados, las expectativas en la optimización del acceso directo personalizado en la búsqueda de la información a los usuarios.

Análisis legal:

Se basa en la Constitución de la República del Ecuador: En vigencia según el registro oficial el 20 de octubre de 2008.

Art. 26: La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir.

Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo.

d) Mejorar el acceso y la calidad de las bibliotecas.

5.6. Fundamentación científica y técnica

Sistema integrado de gestión de biblioteca incorporando la estantería abierta:

Con respecto a los Sistemas integrado de gestión de biblioteca, existen varios software libre para las bibliotecas, que influye en varias áreas y se agrupan a los programas de aplicación: La automatización de catálogos, las bibliotecas virtuales y los repositorios digitales, y los sistemas integrados de bibliotecas, actualmente las tecnologías de información y las telecomunicaciones (TIC) tienen importancia en el desarrollo de instituciones.

En la aplicaciones de Software Libre para unidades de la automatización de bibliotecas nació en bibliotecas universitarias de los Estados Unidos; sistemas de procesamiento por lotes (batch) la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos; la cual creó, a principios de los setenta, el formato MARC (Machine Readable Cataloging), formato de registro con todos los campos requeridos para contener la información bibliográfica de todo tipo de documento. (Chinchilla, A. R. 2011, 6 p.)

En la actualidad las bibliotecas universitarias se proyectan a mejorar los servicios de biblioteca y buscar alternativa para implementar la estantería abierta, y ofrecer un nuevo servicio a la comunidad universitaria y público en general. Por cuanto se requiere que los usuario utilicen el catalogo electrónico, <http://bibliotecas.upse.edu.ec/>.

Existen dos sistema de búsqueda en el catálogo electrónico, básica y avanzada, es decir permiten la inserción y la extracción de información, para que la consulta sea de manera operativa y fácil de localizar la fuente bibliográfica en, que contiene los datos, código de ubicación del ejemplar, clasificación, número de inventario, autor, título, descripción física, lugar y año de publicación, editorial, idioma, información descriptiva, descriptores, resumen y/o abstracto y otros.

Requerimientos básicos para la búsqueda en la estantería abierta, revisar el catálogo

electrónico para ubicar con precisión la información requerida, basado en la clasificación, del SCDD y el número de inventario de la obra, brindar comodidad, al usuario para proceder a la búsqueda detallada y personalizada de la información de referencia.

Es fundamental la formación de usuarios, a través de capacitación, informativos, guías, entre otros, con el objetivo de llevar un buen uso en el Sistema de estantería abierta en la biblioteca, dando facilidad al usuario ahorre el tiempo en la búsqueda de información.

El bibliotecario norteamericano Melvi Dewey (10-12-1851/26-12-1931) ha contribuido al campo de la bibliotecología y la documentación con el sistema de clasificación y ordenamiento lógico de conocimiento es relevante para ordenar, sistematizar, y ofrecer la información en los diferentes campos del conocimiento científico y profesional en las ciencias sociales, humanas, básicas, aplicadas y de la salud.

En el ámbito de la Biblioteconomía y Documentación, a partir de los años 90 se introdujeron una serie de conceptos propios de otras disciplinas (fundamentalmente de la dirección de empresas), entre las que se encuentran las técnicas de gestión de la calidad total, con el objetivo de optimizar los recursos para prestar un servicio de calidad que proporcione la máxima satisfacción del usuario. (Cuesta, R. F. 2015, 116 p.)

Metodología

La propuesta se estructura entre el Sistema integrado de gestión de biblioteca y la implementación del Sistema de estantería abierta, para facilitar el acceso directo personalizado en la búsqueda de la información a los usuarios. En consecuencia el Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca, es una herramienta informática, que permite automatizar los procesos inherentes a una biblioteca el SIGB contempla los siguientes: Procesamiento técnico. Préstamo. Administración. Adicionales.

Procesamiento técnico:

Formato Marc. Soporta servidor Z3950. Posee control de palabras o tesauros.

Módulo de seriadas.

Adquisiciones. Reportes y estadísticas. OPAC (Online Public Access Catalog) catalogo público con acceso en línea.

Préstamo:

Opac. Políticas de préstamos. Recomendaciones de adquisiciones

Alerta por correo electrónico. Permite búsquedas y préstamos por sedes

Administración:

Funciona en Windows y Linux. Permite importación y exportación de datos fácilmente. Niveles de usuarios.

Adicionales:

Generación de estadísticas y reportes. Imprime etiquetas. Genera código de barra

Posee módulos de adquisiciones y módulo de autoridades

Estudiante.

- Mejorar los servicios de apoyo a la consulta y libre acceso a las fuentes de información.
- Ofrecer espacios versátiles y multifuncionales.
- Formación de usuarios.

Docentes.

- Difusión de los nuevos recursos y materiales.
- Difundir el acervo bibliográfico.

Sistema de estantería abierta:

Puertas de seguridad.

Las antenas de las puertas protegen contra el robo y pueden estar situadas en diversas áreas de la biblioteca, incluyendo las entradas, salidas, pasillos y escaleras.

TechLogic ofrece puertas de seguridad de fábrica que están inteligentemente diseñadas para cumplir con las exigencias de la arquitectura moderna, haciéndolas atractivas en las bibliotecas. Modernas y tradicionales. Incluyen la sincronización automática, control de funcionamiento permanente y diagnósticos automáticos, están disponibles en diferentes diseños, con un potente rendimiento de lectura 3-D.

L-SP3 Clear. Este pedestal ha sido diseñado para entornos en los que la estética es un factor clave, para lograr un mejor sistema de seguridad RFID.

L-SP3 Clear.



CircE-TRAKrf Inventory Wand

Es una herramienta portable y ergonómica que interactúa inalámbricamente, simplifica los procesos de inventario, permite el control de los parámetros de búsqueda



Implementación de Sistema de estantería abierta.

E-TECH SIMULACIÓN S.A:

La empresa presenta soluciones innovadoras de tecnologías de clasificación automática (AST), como herramienta de apoyo para los bibliotecarios y garantizar el óptimo servicio en calidad y tiempo para los usuarios.

El producto.

TechLogic, proporciona sistemas de RFID, (Radio Frequency Identification) para registrar el ingreso y auto-préstamo, devolución de libros, sistema de auto clasificación, sistema de distribución entre bibliotecas, sistema de reserva para los usuarios.

TechLogic, permite centrarse en las necesidades de las bibliotecas de cómo hacer el manejo de los materiales más eficientes para los usuarios, la fortaleza es simplificar el recibo de material, catalogación, clasificación, distribución y funciones de auto verificación.

Contiene tecnología de (RFID, por sus siglas en ingles Radio Frequency Identification) Identificación por radio frecuencia. Los datos inalámbricos de identificación automática de sistema de captura permiten la lectura o escritura de datos sin contacto y trabajar en entorno donde las etiquetas de código de barras no funcionan. La tecnología tiene ventajas sobre los códigos de barras tradicionales y etiquetas antirrobo, incluyendo costo y ahorro de mano de obra.

Componentes del sistema.

El sistema completo de RFID consta de tres componentes principales:

- La etiqueta de RFID con un chip y una antena.
- Un lector conectado al sistema de información de la biblioteca para leer y escribir información desde y a la etiqueta RFID.
- Una antena conectada al lector que emite energía y data desde y a la etiqueta utilizando radio frecuencia.

La combinación del lector y la antena es una estación de RFID. La comunicación entre la etiqueta y la estación de RFID es inalámbrica, por lo que es posible leer y escribir en la etiqueta a distancia. Características principales de RFID: Comodidad y eficiencia, y automatiza los flujos de trabajos.

RFID. Beneficios de la implementación:

- Hacer inventario rápido.
- Operaciones de circulación rápido.
- Aumenta el auto-préstamo.
- Alta tasa de detección.

CirelT Software: Componentes

Configuración de CirelT usa las herramientas administrativas, suite que está incluida en la aplicación CirelT. Estas herramientas Administrativas están compuestas de tres aplicaciones: Gestor de procesos, diseño de la pantalla, y el administrador del componente.

Personalización.

CirelT es un servidor web que permite a los administradores personalizar las interfaces de usuario, estos elementos incluyen pantalla de autoservicio y el orden de paso de transacción. Cada estación de auto-préstamo, también pueden configurarse para ofrecer ilimitadas interfaces localizadas sin costo adicional.

Esta propuesta está basada en un acceso sencillo que aplique para dos antenas en el mismo. Considerando un año de garantía.

Mantenimiento

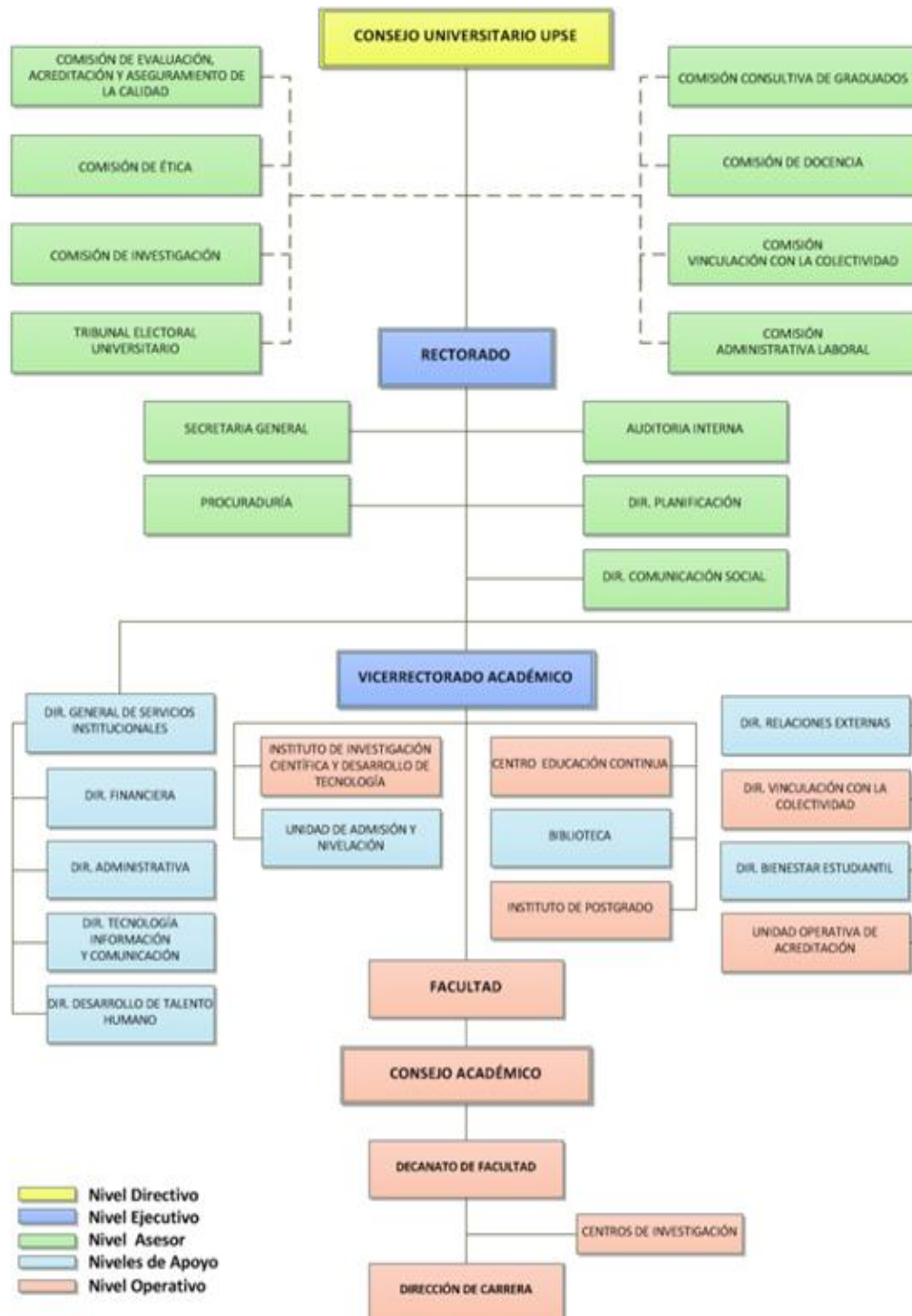
E-tech Simulation suministrará el mantenimiento de los equipos una vez terminada la garantía. Tanto del hardware como del software, se podrá optar por diferentes modalidades que se propondrá de acuerdo a las necesidades del cliente.



Diseño de un sistema integrado de gestión de biblioteca incorporando la estantería abierta, en la Biblioteca General, de la Universidad Estatal de Santa Elena.

5.7. Administración de La Propuesta

ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL DE LA UPSE



Según la estructura orgánica funcional de la UPSE, la biblioteca está bajo la dependencia del Vicerrectorado Académico.

Cronograma para la implementación de la propuesta

ACTIVIDADES	TIEMPO -SEMANAS								
IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL SIGB	X	X	X	X	X	X			
REVISIÓN Y VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN							X	X	
ADQUISICIÓN DEL EQUIPO DE RADIO FRECUENCIA	X	X	X	X					
IMPLEMENTACIÓN					X				
COLOCACIÓN DE ETIQUETAS DE RFID EN CADA UNO DE LOS LIBROS (5000 EJEMPLARES) Y MAGNETIZACIÓN						X	X	X	
CAPACITACIÓN RFID					X				
CAPACITACIÓN KOHA									X

Evaluación de la propuesta

Luego de realizar la implementación del SIGB, se procederá a realizar la evaluación de satisfacción en la comunidad universitaria, con la finalidad de conocer diferentes parámetros del servicio que se brinda en la biblioteca; verificando la funcionalidad del módulo de préstamo y devolución del opac en línea y para los procesos bibliotecarios, el módulo de reportes y catalogación, en el sistema integrado de gestión de biblioteca, y posteriormente tomar las decisiones de reorientación o redefinición de las acciones.

Para la evaluación de satisfacción con los usuarios que utilizan el servicio de estantería abierta se manejará a través de encuestas.

Para la evaluación del sistema de seguridad se realizará monitoreos semanales, durante dos meses para comprobar el funcionamiento de los equipos

Referencias

- Morales, L. V. (2015). Metodología en la bibliotecología. Córdoba, AR: Alfagrama Ediciones, Retrieved from, <http://www.ebrary.com>
- (UPSE-revista-1998-2003)
- García, I. (2012). *El servicio de referencia: Una propuesta integradora*. Buenos aires: Alfagrama.
- Rodríguez, Ch. (2015). Formación de usuarios en bibliotecas públicas. Editorial universidad nacional de Costa Rica.
- Zamora, F., (2013). Propuesta de una metodología para la implementación de los centros de recursos para el aprendizaje y la investigación en el sistema de educación superior cubano. Universidad Habana.
- Carrillo, M. V., Castillo, A., & Parejo, M. (2017). La gestión de la información universitaria a través de las salas de prensa alojadas en sus sedes web: Propuesta de modelo para su gestión. *Información & Sociedad*, Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1894716705?accountid=130063>.
- Ventosa Beatty, A. M., & López-Borrull, A. (2017). El portal de la red de bibliotecas públicas de castilla-la mancha. Estudio de caso. *Revista General De Información y Documentación*, doi: Retrieved from <http://dx.doi.org/10.5209/RGID.56564>.
- Fuente, R., (2010). Planificación y organización de centro documentarios. España: Trea.
- Hallo, M., Luján-Mora, S., & Morga, A. M. (2017). Cuadros de mando para gestionar el uso de bibliotecas digitales sobre datos enlazados. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologías de Información*, doi: Retrieved from <http://dx.doi.org/10.17013/risti.22.57-72>.

González, F. V. N. (2016). Métricas de la web social para bibliotecas. Barcelona, ESPAÑA: Editorial UOC. <http://www.ebrary.com>

Jiménez-Fernández, C., & Cremades-García, R. (2014). Bibliotecas escolares: la necesaria transformación de un agente imprescindible. Barcelona, ES: Editorial UOC. Retrieved from <http://www.ebrary.com>

López, S. H. (2009). Funciones de los diversos departamentos de la biblioteca. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.

Fuentes, R. J. J. (2009). Bibliotecas nacionales y sociedad del conocimiento: perspectivas de futuro. Bogotá, CO: Red Universidad de Antioquia. Retrieved from <http://www.ebrary.com>

Tortosa, V., (2014). *Metodología de la investigación científica: Guía para la elaboración del trabajo académico humanístico*. España: Universidad de alicante.

Bacon, F. (2011). Pieza clave en la historia del pensamiento. *Notimex* Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/861077563?accountid=130063>

Bernal, C., (2016). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias Sociales*. Colombia: Pearson Educación

Pérez, V. L., & Mondelo, C. J. W. (2017). Reflexiones críticas acerca de las categorías cultura, política cultural, desarrollo cultural y del partido ortodoxo. La Habana, CUBA: Editorial Universitaria. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.

Caravia, S. (2009). La biblioteca y su organización (2a. ed.). Asturias, ESPAÑA: Ediciones Trea. Retrieved from <http://www.ebrary.com>

Espinoza-Ricardo, L., & Mejía, D. B. G. (2012). El análisis documental de contenido y la normalización terminológica en bibliotecas de Bogotá. Bogotá, CO: Red Universidad de Antioquia. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.

Lynch M, (2011). Tratamiento de la información documental, lenguajes

documentales. Ecuador.

Tripaldi, N., Pisano, S., & D'Alessandro, S. (2010). Los servicios de las bibliotecas públicas en la era de la información: el panorama internacional y la situación en Buenos Aires (Argentina). São Paulo, BR: Red Encontros Bibli. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.

Melnik D. (2010) Base para la administración de bibliotecas. Buenos Aires: Alfagrama.

Dewey, M. (2017) Clasificación decimal Dewey 22 ed. Colombia: Rojas León.

Rojas, L., (2010) listas Lista Armarc de Encabezamientos de materia para bibliotecas mayores. Bogotá: Rojas Eberhard

Frías, Montoya. J. A. (2010). La descripción bibliográfica y sus puntos de acceso en el catálogo de la biblioteca: evolución histórica y problemática actual. Madrid, ES: Universidad Complutense de Madrid. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.

Chacón, M. A. V. (2010). Olvide lo que sabe sobre las RCAA2: ahora es RDA1. Revista Bibliotecas. Vol. 28, No. 1, 2010. El Salvador, SV: Red Universidad Nacional de Costa Rica. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.

Vogt, Hannelore, (2011). El usuario es lo primero. España: Fundación Bertelsmann.

González T., (2010). Los estudios de necesidades y uso de la información: fundamentos y perspectivas actuales. España: Trea.

Constitución Política de la República del Ecuador, la Asamblea Constitucional

Corporación, E.P., (2008). Constitución de la República del Ecuador. Ecuador.

Fernández, H. S. (2017). Estrategia de redimensión de la actuación de las bibliotecas públicas municipales en las comunidades de La Habana. La Habana, CU: Editorial Universitaria. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.

Vega, A. R. (2010). La relación dialógica entre la planificación estratégica y el

aprendizaje organizacional. La Habana, CU: Scielo Cuba. Retrieved from <http://www.ebrary.com>

Fernández, R. A. (2010). Creatividad e innovación en empresas y organizaciones: técnicas para la resolución de problemas. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from <http://www.ebrary.com>

Chinchilla, A. R. (2011). El software libre: Una alternativa para automatizar unidades de información. Revista Bibliotecas. Vol. 29, No. 1, 2011. San José, CR: Red Universidad Nacional de Costa Rica.

Cuesta, R. F. (2015). Evaluación de la calidad de los servicios en las bibliotecas de los centros de educación superior de la Provincia de Camagüey. Havana, CU: Editorial Universitaria. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.

- <http://dx.doi.org/10.5209/RGID.56564>
- <http://www.uprm.edu/library/patents/espanol/importancia.html>
- <http://www.cmlogica.com/Docs/organizarbiblioteca.pdf>
- http://dpto.educacion.navarra.es/publicaciones/pdf/blitz2_cas.pdf
- <http://www.slideshare.net/jlramos7/descripcin-y-organizacin-de-recursos-informativos-del-sistema-de-bibliotecas-uprrp>
- <http://www.slideshare.net/asoriag/procesos-tnicos-presentation>
- <http://biblioteca.unirioja.es/rebiun/atencionusuario.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS ESTUDIANTES Y DOCENTES

La Universidad Estatal de Santa Elena, ha puesto en marcha el proceso del desarrollo Institucional, para detectar el mejoramiento de la calidad de servicio. “Investigar la proyección de la organización técnica del fondo bibliográfico y su incidencia en la atención a los usuarios de la Biblioteca General-UPSE. Agradecería mucho contestar las siguientes preguntas

CONTESTE: SI - NO – TALVEZ

Marque con una X la opción que considere correcta

No.	DETALLE	¿-----	SI	NO	TALVEZ
1	Cree usted, que la biblioteca necesita libros actualizados?	Investigación			
2	Está usted, de acuerdo con la organización técnica de la biblioteca?	Organización			
3	El material bibliográfico está acorde con la investigación que realiza en la biblioteca?	Investigación			
4	Está de acuerdo que los servicios de información, debe ser evaluados por los usuarios?	Usuario			
5	La atención que recibe en la biblioteca es satisfactoria?	Usuario			
6	Es importante para usted, que la biblioteca aplique Sistema Integrado de Gestión bibliotecaria?	Investigación			
7	El horario de atención a los usuarios es conveniente de forma continua de 8h00-20h00?	Usuario			
8	Utiliza la biblioteca virtual y satisface sus necesidades?	Satisfacción			

Fuente: Procedimiento para recolección de la Información

Elaboración por: Gladys Acosta Macías

ANEXO 2

UNIVERSIDAD ESTATAL DE SANTA ELENA
ADMINISTRACIÓN DE LA BIBLIOTECA



ANEXO 3



ANEXO 4



ANEXO 5

SALA DE ESTUDIO EN LA BIBLIOTECA



ANEXO 6

SALA DE VIDEOTECA Y ESTUDIO GRUPAL UPSE



ANEXO 7

Ing. Petróleo Jorge Magallanes Tomalá, como estudiante y profesional de la UPSE, aportó en la organización del fondo bibliográfico, ingreso de material bibliográfico en el Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas. Asimismo, tesis digitales en el repositorio, y contribuyó a la Socialización de las Biblioteca Virtual a Estudiantes y Docentes de la Facultad de Ciencias de la Ingeniería: Carrera de Ingeniería en Petróleo - Ingeniería



ANEXO 8

Los señores Docentes de la Facultad de Ciencias de la Ingeniería. Ing. Tarquino López; Ing. Malavé. Evidenciaron la socialización de las bibliotecas virtuales.



ANEXO 9

Socialización de bases de datos recursos electrónicos de bibliotecas virtuales, a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Agrarias y Ciencias del Mar. En laboratorio de informática de la UPSE.

