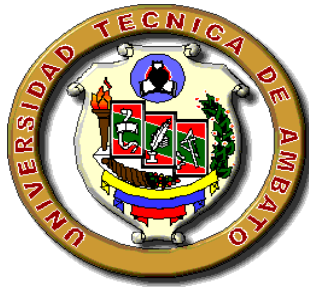


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



DIRECCIÓN DE POSGRADO

ESPECIALIZACIÓN EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN

TEMA:

**“EL SISTEMA DE ESTANTERÍA ABIERTA EN LA ORGANIZACIÓN
DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO EN LA BIBLIOTECA DE LA
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE AMBATO”**

Trabajo de Titulación

**Previo a la obtención del Título de Especialista en Bibliotecología y
Documentación.**

Autora: Economista Jenny Estela Sevilla Ortiz

Director: Ingeniero Oswaldo Eduardo Paredes Ochoa, Magíster

Ambato – Ecuador

2014

Al Consejo de Posgrado de la Universidad Técnica de Ambato

El Tribunal de Defensa del trabajo de titulación presidido por el Ingeniero Juan Enrique Garcés Chávez Magíster, Presidente del Tribunal e integrado por los señores: Ingeniero Oswaldo Santiago Verdesoto Velastegui Magíster, Ingeniero Edwin Javier Santamaría Freire Magíster, Ingeniero Carlos Javier Beltrán Avalos Magíster, Miembros del Tribunal de Defensa, designados por el Consejo de Posgrado de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor la defensa oral del trabajo de titulación con el tema: **EL SISTEMA DE ESTANTERÍA ABIERTA EN LA ORGANIZACIÓN DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**, elaborado y presentado y presentado por la señora Economista Jenny Estela Sevilla Ortiz para optar por el Título de Especialista en Bibliotecología y Documentación.

Una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de titulación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Juan Enrique Garcés Chávez, Mg.
Presidente del Tribunal de Defensa

Ing. Oswaldo Santiago Verdesoto Velastegui, MBA.
Miembro del Tribunal

Ing. Edwin Javier Santamaría Freire, Mg.
Miembro del Tribunal

Ing. Carlos Javier Beltrán Avalos, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema **“EL SISTEMA DE ESTANTERÍA ABIERTA EN LA ORGANIZACIÓN DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”**, le corresponde exclusivamente a la Eco. Jenny Estela Sevilla Ortiz, Autora bajo de dirección del Ing. Oswaldo Eduardo Paredes Ochoa, Director del Trabajo de titulación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Eco. Jenny Estela Sevilla Ortiz

Autora

Ing. Oswaldo Eduardo Paredes Ochoa, Mg.

Director

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos de mi trabajo de investigación, con fines de difusión pública, además autorizo su reproducción dentro de las regulaciones de la Universidad.

Eco. Jenny Estela Sevilla Ortiz
c.c. 1803567856

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a ti mi Dios, que eres la razón de mí existir, mi punto de partida y mi Final. Gracias por usar mi vida, por creer y cumplir tus sueños en mí. Por tu gracia y por tu amor misericordioso que me has dado tanto, solo por ti y por tu bendición en mi familia hoy estoy aquí.

A ti mi esposito, mi compañero de batalla de penas y alegrías un agradecimiento por el amor que recibí y recibo, me has sabido dar lo mejor de ti, tu amor, sin dobleces ni egoísmos, con alegría, dulzura, y por sobre todas las cosas ese estar siempre ahí, con tu mano tendida y tu corazón abierto. Te amo

A mis Hijos Domita y Alejandrito: que son la razón de mí existir, las personas más importantes en mi vida, mil gracias porque muchas cosas cambiaron con su llegada por las ilusiones que trajeron y junto con ellas la dicha de conocer el significado de la palabra "mamá". Para ustedes que ningún sacrificio es suficiente.

Jenny

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Técnica de Ambato, al Centro de Posgrados y con ello a los Directores, Coordinadores y Administrativos de la Especialidad de Bibliotecología y Documentación por la oportunidad y apoyo a esta hermosa profesión y con ello consolidar la vocación de servicio bibliotecario.

Al mi tutor el Ingeniero Oswaldo Eduardo. Paredes Ochoa por su esfuerzo paciencia y dedicación. Él ha inculcado en mí un sentido de seriedad, responsabilidad, rigor académico y compromiso sin los cuales mi meta anhelada no sería una realidad.

A mis compañeros de trabajo de la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad de la Universidad Técnica de Ambato, por la motivación recibida hacia esta hermosa profesión.

TABLA DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
AL CONSEJO DE POSGRADO DE LA UTA.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
DERECHO DE AUTOR	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
TABLA DE CONTENIDO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA	3
1.1.- TEMA	3
1.2.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2.1.- Contextualización	3
1.2.2.- Análisis Crítico	6
1.2.3.- Prognosis.....	6
1.2.4.- Formulación del problema	7
1.2.5.- Preguntas Directrices	7
1.2.6.- Delimitación del problema.....	7
Delimitación conceptual.....	7
1.3.- Justificación	8
1.4.- Objetivos	9
1.4.1.- Objetivo General.....	9
1.4.2.- Objetivos Específicos	9
CAPITULO II	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1.- ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	10
2.2.- FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	11
2.2.1.- Fundamentación sociológica.....	12
2.3.- Fundamentación Legal.....	13
2.4.- CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	18
2.5.- Constelación de Ideas de las Variables.....	19

2.6.- FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	21
BIBLIOTECOLOGÍA.....	21
MODALIDADES	34
ESTANTERÍA ABIERTA.....	35
FONDO BIBLIOGRÁFICO	45
SISTEMAS DE ORGANIZACIÓN	47
GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	51
2.5.- HIPÓTESIS	56
2.6.- SEÑALAMIENTO DE VARIABLES	56
CAPÍTULO III.....	57
METODOLOGÍA	57
3.1.- ENFOQUE.....	57
3.2.- MODALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN	57
3.2.1.- Bibliográfica – Documental.....	57
3.2.2.- De Campo	58
3.3.- Niveles o Tipo de Investigación	58
3.3.1.- Descriptiva.....	58
3.3.2.- Exploratoria	59
3.4.- Población y muestra.....	59
3.4.1.- Muestra	59
3.5.- OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	61
3.5.1.- Variable Independiente: Estantería Abierta.....	61
3.5.2.- Variable Dependiente: Fondo Bibliográfico.....	63
3.6.- Recolección de Información	64
3.7.- Plan de procesamiento de la información.....	64
CAPITULO IV.....	66
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	66
4.1.- Análisis de los resultados.....	66
4.2.- Interpretación de los resultados	66
ENCUESTA DIRIGIDA A DOCENTES, ESTUDIANTES Y ADMINISTRATIVOS.....	67
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	84
5.1.- Conclusiones.....	84
5.2.- Recomendaciones	84
objetivo.....	97
Misión	97

Temáticas	98
Documentos para el uso de la Biblioteca	98
BIBLIOGRAFÍA.....	107
LINKOGRAFÍA	108
ANEXOS.....	109
ANEXO 1.- Encuesta dirigida a los Docentes, Estudiantes y Funcionarios ...	109

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población o Universo.....	59
Tabla 2: Muestra	60
Tabla 3: Operacionalización Variable Independiente: Estantería Abierta.....	61
Tabla 4: Operacionalización Variable Dependiente: Fondo Bibliográfico.....	62
Tabla 5: Recolección de la Información	63
Tabla 6: Servicios y Atención.....	66
Tabla 7: Concurrencia a la Biblioteca.....	67
Tabla 8: Fondo Bibliográfico.....	68
Tabla 9: Organización Funcional.....	69
Tabla 10: Difusión del Patrimonio Bibliográfico	70
Tabla 11: Nuevas Adquisiciones Bibliográficas.....	71
Tabla 12: Facilidad en Consultas	72
Tabla 13: Necesidades de Información Satisfechas.....	73
Tabla 14: Lugar Establecido de Búsqueda.....	74
Tabla 15: Señalética.....	75
Tabla 16: Satisfacción.....	76
Tabla 17: Fondo Bibliográfico.....	77
Tabla 18: Frecuencias observadas	78
Tabla 19: Frecuencias esperadas.....	79
Tabla 20: Chi Cuadrado Calculado.....	80

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Árbol de Problemas	5
Gráfico 2: Superordenación	18
Gráfico 3: Constelación Variable Independiente: Estantería Abierta.....	19
Gráfico 4: Constelación Variable Dependiente: Fondo Bibliográfico.....	20
Gráfico 5: Servicios y Atención.....	66
Gráfico 6: Concurrencia a la Biblioteca.....	67
Gráfico 7: Fondo Bibliográfico.....	68
Gráfico 8: Organización Funcional.....	69
Gráfico 9: Difusión del Patrimonio Bibliográfico	70
Gráfico 10: Nuevas Adquisiciones Bibliográficas.....	71
Gráfico 11: Facilidad en Consultas.....	72
Gráfico 12: Necesidades de Información Satisfechas.....	73
Gráfico 13: Lugar Establecido de Búsqueda	74
Gráfico 14: Señalética.....	75
Gráfico 15: Satisfacción.....	76
Gráfico 16: Fondo Bibliográfico.....	77
Gráfico 17: Representación Gráfica Chi-Cuadrado.....	81

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
DIRECCIÓN DE POSGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN

Tema: “EL SISTEMA DE ESTANTERÍA ABIERTA EN LA ORGANIZACIÓN DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”

Autor: Eco. Jenny Estela Sevilla Ortiz

Director: Ing. Oswaldo Eduardo Paredes Ochoa, Magíster

Fecha: 6 de Diciembre del 2013

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación con el tema de: “**El Sistema de Estantería Abierta en la Organización del Fondo Bibliográfico en la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato**”, a través del cual se propone crear conciencia general en todos los usuarios de la importancia de la organización del fondo bibliográfico y cómo influye esto en la investigación y aprendizaje, al igual de como este mejora el funcionamiento de la unidad informacional.

Por lo que se ha utilizado metodologías de investigación cualitativas al observar la comprensión de fenómenos sociales, se ha acudido a fuentes bibliográficas con la finalidad de utilizar una diversidad de conceptos y criterios registrados en dichos documentos, la investigación de la experimentación al hacer uso del sistema de estantería abierta, como también se utilizó la investigación de campo donde se recolecto información a través de encuestas para poder estudiar el desenvolvimiento de los usuarios y cuantificar la demanda que ha tenido la biblioteca en la modalidad de estantería abierta.

A consecuencia de esta investigación, se concluye que no existe un buen nivel de interés en investigar o acudir a la biblioteca, por parte de los estudiantes, docentes y funcionarios, se refleja claramente la necesidad de seguir mejorando los servicios de la misma, por lo que, se recomienda buscar alternativas para acaparar el interés por investigar de docentes, estudiantes y funcionarios, procurar crear un clima cálido y acogedor, la biblioteca debe tener indicadores señaléticos dentro y fuera del recinto, considerando que la organización es muy importante en toda etapa de la vida más aún cuando se es estudiante.

Descriptor: Archivística, Bibliotecología, Documentación, Estantería Abierta, Fondo bibliográfico, Formación de usuarios, Gestión Administrativa, Organización, Servicios de Información Usuarios.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
DIRECCIÓN DE POSGRADO
ESPECIALISTA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN.

Theme: "OPEN SHELVING SYSTEM IN THE ORGANIZATION BACKGROUND Faculty and IN THE LIBRARY OF THE FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT TECHNICAL UNIVERSITY AMBATO"

Author: Eco. Jenny Estela Sevilla Ortiz

Directed by: Ing. Oswaldo Eduardo Paredes Ochoa, Magíster

Date: 6 de Diciembre del 2013

EXECUTIVE SUMMARY

This research work with the theme: " Open Shelf System in the Organization of Bibliographic Fund in the Library of the Faculty of Accounting and Auditing Technical University of Ambato," through which aims to create general awareness all users of the importance of the organization of bibliographic and how this influences research and learning, as well as the improvement of the functioning of the informational unit.

As used qualitative methodologies to observe social phenomena compression research has turned to literature sources in order to use a variety of concepts and criteria recorded in these documents, research experimentation to use the system open shelving, as field research where information was collected through surveys to study the development and quantify user demand has had the library open shelf mode was used.

As a result of this investigation, it is concluded that there is a good level of interest in investigating or go to the library by students, teachers and staff, clearly reflects the need to further improve the services of the same, so that he should seek alternatives to corner the research interest of faculty, students and staff, strive to create a warm and welcoming atmosphere, the library should have señaléticos indicators inside and outside the enclosure, whereas the organization is very important at every stage of life even when a student.

DESCRIPTORS: Archivist, Librarianship, Documentation, Open Bookcase, Library collection, User Training, Administrative Management, Organisation, Information Services Users.

INTRODUCCIÓN

El proyecto de investigación con el tema “El sistema de estantería abierta y su influencia en la organización del Fondo bibliográfico en la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato durante los meses Julio – Diciembre del 2011”, es importantísimo por cuanto permitirá solucionar un problema latente en la institución motivo de la investigación, contiene los siguientes capítulos:

El **capítulo I** contiene el problema, el planteamiento del problema; la contextualización: Macro, Meso y Micro; el árbol de problemas; el análisis crítico; la prognosis; la formulación del problema; las interrogantes de investigación; la delimitación; la justificación y los objetivos.

En el **capítulo II** consta el Marco Teórico desarrollado como los antecedentes investigativos; la fundamentación filosófica, las Categorías fundamentales; la fundamentación legal, la hipótesis, el señalamiento de variables.

En el **capítulo III** corresponde a la Metodología que se va emplear en esta investigación y contiene la Modalidad básica de la investigación; Nivel o tipo de la investigación; la Población o muestra; la operacionalización de variables; el plan de recolección de la información; el plan de procesamiento de la información.

En el **capítulo IV** tenemos el análisis e interpretación de resultados sintetizada en tablas y gráficos muy comprensibles, concluyendo con la confirmación de la hipótesis.

En el **capítulo V**, luego de un análisis minucioso procedemos a redactar las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente en el **capítulo VI** está la propuesta con su correspondiente justificación, objetivos, plan de acción y modelo operativo, para que los servicios de estantería abierta conjuntamente con los servicios de información tecnológica contribuyan al avance y mejoramiento de los servicios que presta la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.- TEMA

El sistema de estantería abierta en la organización del Fondo bibliográfico en la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

1.2.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1.- Contextualización

La situación política, social, cultural y económica por la que atraviesa el país ha provocado cambios en las imágenes de las bibliotecas, y en si del bibliotecario y el acceso al material bibliográfico.

Un avance importante en la vida bibliotecaria del país es el establecimiento del Reglamento General del Sistema Bibliotecario, donde se hace partícipe a toda la comunidad universitaria, para mejorar cada día las bibliotecas universitarias.

Los servicios bibliotecarios, bajo la modalidad de estantería abierta, han permitido a los usuarios tener acceso directo a las colecciones, lo que ha permitido un incremento sustancial en el uso y demanda de los mismos.

Trayendo consigo una serie de inconvenientes en el orden de las colecciones ya que un estudiante mueve de la estantería de 4 a 5 libros sobre un mismo tema, provocando muchas veces la desubicación del documento y con ello la inconformidad de los demás usuarios.

La relación con el catálogo y la localización de los libros en la estantería por temas similares se ha preservado. Ahora la estantería debe ser ordenada para investigar, consultar, explorar el conocimiento, y la selección de las lecturas por los mismos lectores.

Esta modalidad de la estantería abierta, ha nacido gracias a la necesidad de los usuarios por el conocimiento y la cultura que la humanidad ha acumulado y que las bibliotecas preservan, diseminan, procesan, organizan y difunden. Pero para lograr este propósito es indispensable llevar a cabo una serie de tareas, que implican inversión de recursos físicos, financieros, humanos y tiempo. La serie de rutinas que se realizan para poner en la estantería los materiales documentales son desconocidas por los usuarios, poco valoradas y costosas.

La biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría ha realizado cambios tangibles ya que ha pasado de una biblioteca a la cual acudían los usuarios por servicios generales a servicios personalizados; se ha pasado de un trabajo individual a un trabajo en equipo; de la biblioteca unipersonal a los sistemas bibliotecarios, así como de la biblioteca tradicional a la de estantería abierta.

La modalidad de estantería abierta a partir de su implantación ha mostrado ventajas pero también desventajas, ya que los lectores tienen libre acceso a los anaqueles de la biblioteca para que ellos mismos elijan y tomen las obras que necesiten, pero la falta de educación y concientización sobre la importancia de mantener el orden del fondo bibliográfico ha generado problemas como la dificultad de control de los materiales al interior de ésta, con la creciente posibilidad de extravío, pérdida y deterioro de éstos, incrementando el no aprovechamiento óptimo de los recursos documentales.

Árbol de Problemas

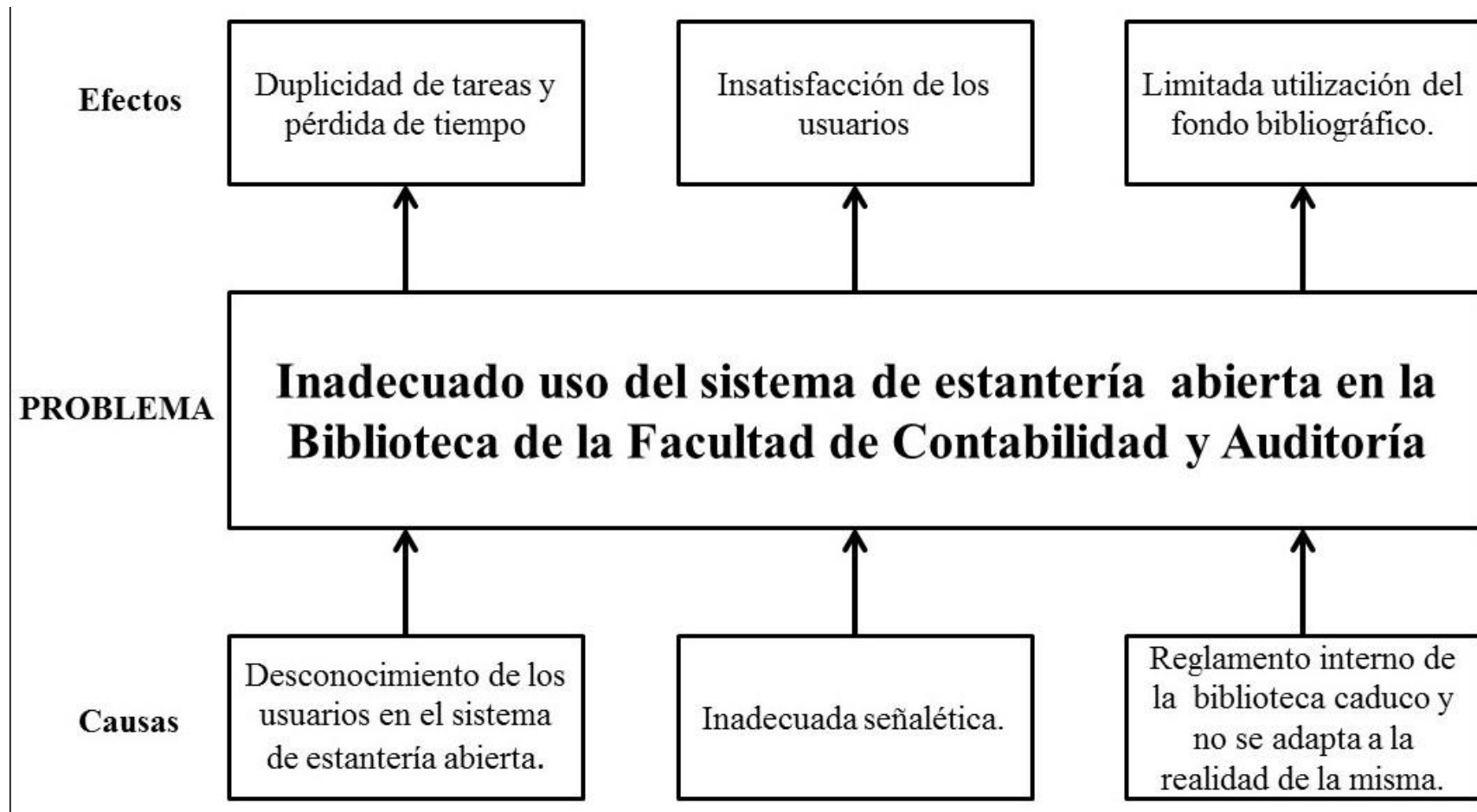


Gráfico N°. 1: Árbol de Problemas

Elaborado por: Jenny Sevilla

1.2.2.- Análisis Crítico

La falta de un conocimiento por parte de los usuarios, al momento de hacer uso de los servicios que presta la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, causa una disminución en la calidad de servicios que presta la Biblioteca, al igual que una inadecuada señalética y una falta de visión al no reformar reglamentos internos que se adapten a la realidad que al momento vive la biblioteca, son causas que deben ser analizadas con toda la seriedad del caso, ya que de esto depende que la biblioteca se desarrolle a futuro, brindando servicios de excelente calidad a los usuarios que asisten a la misma.

Un inexistente apoyo y organización de las autoridades para promocionar y modernizar los servicios que ofrece la Biblioteca. El acceso ilimitado a las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones ha estancado la usabilidad de los servicios tradicionales que presta la Biblioteca, por lo que son necesarios cambios acorde a los avances tecnológicos actuales.

1.2.3.- Prognosis

Para que la Biblioteca sea una fuente de apoyo y generadora de aprendizaje, es necesario darle vida e importancia dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, esto corresponde a todos los miembros de la Facultad de Contabilidad y Auditoría. Si los servicios bibliotecarios no se siguen modernizando, la Biblioteca pasaría a ser un estante lleno de libros sin ningún valor ni visión al futuro.

Analizada la problemática se puede determinar que el sistema de estantería abierta repercute en la organización del fondo bibliográfico, de igual manera origina una duplicidad en las tareas, provocando una pérdida de tiempo, causando insatisfacción de parte los usuarios al no cubrir sus inquietudes investigativas para su desarrollo académico, provocando que el futuro profesional no tenga los suficientes conocimientos científicos y tecnológicos, para contribuir positivamente en el campo de su profesión.

Con esta investigación se aportará a la institución para la formación de profesionales con un excelente nivel investigativo y académico, que contribuyan al desarrollo de la comunidad, estableciendo al mismo tiempo un sentido de conciencia colectiva al momento de hacer uso de los servicios de la biblioteca.

1.2.4.- Formulación del problema

¿Cómo influye el sistema de estantería abierta en la organización del fondo bibliográfico de la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría durante los meses julio – diciembre del 2011.

1.2.5.- Preguntas Directrices

- ¿Cómo incide la concientización de los usuarios en la utilización de la biblioteca de estantería abierta?
- ¿Cómo repercute la falta de señalética en la organización del fondo bibliográfico?
- ¿Cómo influye la reforma de un reglamento interno en el uso adecuado del fondo bibliográfico?
- ¿Cómo influye la reforma de un reglamento interno en el desenvolvimiento de la biblioteca de estantería abierta?
- ¿Qué programa de concientización permitirá mejorar el desenvolvimiento de los usuarios en la biblioteca de estantería abierta?

1.2.6.- Delimitación del problema

Delimitación conceptual

Campo: Bibliotecología
Área: Organización
Aspecto: Gestión y Planificación

Delimitación Espacial. La investigación se realizó en la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato ubicado en la Provincia de Tungurahua, cantón Ambato, parroquia Huachi Loreto, ubicado en la Av. Los Chasquis. (Campus Huachi)

Delimitación Temporal. Agosto – diciembre del 2011

Unidades de Observación. Comunidad Universitaria de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

1.3.- Justificación

La información se genera a pasos agigantados y en cantidades crecientes, donde la sociedad produce y necesita cada vez más información, pero estas fuentes de información deben trabajar más organizadas y con alta eficiencia para hacer frente a las demandas del entorno.

De igual manera los nuevos tiempos e infraestructura ha llevado a las instalaciones universitarias a renovar y actualizar los sistemas en el área de circulación de materiales en sus unidades de información y con ello la implementación de la modalidad de estantería abierta, que permita transitar a los usuarios libremente por sus instalaciones, desarrollando un acercamiento, de confianza e independencia de búsqueda.

El propósito de este trabajo es crear una conciencia general en todos los usuarios para que se den cuenta de la importancia de la organización del fondo bibliográfico y la manera en que repercute tanto en su desarrollo investigativo y su aprendizaje, de igual manera para el buen funcionamiento de la unidad informacional.

Con el presente proyecto asegurando mejorar la calidad y eficiencia del servicio tanto a usuario interno y externo, facilitando en su ambientación y optimización de los recursos bibliográficos logrando así, ser un referente en todos los ámbitos en la que está se desempeña.

Por lo tanto se ha considerado hacer la propuesta a la Universidad Técnica de Ambato a través del presente estudio, en vista que es una de las instituciones que coopera y percibe la importancia de los cambios que requiere las unidades de información.

1.4.- Objetivos

1.4.1.- Objetivo General

- Determinar el uso del sistema de estantería abierta en la organización del Fondo bibliográfico, en la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, durante los meses agosto – diciembre del 2011.

1.4.2.- Objetivos Específicos

- Diagnosticar el uso del sistema de estantería abierta que utiliza la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.
- Analizar la organización del fondo bibliográfico.
- Elaborar una propuesta de concientización sobre el uso del sistema de estantería abierta para los usuarios de la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.- ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En internet:

<http://www.biblioteca.ueb.edu.ec/bitstreonardoam/15001/143/1/0009.E.pdf>

“Factores que condicionan la efectividad de la Biblioteca Municipal Ricardo Astudillo Cardenas de la Ciudad de Ventanas – Provincia de Los Rios, en el año 2008”, Ramiro Gusqui: “Recomienda a los maestros/as que den prioridad a la investigación bibliotecaria con el fin de realizar a nivel nacional la utilización e investigación.”

Al respecto se puede mencionar que no solo hace falta de una concientización a los estudiantes para lograr una mejor eficiencia de la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, sino también a sus docentes para lograr realzar el nivel de investigación hace falta un docente guía.

En internet:

<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/10336/733/8/Politica%20de%20Desarrollo%20de%20Colecciones.pdf>, “Política de desarrollo de Colecciones – Biblioteca Universidad del Rosario”. Menciona: “Los recursos bibliográficos disponibles en la biblioteca, serán procesados de acuerdo a las normas internacionales, para posibilitar la participación en redes y consorcios bibliotecarios”.

Al respecto deben existir normas de calidad y de servicios que regulen y estandaricen las unidades de información, haciendo énfasis en su organización, para lograr brindar un servicio de calidad y obtener satisfacer las necesidades informacionales de los usuarios.

En internet:

<http://azul.bnct.ipn.mx>. “Ordenación del Material Bibliográfico en la estantería”, publicación del Instituto Politécnico. Dirección de Bibliotecas Nacional. Indica: “La ordenación del material bibliográfico responde a factores generales de información, por lo cual su estructura es un instrumento de conocimiento y comunicación, que tiene la capacidad de sistematizar los documentos, para ponerlos al alcance de un universo heterogéneo de usuarios con determinados intereses y necesidades de información. Motivo por el que surgen los sistemas de clasificación como el de la Biblioteca del Congreso de Washington, mejor conocido como sistema de clasificación L.C. (Library of Congress).”

Al respecto se puede mencionar que, muchas bibliotecas de distintos países, centros y unidades de información, enfrentan uno de sus mayores problemas a la hora de colocar en la estantería el material bibliográfico que ha sido procesado, consultado por los usuarios dentro de la biblioteca o salido en préstamo a domicilio; ya que en ocasiones el personal no cuenta con los conocimientos suficientes para llevar a cabo dicha tarea, lo que trae como consecuencia la ordenación errónea del material. Por lo anterior, surge la necesidad de crear este procedimiento para ayudar y facilitar esta labor al personal bibliotecario.

2.2.- FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Esta investigación se desarrolla en base al paradigma crítico – propositivo, se interpreta la realidad de los acontecimientos, su continuo desarrollo al cambio ya que en la presentación de sus variables, se presenta al hombre como sujeto de acción. Hace referencia al estudio sobre la fundamentación filosófica “Y se refiere

a la necesidad que la investigación tenga una ubicación paradigmática o enfoque determinado” HERRERA, L. y otros (2002) pág. 102.

La aplicación de las nuevas tecnologías y los sistemas bibliotecarios, que van evolucionando día tras día, no garantizará investigadores y estudiantes más competitivos; ya que al usuario que va en busca de una atención eficiente y oportuna, un servicio de calidad que satisfaga sus necesidades.

Brindar servicios de calidad es un imperativo ético de la vida. El reto para los bibliotecarios es mantener una alta calidad en su desempeño académico y el vehículo para ello, es el establecimiento de procesos de control total de calidad como medida para evaluar y probar que se está entregando un servicio óptimo, eficaz, efectivo, con la satisfacción absoluta al usuario.

Aunque los servicios de calidad puedan parecer un intangible, es necesario establecer parámetros de medidas claras, como referencia para lograr el resultado de satisfacer al usuario y proporcionar la mejora continua.

Todos los criterios expuestos deben ser creíbles, pero nunca olvidando la calidad, confirmación y transferibilidad, que permitan aplicar las técnicas e instrumentos de investigación que facilitarán el análisis de datos.

2.2.1.- Fundamentación sociológica

Los gobernantes del mundo, reunidos en Tailandia, en marzo de 1990, reconocieron que la Educación Básica es una condición imprescindible para el desarrollo, a la vez que proclamaron que la década de los 90's será cuando la educación debe llegar a todos, con equidad y eficiencia.

La UNESCO, en Quito en abril de 1991, entre otras cosas, dice: “La educación debe ser objeto de grandes consensos nacionales, que garanticen el compromiso

de toda la sociedad para la formación de sus futuras generaciones y la continuidad de las políticas y programas puestos en marcha para el logro de esos objetivos.”

De los compromisos, el más importante era convertir las políticas de educación, generalmente propuestas del gobierno de turno, en políticas de estado, condición imprescindible para conseguir objetivos educativos, que solamente pueden ser alcanzados a largo plazo y que beneficiarán a la sociedad ecuatoriana.

Uno de los temas que más atrajo la atención fue el papel que deben ejercer los gobiernos en el campo educativo, en la preparación del recurso humano, en las fuentes de financiamiento, la administración y prestación de servicios educativos.

Debía considerarse también la participación de la sociedad civil y toda la comunidad educativa, para que sean ellos quienes definan las estrategias, contenidos y metodologías educativas, logrando así una participación democrática en la planificación de la educación que necesita el Ecuador.

Así, toda estrategia que se emplee para mejorar la calidad de la educación, a fin de que llegue a todos los niveles de la población, tanto cualitativa como cuantitativamente, debe ser sistemática y permanente. Nada relacionado con la educación debe detenerse a cada cambio de Gobierno.

2.3.- Fundamentación Legal

Este proyecto se fundamentara en la Constitución Política de la República del Ecuador, en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley Orgánica de Educación Superior, Reglamento Interno de la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Universidad Técnica de Ambato

Reglamento de servicio de bibliotecas

Las bibliotecas de la Universidad Técnica de Ambato prestarán a la comunidad universitaria y al público en general los servicios de: Circulación, Referencia y Elaboración de bibliografías, sujetos al siguiente reglamento:

Capítulo I

De los fines:

Art. 1 Las bibliotecas de la universidad tienen como fines:

- A) Colaborar en el desenvolvimiento del programa educativo de la institución.
- B) Estimular la autoformación en el estudiante de manera que los libros y las bibliotecas contribuyan a su desarrollo cultural e intelectual
- C) Proveer el equipo y las facilidades físicas necesarias para el uso de los recursos
- D) Instruir al estudiante y a otros usuarios en la utilización efectiva de las bibliotecas y los recursos disponibles
- E) Adquirir y procesar técnicamente los materiales para el uso del programa educativo y la investigación.
- F) Promover el uso de los recursos de las bibliotecas entre las personas no universitarias, aplicando el principio de extensión universitaria.
- G) Cooperar estrechamente con las facultades en el desenvolvimiento de sus actividades educativas y de información.
- H) Cooperar y fomentar con otras instituciones educativas, tanto públicas como privadas mediante el intercambio, compra o donación de los recursos.
- I) Integrar los recursos bibliográficos e institucionales, estableciendo un registro de los mismos, según normas técnicas vigentes y que las define el manual orgánico-funcional de procedimientos

Capítulo II

Del horario:

Art.2 Las bibliotecas de la Universidad Técnica de Ambato permanecerán abiertas al público, de acuerdo al horario que establezcan los señores jefes de función

Capítulo III

De los usuarios:

Art. 3 Las bibliotecas estarán al servicio de los profesores, estudiantes, empleados y trabajadores de la Universidad Técnica de Ambato y público en general.

Art. 4 Para tener derecho al uso de las bibliotecas, será necesario que los estudiantes presenten el carnet universitario actualizado, y público en general presentara la cedula de identidad.

Capítulo IV

De los servicios:

Art.5 Las bibliotecas prestarán servicio de circulación, referencia, dirección y asesoramiento en investigación.

Art. 6 El servicio de circulación será interno y externo

- A) El servicio interno estará garantizado para todos, profesores, empleados, trabajadores y estudiantes con el carnet y, para el público en general además con la cedula de identidad.
- B) Al préstamo externo o/a domicilio tendrán derecho solamente personas que permanezcan a la institución, sujetos a:
- Estudiantes con cedula de identidad y carnet de bibliotecas.
 - Profesores, empleados y trabajadores con carnet.

Art. 7 El tiempo en el préstamo a domicilio, no podrá extenderse por más de cuatro días.

Art. 8 Los bibliotecarios se reservan el derecho a requerir al usuario la devolución de préstamo antes del tiempo fijado; negar cualquier préstamo previa la correspondiente explicación.

Art. 9 En caso de préstamos a departamentos, instituciones o grupos, se requerirá de una persona responsable directa del préstamo y de su devolución.

Art. 10 Los profesores, empleados y trabajadores de la Universidad Técnica de Ambato, que salieren de vacaciones o para su liquidación, deberán entregar todos los materiales, la tesorería de la UTA y las secretarías de cada facultad exigirán el comprobante de no adeudar en las bibliotecas.

Art. 11 Al terminar el año lectivo, los estudiantes devolverán todas las obras. En caso de no cumplir con estas disposiciones, no podrán realizar ningún trámite en la institución.

Art.12 Los egresados de las diferentes facultades, antes de optar por el título profesional, presentaran el respectivo certificado de no adeudar obras.

Art. 13 Se abrirá un índice de usuarios con los nombres de los mismos, sus direcciones y más datos que los identifiquen; tomados de los documentos que así lo acrediten, el mismo que será distribuido entre las bibliotecas de la universidad.

Art. 14 El personal está obligado a prestar servicios de información y referencia a todos los usuarios, prestará también servicios de elaboración de bibliografías especializadas.

Art. 15 Prestará sus servicios en forma directa a la persona interesada y de ninguna manera a través de intermediarios. Para establecer esta condición, el personal acudirá al índice de usuarios.

Art. 16 Los siguientes fondos y recursos de la biblioteca son de uso exclusivo dentro de la sala y no préstamos a domicilio.

- A) Libros de referencia, diccionarios, enciclopedias, colecciones, atlas, series, revistas.
- B) Libros valiosos.
- C) Libros difíciles de reemplazar.
- D) Libros que existe solo un ejemplar.
- E) Texto de consulta.
- F) Libros que no son de propiedad de la biblioteca, solo se prestará si lo autoriza la persona o biblioteca que los ha concedido.

Capítulo V

De las sanciones:

Art. 17 Quedará excluido el préstamo tanto dentro de la biblioteca como fuera de ella, toda persona a la que se le haya comprobado que ha mutilado o deteriorado una obra o unidad bibliográfica.

Art.18 Todos los usuarios serán responsables de los materiales bibliográficos que se encuentren en su poder, así como los posibles deterioros, debiendo pagar daños y perjuicios en caso que los hubiere.

Art. 19 Las personas que no entreguen los materiales bibliográficos a su debido tiempo, se les suspenderá temporalmente el préstamo de obras a domicilio y por cada día de demora, se les suspenderá ocho días de servicio

Art. 20 En caso de pérdida o mutilación de cualquier material bibliográfico, el usuario tendrá que devolver la obra con el mismo título y autor o en su defecto, depositar en el departamento financiero el valor actualizado más el 10% de recargo.

Las sanciones se darán a conocer en las bibliotecas, a fin de que tengan aplicación efectiva en todas ellas.

Art. 21 Anualmente deberá contar en el presupuesto de cada función una partida para adquisición de obras según listados aprobados por el jefe de cada una de ellas.

Disposiciones generales

1°. Además de los servicios indicados, la Biblioteca General de la Universidad Técnica de Ambato, prestará servicios de consultas bibliográficas a través del computador a los miembros de la comunidad universitaria y público en general.

Y; servicio de fotocopiado y reportes computarizados, exclusivamente para los miembros de la comunidad universitaria

2°. El servicio de fotocopiado y reportes computarizados tendrán un costo que cubra los gastos de operación y materiales usados para el efecto, cuyo monto será fijado mensualmente por el departamento financiero, considerando los costos vigentes en el mercado.

3°. El cobro realizará la funcionaria de biblioteca encargada de la fotocopidora, previa la emisión del correspondiente recibo prenumerado para el efecto; y, las recaudaciones se ingresarán diariamente con el informe diario del contador de copias.

4°. El servicio de fotocopiados se brindará solamente para los materiales descritos en el artículo 16. Limitándose la reproducción de documentos a los capítulos o citas que el estudiante requiera para sus trabajos y en ningún caso a más de diez hojas fotocopiadas.

2.4.- CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

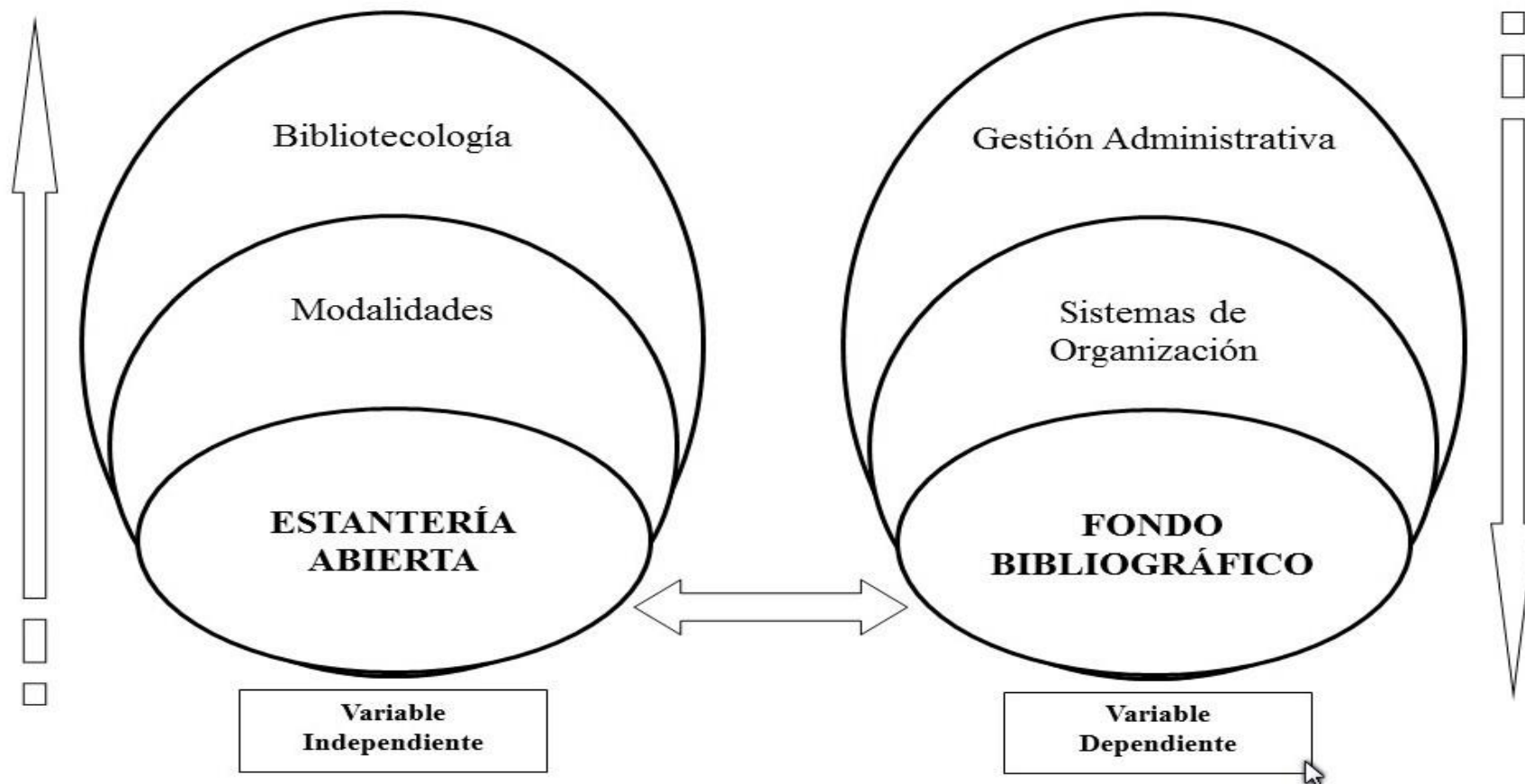


Gráfico N°. 2: Superordenación

Elaborado por: Jenny Sevilla

2.5.- Constelación de Ideas de las Variables

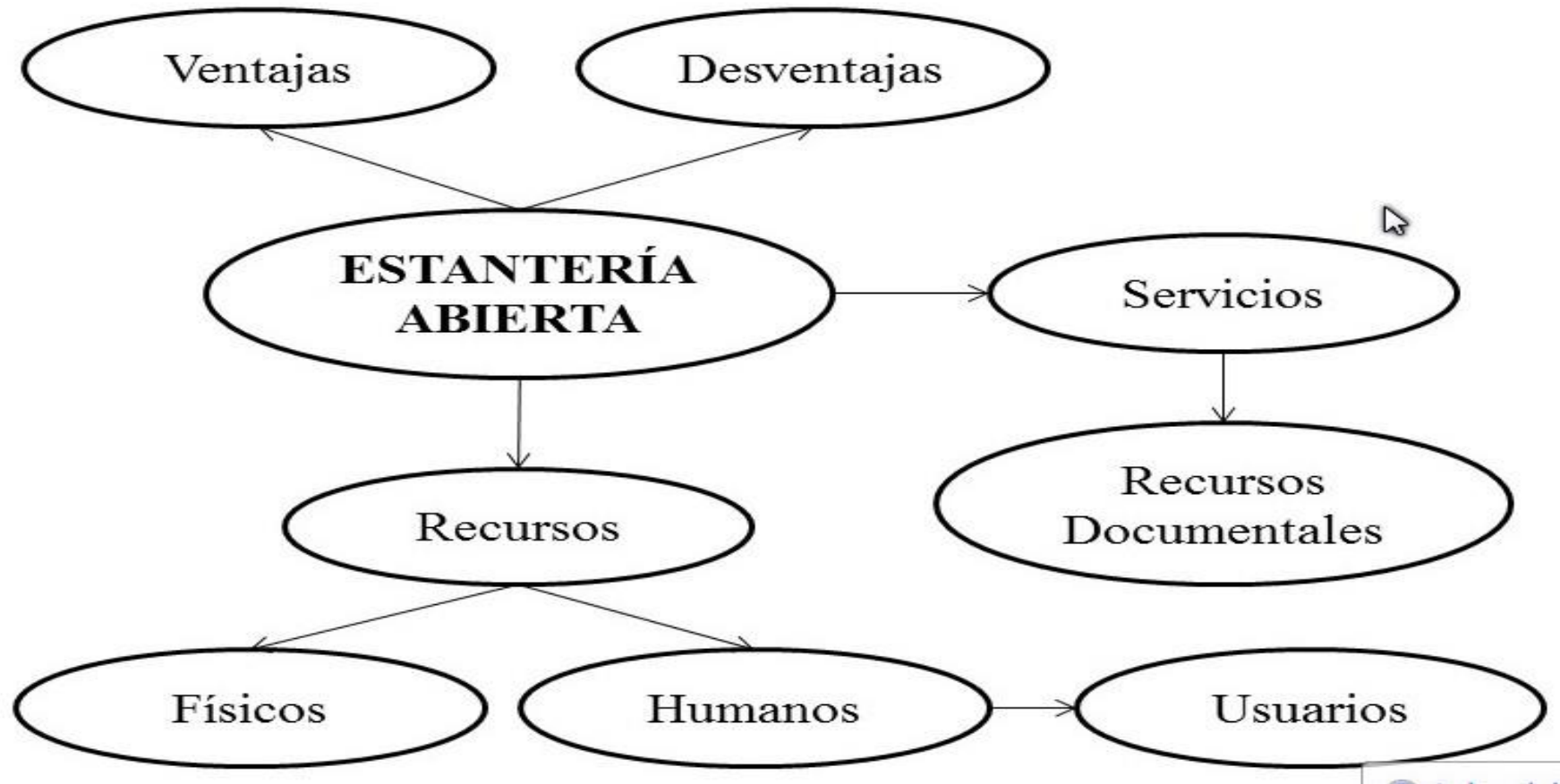


Gráfico N°. 3: Constelación Variable Independiente: Estantería Abierta

Elaborado por: Jenny Sevilla

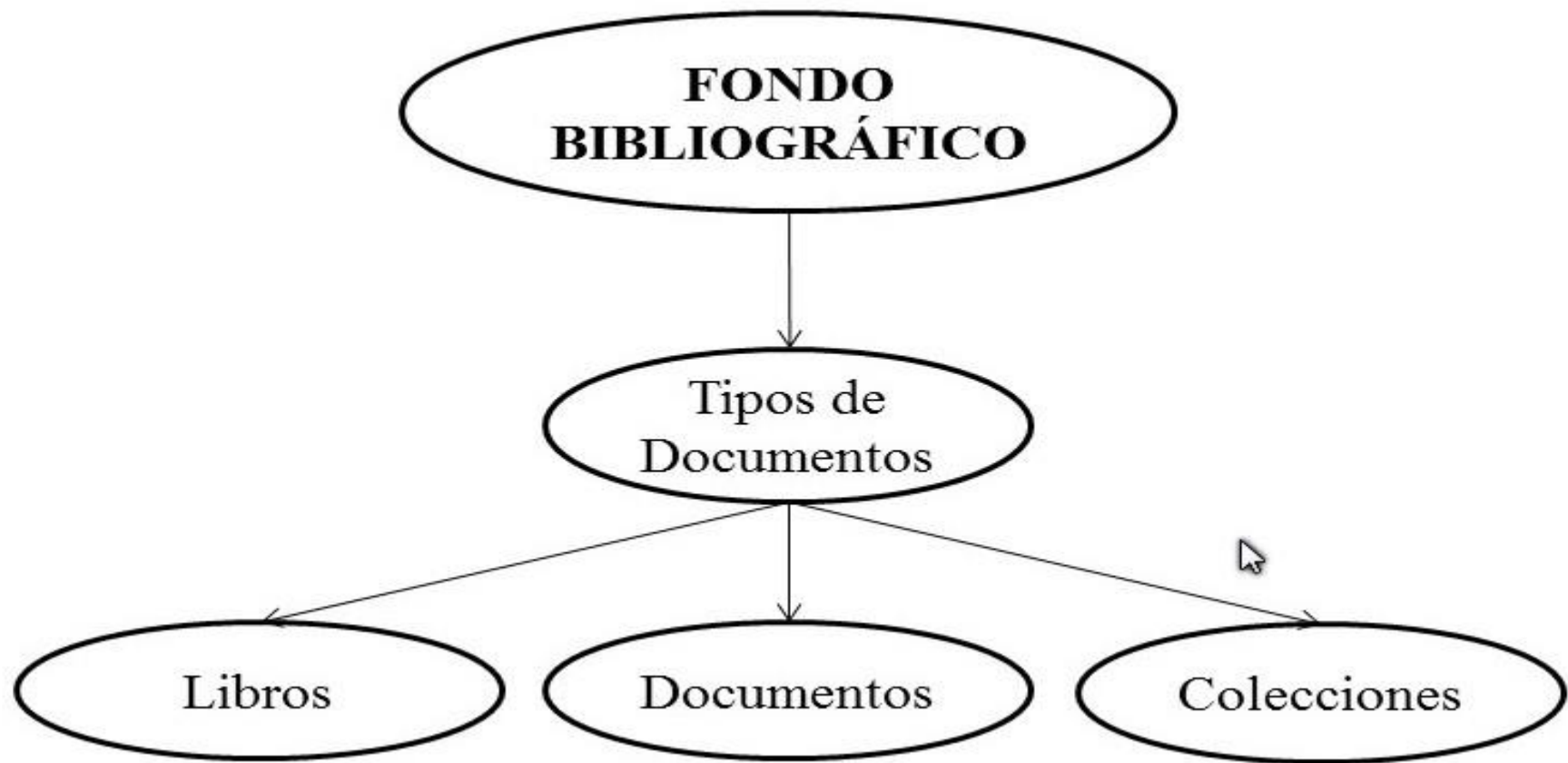


Gráfico N°. 4: Constelación Variable Dependiente: Fondo Bibliográfico

Elaborado por: Jenny Sevilla

2.6.- FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Unidades de Información. Según: Lopera, Hernando. El objeto de la labor bibliotecológica es la búsqueda, adquisición o localización, y descripción física y analítica de la información documental, para ponerla a disposición de un usuario o investigador específico, quien se va a apoyar en ésta para producir una nueva información o tomar una decisión frente a un problema. Para tales labores, el bibliotecólogo debe conocer y disponer de las herramientas y medios más apropiados, y entre ellos la informática y los computadores se destacan como instrumentos polifacéticos, que ofrecen grandes posibilidades para el manejo de la información.

Es toda unidad organizada que tiene por objeto la producción, análisis, conservación y difusión de la documentación siendo:

- Bibliotecas
- Archivos
- Museos
- Centros de documentación
- Empresas informativas

Estas unidades de información son atendidas por especialistas en información, brindando productos y/o servicios de información a las organizaciones donde se ubican, encargándose del sistema de información de las organizaciones: llamándose documentalista-gestor.

BIBLIOTECOLOGÍA

Según AGUILAR V., Manuel: (2008:23) define la Biblioteconomía como el conjunto de conocimientos que son precisos para que las bibliotecas puedan cumplir sus funciones y sus fines, de acuerdo con las necesidades de los usuarios.

Algunos de estos conocimientos son teóricos, pero otros son prácticos y van a estar íntimamente relacionados con lo que se ha venido a llamar el arte de administrar una biblioteca para cumplir sus fines (sobre todo los conocimientos prácticos).

En cambio para ANDINO, Patricio; (1988: 12) la conceptualiza con menos énfasis en los conocimientos teóricos o en los prácticos, la Biblioteconomía será considerada como una ciencia o como una práctica, la cual está constituida por un conjunto de normas de administración y organización de la biblioteca que se adquieren sobre todo con la experiencia.

En la actualidad, la Biblioteconomía se está considerando más como una ciencia, porque realiza de un modo sistemático y metódico un enfoque de los problemas prácticos que suponen la organización y administración de bibliotecas. Existe un corpus de teorías, de principios de carácter general, de normas, de análisis de resultados, aceptados por la mayoría de los profesionales de las bibliotecas y de los organismos de los que dependen estas bibliotecas.

Este reconocimiento de la Biblioteconomía como ciencia tiene un doble carácter: por un lado, es un tipo de reconocimiento epistemológico; y por otro, es de carácter racional, tanto por la existencia de revistas especializadas en Biblioteconomía, como por la existencia y celebración de congresos especializados y también por la existencia de la disciplina en las universidades.

Según ese reconocimiento epistemológico, ocurre que, por encima de lo que es una mera transmisión de conocimientos y de experiencias de carácter práctico, existe una investigación científica realizada con métodos científicos y los resultados de esa investigación se van reuniendo dentro de ese corpus científico, con el desarrollo de una serie de principios y un lenguaje técnico específico de carácter científico.

Para RIOS ORTEGA, Jaime; (2008:32) la define como el conjunto de conocimientos relativos al libro y la biblioteca. Lo que designa como ciencia de las bibliotecas se divide a su vez en **Biblioteconomía** y **Bibliotecografía**. Mientras la Biblioteconomía estudia la organización técnica y administrativa de la biblioteca, la Bibliotecografía tiene por objeto describir la historia y colecciones de la biblioteca y las biografías de los bibliotecarios.

Según ese reconocimiento social, se ve en la sociedad que existen unos investigadores en Biblioteconomía que son perfectamente identificables y se diferencian de otros. Éstos se reúnen en congresos a los que acuden con los resultados de sus investigaciones, que a su vez se publican en revistas especializadas.

Pero la Biblioteconomía ha adquirido su consagración definitiva con su estudio en las universidades.

La Biblioteconomía comienza a desarrollarse en Alemania en el siglo XIX a partir de un autor alemán llamado Scherentinger, que consideraba la Biblioteconomía como el conjunto del conocimiento y de las habilidades necesarias para la gestión de la biblioteca.

Éste divide la Biblioteconomía en dos conocimientos: los relativos al estudio de la institución bibliotecaria, de sus fines y objetivos; y los relativos a la colección, la disposición ordenación y clasificación.

Hasta mediados del siglo XX la biblioteca no era otra cosa que un lugar de conservación ordenada y organizada de libros. Por esa razón, la Biblioteconomía se centraba, sobre todo, en la elaboración de catálogos o en el estudio de normas para la administración de la biblioteca.

El concepto actualmente ha cambiado. Hoy la biblioteca es un sistema de información y comunicación social, y por lo tanto, su finalidad esencial es

procurar comunicar esa información, tanto la que contiene de manera física, como aquella a la que se puede acceder a través de la biblioteca.

Leyes de Ranganathan. Ranganathan, bibliotecario indio que estableció cinco leyes denominadas “Los cinco principios de Ranganathan”, más que leyes, se trata de principios de actuación:

- **El libro es para ser usado.** Antes el bibliotecario se consideraba más que un servidor de libros, un guardián de éstos. Si se gasta presupuesto en adquirir un libro, para conservarlo en un lugar reservado sin posibilidad de uso, resulta antieconómico y antisocial.
- **Cada lector debe tener un libro.** La finalidad última del bibliotecario es el servicio, lo más ajustado posible, a las necesidades de los usuarios. Debe procurar, por tanto, que cada uno de los usuarios pueda localizar el libro o el tema que le interesa; puede tratarse de un libro concreto o de una información concreta y una u otra, deben ser servidas por el bibliotecario dentro de este segundo principio.
- **Cada libro debe tener un lector.** La biblioteca debe ser dinámica, es decir, debe acudir al encuentro del lector. Una de sus funciones es, que los usuarios conozcan las nuevas publicaciones, cada libro comprado o incluso publicado tiene dentro del ámbito de la biblioteca, lectores potenciales a los que la biblioteca debe llegar y será misión del bibliotecario conocer a sus posibles usuarios para poder ofrecer el libro que le interese, proporcionado al usuario una información personalizada.
- **Debe ahorrarse tiempo al lector.** Los servicios de información de la biblioteca deben estar dispuestos para que los usuarios obtengan la máxima satisfacción de sus necesidades. Además, debe hacerlo de la manera lo más rápida y eficiente posible. Un servicio bibliotecario llega a convertirse en inservible si es demasiado complicado, ya que resulta antieconómico desde el punto de vista del tiempo.
- **La biblioteca crece.** La biblioteca crece y se modifica, porque se va adaptando a las nuevas condiciones. Una virtud que debe tener toda

biblioteca es su adaptabilidad a las condiciones cambiantes, no debe quedar anclada en el pasado, debe estar abierta a las innovaciones (nuevas formas de distribución, de formatos, de publicación, etc.) y supone también, tener las condiciones necesarias para acceder a aquellos materiales cuya posesión directa no tenga.

Biblioteconomía relación con otras ciencias

Para la mayoría de autores, la palabra tiene un origen etimológico, que a su vez, reúne tres palabras griegas: biblion - theke y nomos.

Sin embargo, para Richter, es una mezcla de dos palabras: biblioteca + economía. Se refiere al término economía en su sentido más original, es decir, referido a la organización, administración y gestión de la biblioteca.

Por eso, considera que la Biblioteconomía es el arte de organizar las bibliotecas, que es tan antiguo como ellas mismas, aunque los principios que rigen su administración, se han ido desarrollando más tardíamente y generalmente a partir de la práctica, porque algunos usos se fueron imponiendo poco a poco, para que fuesen efectivos.

El primero que habló de Biblioteconomía, aunque sin citar la palabra, fue Gabriel Naudé, bibliotecario del Cardenal Mazarino, que en 1627 escribió “Aviso para organizar una biblioteca”, obra en la que se puede encontrar los orígenes de la Biblioteconomía como ciencia.

Sin embargo, la palabra no aparece hasta el siglo XIX. Fue el francés Constante quien publicó el libro, “Biblioteconomía. Instrucciones sobre el arreglo, la conservación y la administración de las bibliotecas”, que en su prólogo separa la Biblioteconomía de la Bibliografía y pone énfasis en los conocimientos tecnológicos que hasta entonces habían sido despreciados.

Estudia una serie de problemas que plantean los distintos elementos que pueden constituir la Biblioteconomía:

- **Las colecciones:** su formación, crecimiento, clasificación, catalogación, conservación.
- **Los usuarios:** Se preocupa de aquellos deberes que tiene el bibliotecario para cada usuario y los problemas que tienen tanto los usuarios como el propio bibliotecario, los referentes al préstamo de la colección y el acceso a los libros.
- **La biblioteca** misma, pero en tanto que es un servicio organizado, es decir, se preocupa de todo lo referente al reglamento, personal, locales, aspectos económicos, contabilidad de la biblioteca.

Se puede observar que estos problemas que plantea Constante, son los mismos que los de un bibliotecario actual y éstos son la materia de enseñanza de la Biblioteconomía.

Un principio a tener en cuenta es que actualmente ninguna biblioteca es suficiente por sí misma y están empujadas por las necesidades documentales del mundo moderno, de modo que no tienen otro camino que la cooperación, para la cual es indispensable la normalización de las prácticas y de los usos, desde el punto de vista de las tareas administrativas y de las biblioteconomías.

La palabra Biblioteconomía tiene origen etimológico griego: *biblion* (Libro), *theke* (caja) y *nomos* (Norma). Así, se define como la ciencia que estudia las normas para guardar los libros en las cajas, que por extensión son las bibliotecas.

Se ha definido también la Biblioteconomía como el conjunto de conocimientos teóricos y técnicos relativos a la conservación, organización y administración de la biblioteca.

Los tratadistas alemanes dividen la Biblioteconomía en dos partes:

- **La organización**, que estudia todo lo relativo a la fundación de los libros, la adquisición, la catalogación y la colocación.
- **La administración**, que estudia todo lo relativo al personal de la biblioteca, la conservación, el sostenimiento y uso de la biblioteca.

Pero otros autores sostienen que esta división es puramente teórica, ya que una y otra son dos aspectos perfectamente complementarios.

Ellos hablan de condiciones extrínsecas fundamentalmente, para que exista la biblioteca y por otro lado, condiciones intrínsecas. Dentro de las condiciones extrínsecas están: el edificio, el mobiliario, el personal y hasta los recursos financieros de la biblioteca; y dentro de las condiciones intrínsecas están: la colección, las adquisiciones y el uso de la biblioteca.

El teórico Buonocore distingue dos partes dentro de la Biblioteconomía:

- **Parte técnica**, donde se encuentran las tareas de la selección y adquisición de los fondos, la catalogación, la clasificación, la ordenación y la colocación.
- **Parte administrativa**, donde se encuentra todo lo referente al local (arquitectura, mobiliario e incluso el personal), lo referente a la conservación de los fondos, lo referente al uso de la biblioteca, a los recursos financieros, al régimen legal y a las estadísticas.

Para formar, mantener y organizar una colección y cumplir su servicio, tradicionalmente viene siendo necesario tener conocimientos de una serie de ciencias, que tienen relación entre sí y que están fundamentadas en una formación fundamentalmente humanística, es decir, es necesario conocer la historia del libro, artes gráficas, conservación y restauración, características bibliográficas, historia de las bibliotecas y técnicas bibliotecológicas especiales (catalogación y clasificación).

Actualmente la cantidad y variedad de soportes ha hecho prácticamente imposible el agotar los conocimientos por parte del bibliotecario, que son mucho mayores para formar, organizar y poner en servicio la colección, que ya no está exclusivamente formada por libros, sino que puede estar constituida desde libros tradicionales hasta la información que proporciona una terminal conectada a una base de datos. Sin embargo, existen todavía unas ciencias cuyos conocimientos que aparecen como necesarios para los actuales bibliotecarios.

- **La Bibliotecología:** Tiene un origen etimológico griego, *biblion* - *theke* - *logos* (tratado), el tratado de las bibliotecas. Se trata de un conjunto sistemático de conocimientos referidos al libro y a la biblioteca. Este término resulta más amplio que el de Biblioteconomía, porque abarca tanto la ciencia del libro como la de la biblioteca. El término está aceptado de manera muy amplia y de forma muy especial en Hispanoamérica, incluso en España, se está usando cada vez más.
- **Biblioteconomía:** Tiene origen griego, *biblion* - *oikos* (casa), ciencia que rige la organización de la casa de los libros. Este término es usado sobre todo en Hispanoamérica.
- **Bibliotaxia:** Origen griego, *biblion* - *taxo* (arreglo u organización), arreglo de los libros.

Aunque las dos ciencias pueden trabajar con materiales comunes, existen diferencias entre una y otra, que se encuentran en el modo de trabajar los materiales.

- La Biblioteconomía los clasifica, describe, organiza y coloca en las estanterías correspondientes, para que el usuario pueda extraer la información que le interesa por sí mismo.
- La Documentación elabora, analiza y resume la información contenida en los materiales y los difunde. Se considera que la Documentación comienza donde termina la Biblioteconomía.

En España hay varios autores que se han preocupado de definir la Biblioteconomía como ciencia.

Emilia Currás considera la Biblioteconomía y la Bibliotecología como ciencias de la documentación, establece la diferenciación entre ellas, por el tipo de documentos que trata. La Biblioteconomía y la Bibliotecología tratan libros, la Archivología documentos y la Documentación trata libros además de otros documentos.

Carrión Gútiez considera la Biblioteconomía como el estudio de las técnicas necesarias para la organización y funcionamiento de la biblioteca, no quiere decir que niegue su carácter científico, sino que diferencia dos tipos de conocimientos: los teóricos y los prácticos.

La Biblioteconomía actual se ha convertido en una ciencia interdisciplinar, en relación con otras ciencias, pero con características distintas. Si tradicionalmente las ciencias con las que se relacionaban eran de carácter humanístico, hace tiempo que la biblioteca ha pasado a ser considerada como un servicio social, con lo cual también ha de adquirir matices de ciencia social. Este matiz se vio muy acentuado en los antiguos países socialistas, por eso, en ella se mezclan ciencias muy distintas como la teoría de la comunicación, la informática, la lingüística e incluso la psicología o la sociología.

Aunque no se puede olvidar que la Biblioteconomía sigue necesitando de todas esas ciencias, cada vez más está integrada dentro de las ciencias de la documentación e información y necesita dar un conocimiento más completo y más “documentado”.

Biblioteconomía general y especializada

El objeto de la Biblioteconomía se podría estudiar desde un punto de vista de los principios definitorios y generales, los procesos, los elementos comunes en toda biblioteca como sistema, dando lugar a una Biblioteconomía General y desde un punto de vista centrado en los problemas específicos de organización y servicio en los distintos tipos de biblioteca, configurando la Biblioteconomía aplicada o especializada. En términos de B. Calenge, habría Biblioteconomía:

- **Pura:** centrada en la modelización de las situaciones y procesos relativos a la actividad bibliotecaria, en los métodos generales de gestión de colecciones y servicios, realizados con el fin de resolver y prevenir las dificultades sociales de apropiación del saber.
- **Aplicada:** relativa al diseño y realización de medios de diagnóstico de los problemas colectivos de información y al desarrollo de instrumentos y procedimientos concretos, para resolver o prevenir esos problemas mediante colecciones y servicios bibliotecarios.

Evolución de la Biblioteconomía

El primer autor que usó propiamente el término Biblioteconomía fue Gabriel Naude, bibliotecario de los cardenales Richelieu y Mazarino, que ya en 1627 había escrito la obra que será considerada como el primer tratado de biblioteconomía “*Advis pour dresser une bibliothèque*”, donde copia catálogos de otras bibliotecas como fuente para la selección.

Distingue claramente entre las bibliotecas privadas, que pueden ser especializadas, según las necesidades de sus dueños y la biblioteca pública, donde deben depositarse libros de todas clases, para que cada usuario encuentre en ella lo que necesita. Recomienda la ordenación del catálogo por facultades: teología, medicina, derecho, historia, filosofía, matemáticas y humanidades, que, a su vez se subdividen. Además, propone que la biblioteca moderna incorpore globos, mapamundis, esferas, pinturas, animales, piedras y otras curiosidades del arte y la naturaleza. El acceso a cualquier persona que necesite consultar los fondos debe

ser libre y por supuesto, el préstamo de libros debe estar presente en tales instituciones.

Años más tarde, en 1633, acuña el término Biblioteconomía, utilizándola por primera vez en el sentido que hoy posee, con una visión moderna de la biblioteca.

Pero a fines del XIX, para superar la etapa de la biblioteconomía precientífica determinada por una orientación práctica, de conservación, inventario y catalogación. Se trata de una fase artesanal y erudita, que no posee bases teóricas ni mucho menos principios, leyes o hipótesis, de ahí que, hasta el momento, no se pueda hablar de una ciencia de la biblioteca.

A fines del XIX, La aparición de bibliotecas sostenidas con fondos públicos y abiertas a todos los ciudadanos en un plano de igualdad, supuso un cambio radical en la función bibliotecaria y forzaría avances en la Biblioteconomía. Este tipo de bibliotecas representan un nuevo modelo de concepción de la educación y de los derechos individuales.

La creación de bibliotecas públicas hace avanzar la Biblioteconomía al orientarla desde su misión de memoria del pasado hacia una misión educativa, cultural y social. En esta nueva función social asumida por la biblioteca, van a jugar un papel fundamental los padres de la moderna Biblioteconomía: bibliotecarios como Cutter, Cotton Dana o Melvil Dewey, quienes ayudaron a difundir y consolidar la institución. Todos ellos participaron activamente en la creación y funcionamiento de la American Library Association (ALA), así como en la revista de los bibliotecarios americanos, Library Journal y se unificó y difundió el moderno pensamiento bibliotecario.

Los bibliotecarios americanos adoptaron técnicas comunes, establecieron servicios de cooperación entre bibliotecas, para constituir un sistema nacional donde las bibliotecas, íntimamente entrelazadas, perseguían las mismas finalidades, utilizaban iguales medios y procedimientos. Crearon también

servicios de préstamo inter bibliotecario, poniendo a disposición de todos los recursos bibliográficos de la nación. A ellos se debe también la puesta en marcha de los primeros cursos de formación profesional para los bibliotecarios a nivel universitario.

En cuanto a la reflexión teórica sobre la Biblioteconomía como disciplina que aspira a considerarse científica, se marca un avance en la obra del alemán Scherrettinger, quien la Biblioteconomía como una disciplina científico-técnica, que incluye el conjunto de conocimientos y habilidades necesarias para la gestión de la biblioteca y la divide en una parte relativa al estudio de la institución, sus fines y objetivos; y otra sobre la ordenación, disposición y clasificación de los libros y catálogos.

Pero se considera especialmente a Otlet, al promover la inclusión de la Biblioteconomía en la Documentación y los autores que están claramente movidos por los problemas del acceso a la información científica, Shera especialmente, los que hacen avanzar definitivamente la disciplina hacia la científicidad.

Estas máximas, como vemos, orientan plenamente la Biblioteconomía en sentido estricto hacia la mejora de la gestión, marcada en aspectos como:

- La atención al problema de la recuperación de la información en las bibliotecas, que ocupa a autores del ámbito anglosajón como Line y Lancaster
- La investigación sobre cómo integrar y aplicar las tecnologías de la información
- El desarrollo de la investigación en temas como la calidad en los servicios, los usuarios o la evaluación de las colecciones y los servicios.
- El apoyo de las organizaciones internacionales como Unesco a favor de la normalización y el desarrollo de las bibliotecas.

- La actuación de las asociaciones profesionales (ALA, Library Association, IFLA), para el desarrollo de normas, la publicación de revistas y la celebración de Congresos científicos en el área.

Se puede concluir que la Biblioteconomía evoluciona de la mano de la los cambios de la biblioteca, de sus misiones y del contexto en el que ésta se ha desarrollado. No se pueden obviar, en este sentido, los avances tecnológicos, la evolución de las ciencias que abordan la información y la documentación en general o el crecimiento de la producción documental.

En el XIX y hasta mediados del XX, la biblioteca era un lugar de conservación organizada de los libros y por eso la Biblioteconomía se centraba en el estudio de la elaboración de catálogos y en normas elementales de administración. Hoy la biblioteca es un sistema de información y comunicación social y por eso se centra en cómo conseguir de modo óptimo la comunicación de la información que contiene o puede ser accesible desde ella.

El crecimiento de la producción documental y de las instituciones documentales, el esfuerzo por mejorar la accesibilidad y disponibilidad de la información, la elevación de los costes de personal, instalaciones y recursos, un contexto general en el que se exige a los servicios públicos el buen aprovechamiento de los fondos que les son destinados, los recortes económicos y la necesidad de producir resultados comprobables del uso y la satisfacción proporcionada por los servicios públicos, todo esto hace que se integren los principios de la gestión o administración, provenientes originariamente de las empresas y organizaciones lucrativas, en las bibliotecas y servicios de información.

La Biblioteconomía va incorporando la planificación, la evaluación (de la colección, de los servicios), el marketing, la cooperación, la normalización, los estudios de usuarios, los productos y servicios bibliotecarios.

Por ello es una ciencia con contactos interdisciplinarios con las Ciencias Sociales, con las ciencias relacionadas con la gestión administrativa y económica, con las ciencias que estudian la comunicación, con la Teoría de Sistemas, etc. Para gestionar bibliotecas hay que saber planificar, gestionar recursos económicos, conocer el funcionamiento de los sistemas y las organizaciones, conocer las tecnologías de la información y sus aplicaciones, etc. Todas las ciencias que tratan estos aspectos interesan a la Biblioteconomía, que toma de ellas ideas y métodos para mejorar el funcionamiento de la biblioteca.

Básicamente, la Biblioteconomía lo que debe lograr es la buena gestión de los recursos de información para los usuarios.

MODALIDADES

Según MORALES LÓPEZ, Valentino; (2005:42) la define como el modo o apariencia visible, un procedimiento o una forma. Aquello desarrollado bajo una determinada modalidad respeta ciertas reglas y mecanismos; por lo tanto, no resulta libre o espontáneo.

En cambio para GUTIÉRREZ M., Abraham; (2003:51-52) comenta y define a la modalidad como la manera, el modo, la forma o condición de organizar una situación específica, con la finalidad que ésta se la realice de manera eficiente y ágil.

Para EYSSAUTIER DE LA MORA, Maurice; (2006:42) es breve al definir que modalidad, no es más que el modo de ser o de hacer al manifestarse sobre un asunto o actividad que vaya en beneficio del usuario.

Estantería Cerrada. Cuando se trabaja con estantería cerrada y se hace una evaluación del uso de la colección, se encuentra material bibliográfico con contenidos de calidad, que jamás se han utilizado o bien que sus contenidos han sido superados; las razones son diversas y entre otras, pueden ser: que el autor no

sea renombrado, la obra no haya tenido publicidad editorial, sea una obra inédita, el título no refleje su contenido y en el peor de los casos, que no haya estado dentro de una bibliografía.

ESTANTERÍA ABIERTA

Según **RIOS ORTEGA, Jaime; (2008:55)** La modalidad de estantería abierta, consiste en el acceso directo del usuario a las colecciones, durante el horario de atención establecido, posibilitando una búsqueda más detallada y personalizada. Permite además, un incremento en el uso y demanda de las colecciones.

Para **MORALES LÓPEZ, Valentino; (2005:94-95)** el sistema de estantería abierta significa libre acceso al usuario para llegar a los estantes, tomar, comparar los contenidos de las unidades documentales y seleccionar los que más se apeguen a sus necesidades de información.

En cambio para **GERSON, Richard F.; (1994:69-70)** no es más que el contacto directo entre el usuario y las colecciones, facultándolo para seleccionar los materiales documentales de su interés, así el usuario conoce la colección completa ya que tiene contacto directo con ella, ahorrando tiempo al lector, ya que evita que después de determinado tiempo de búsqueda se le informe que la obra solicitada no se encuentra, al mismo tiempo propicia el estudio espontáneo y motiva la lectura, ya que el usuario puede localizar información de interés personal, por ultimo ofrece la oportunidad al usuario de utilizar las obras que se requieren, sin necesitar modelos de solicitud, evitando la subutilización de los acervos, por desconocimiento del usuario de la existencia de obras valiosas que no poseen publicidad comercial.

Antes de iniciar con las consideraciones de la estantería abierta, es pertinente tener en cuenta que el principal objetivo de las bibliotecas es, hacer llegar a los usuarios el conocimiento y la cultura que la humanidad ha acumulado y que las bibliotecas preservan, diseminan, procesan, organizan y difunden. Para lograr este propósito

es indispensable llevar a cabo una serie de tareas, que implican inversión de recursos físicos, financieros, humanos y tiempo. La serie de rutinas que se realizan para poner en la estantería los materiales documentales son desconocidas por los usuarios, poco valoradas y costosas.

Es conveniente recordar qué es la estantería abierta, observar sus ventajas y conocer y prevenir las desventajas; Juan Iguíñiz define a la Estantería Abierta como “Franquicia que se da a los lectores de tener libre acceso a los anaqueles de ciertas bibliotecas para que ellos mismos elijan y tomen las obras que necesiten.

Los objetivos que se persiguen con el libre acceso a la estantería, son despertar el interés innato del usuario y motiva al uso y aprovechamiento óptimo de los recursos documentales.

Ventajas

- Permite el contacto directo entre el usuario y las colecciones, facultándolo para seleccionar los materiales documentales de su interés.
- El usuario conoce la colección completa, ya que tiene contacto directo con ella.
- Ofrece la oportunidad de conocer alternativas de estudio aparte de su bibliografía básica, libros de texto o recomendaciones del profesor.
- Se ofrece la oportunidad de utilizar las obras que requieren sin llenar solicitudes.
- Ahorra tiempo al lector, evitando que después de determinado tiempo se le informe que el libro no se encuentra.
- Se propicia el estudio espontáneo, motivando al usuario a leer, ya que puede localizar información de interés personal.
- Ofrece al usuario la información contenida en el catálogo, así como toda la que pueda localizar directamente de los libros agrupados por materias similares a las que requiera.

- Colabora en la obtención de usuarios satisfechos, propiciando la asistencia regular a la biblioteca y el aprendizaje del uso de los materiales documentales y los servicios de la biblioteca.
- Se evita la subutilización de los acervos, por el desconocimiento de la existencia de obras valiosas, pero sin publicidad comercial.
- Se garantiza la no suspensión del préstamo interno por falta de personal de guardia.
- Es posible un ahorro de recursos materiales, ya que las papeletas de préstamo sólo se utilizarán para los préstamos a domicilio, si no se cuenta con un programa de préstamo automatizado.
- Se garantiza que el uso de la colección sea imparcial, evitando los préstamos especiales.
- El personal bibliotecario tiene la oportunidad de interactuar con el usuario de manera directa, situación que le permite conocer más, para quién se realizan todas las actividades bibliotecarias.

Desventajas

- Es posible que aumente el riesgo de robo y mutilación del material bibliográfico.
- Es necesario planear rutinas para mantener el orden de la colección y tener siempre a disposición de los usuarios la totalidad del acervo.
- Es difícil llevar controles estadísticos de préstamos por volumen y títulos.
- La disposición de la estantería exige más espacio que el que se requiere en estantería cerrada.
- El material bibliográfico se desencuaderna y deteriora, porque aumenta el uso de los acervos, como consecuencia, se requiere también que se aumenten los presupuestos para encuadernación y mantenimiento de los acervos.
- Es necesario que todo el personal bibliotecario conozca el sistema de clasificación utilizado, por lo se requiere capacitación al respecto.

Las desventajas mencionadas son evitables, a través de la retroalimentación con experiencias de bibliotecas que ya trabajan con estanterías abiertas y en el transcurso de las vivencias cotidianas de cada biblioteca, además de implementar programas de formación de usuarios como tarea inmediata, a fin de conseguir que los usuarios sepan conducirse en las instalaciones. Una vez formados, implementar programas de educación de usuarios para lograr cambios de actitud hacia las bibliotecas, que se logra cuando el usuario haya disfrutado plenamente de los servicios de la biblioteca.

De lo expuesto se deduce que, el responsable de la biblioteca requerirá, entre otras cosas, elaborar planes de trabajo, tomando en cuenta todas las variables que intervengan para abrir la estantería, como preparar las colecciones, al personal, a sus usuarios y hacer petición de recursos, bien fundamentados, necesarios para abrir la estantería.

Recursos físicos

Al implementar el sistema de estantería abierta se requiere, en la mayoría de las bibliotecas universitarias, que trabajan con estantería cerrada, reubicación de áreas, remodelación o ampliación de los locales y en algunos casos construcción de nuevos edificios. Para planear la redistribución de los acervos, remodelaciones o nuevos edificios, es conveniente consultar las normas establecidas por la Asociación de Bibliotecarios de Enseñanza Superior e Investigación y las normas de espacio del Mtro. José Orozco Tenorio, para planear los espacios que deben preverse para usuarios y personal. Es recomendable aprovechar las remodelaciones, para instalar salidas de emergencia, rampas para minusválidos, colocar sistemas de detección de incendios, si no se cuenta con ellos.

Antes de ofrecer el libre acceso a los usuarios es conveniente instalar equipos de seguridad en las salidas de la biblioteca, como los equipos de seguridad electrónico: Sensormatic, Checkpoint, 3M o cualquier otra marca; en la UNAM se optó por instalar equipo de seguridad Sensormatic, para salvaguardar la colección,

pero que no es requisito para permitir el libre acceso a la estantería. Sin embargo, se considera que es una herramienta útil, que proporciona beneficios como prescindir de un guarda objetos y personal que lo atienda y por otro lado exige un vigilante en la puerta de salida. Para instalar el equipo se debe colocar etiquetas magnéticas a cada unidad bibliográfica e instalar protección en las ventanas.

Si se decide por instalar equipos de seguridad en la salida de la biblioteca e implementar el programa “Circula” para las rutinas del préstamo, será necesario planear el pegado de etiquetas magnéticas en las colecciones; levantar un inventario del acervo y la actualización de los registros de usuarios para alimentar el programa “Circula”. Además se sugiere que se aproveche para actualizar los catálogos, hacer descarte y dar mantenimiento a la colección.

Recursos humanos

Es de vital importancia hablar de las características del personal que deberá supervisar la orientación a usuarios y es pertinente que el responsable de servicios al público sea un profesional, con vocación de servicio, sensato, con madurez para enfrentarse y resolver los problemas disciplinarios que pudieran surgir; que tenga conocimiento del sistema de clasificación utilizada, para que pueda capacitar acerca de: arreglo estricto de la colección y que cualquier miembro del personal localice una unidad documental mal ubicada en la estantería; el manejo de los catálogos; la interpretación rápida, oportuna y acertada de las necesidades de información.

Las características del personal que oriente al usuario deben ser: contar con excelente memoria, ser sociables, amables, corteses, flexibles, con don de gentes, sin problemas de comunicación, con iniciativa, con amplio criterio, personas que no se limiten a ofrecer información con sus propios recursos, sino que conozcan y manejen instrumentos que les permitan orientar al usuario en la consulta con otros acervos.

La orientación adecuada del usuario requiere que los responsables hagan captar a sus colaboradores y usuarios lo que representa tener libre acceso a la estantería, que haga notar las repercusiones y el trabajo que conlleva trabajar con este sistema.

La capacitación para el personal que oriente a los usuarios podrá tener como objetivo, hacer que el personal sea capaz de proyectar sus conocimientos del acervo hacia las demandas de información de los usuarios.

Aunque es un trabajo laborioso, es conveniente pensar en realizar estudios de tiempos y movimientos para todas las rutinas y muy especialmente en la colocación de los materiales utilizados, para lograr mantenerlos siempre en su lugar y a disposición del usuario.

Dentro de las peticiones es necesario incluir que se envíe un vigilante por turno, ex profeso para la biblioteca.

Usuarios

Es necesario preparar para los usuarios programas de formación y educación de usuarios. La vigilancia en los acervos debe ser discreta y psicológica, con una actitud de cooperación, de orientación en el uso de los materiales documentales y en las búsquedas bibliográficas.

Servicios

Las rutinas de préstamos se simplifican, instalando programas computarizados para el control de usuarios y de préstamos como el programa "Circula" o cualquier otro programa para este fin.

Recursos documentales

Es importante que la colección general de todas las bibliotecas se abra al público; sin embargo, habrá colecciones de bibliotecas especiales como acervos históricos, bibliotecas de arte o con material exclusivo, delicado, muy costoso, que requiera preservarse y que se pondría en riesgo si se ofreciera la consulta a todo tipo de usuario.

La sección de consulta en la mayoría de las bibliotecas ya tiene libre acceso. Este servicio no representa mucha dificultad pues el uso de los materiales suele ser rápido.

La sección de reserva en las bibliotecas de enseñanza media superior es muy importante y delicada, porque debe garantizarse que todos los usuarios tengan las mismas oportunidades de disponer del material de esta sección y realizar las lecturas asignadas, ya que este servicio es de los más solicitados, por proporcionar lecturas a grandes grupos de estudiantes. Es conveniente que se localice en una sala aparte y estudiar la conveniencia de tener la estantería cerrada o abierta, dependiendo de los recursos humanos y bibliográficos con que se cuente.

Para proporcionar este servicio de manera eficiente es pertinente retomar las recomendaciones que ofrece Wilson en su libro “Bibliotecas Universitarias”:

- Hacer que los profesores se aseguren que los libros que solicitan en las bibliografías se encuentren en la colección de esta sección.
- Pedir de manera formal que cuando cambien o se actualicen los programas de estudio, se solicite la adquisición de material bibliográfico con el tiempo pertinente, para que la biblioteca los ponga a disposición de los usuarios.
- Insistir en que los profesores sean cuidadosos en la selección de las obras recomendadas, es decir, que se localicen materiales que puedan adquirirse en el mercado.
- Procurar que el número de ejemplares repetidos sean suficientes para satisfacer a los usuarios que requieran del servicio.

Se sugiere que los materiales de la sección de reserva tengan marcas identificables, que guíen a las personas responsables del préstamo externo, si no es posible tener el acervo aparte. Si se decide prestar a domicilio el material de ésta sección es conveniente que se haga solamente con préstamo nocturno o sólo el fin de semana. Una recomendación más: los acervos pueden adaptarse a los ciclos de estudios. Si se trabaja por semestres en la institución, conteniendo en el acervo los materiales bibliográficos correspondientes al semestre, los cambios en el acervo pueden realizarse en el periodo inter semestral.

Las sugerencias plasmadas, no son todas las que deben hacerse, ya que la situación de cada biblioteca es diferente, en cuanto a recursos y sus necesidades, por lo tanto, serán distintas.

Esbozo histórico del libre acceso a la estantería

Con una mirada retrospectiva a las bibliotecas, en cuanto a la disposición de sus acervos, se encuentra que permitir el libre acceso a la estantería, tiene una estrecha relación con los sistemas de clasificación, aun cuando no ha quedado claro, sobre todo en las bibliotecas antiguas, si era permitido el consultar los materiales documentales directamente, aunque puede suponerse que era permitido el acceso a los no bibliotecarios que necesitarán consultar la colección, tomando en cuenta que las bibliotecas eran utilizadas, en su mayoría, por un público muy selecto que eran los productores y consumidores de la información, como en Mesopotamia que sus usuarios eran sacerdotes o archivistas; en esta biblioteca se arreglaron los materiales ya no por autor, sino que se catalogaron basándose en la literatura contenida en sus propias colecciones y no en el conocimiento universal.

En Alejandría pudo ser menos posible ofrecer servicios con estantería abierta debido a lo amplio y complejo de sus colecciones; dividieron los temas y los arreglaron por poetas y filósofos y bajo algunos temas, pero la subdivisión más importante fue por autor.

En las bibliotecas griegas y helénicas la catalogación no excedió de los límites teóricos y se acomodaron los materiales por los temas más representativos.

En la Edad Media y el Renacimiento parece evidente que las colecciones encadenadas requirieron acceso directo al acervo ordenado por materia.

A medida que crecían las colecciones se buscó la facilidad para preparar, ya no sólo listas de las unidades bibliográficas de sus colecciones, sino que se necesitó crear registros que permitieran localizar fácilmente los materiales dentro de la colección y tuvieron que ordenar el acervo, más que por los formatos y características de los libros, por los temas. De aquí han resultado patrones bibliográficos cada día con más divisiones: índices de autores, de títulos, en donde se han tomado en cuenta detalles más específicos relacionados con los registros bibliográficos.

En las bibliotecas universitarias, las colecciones basadas en la currícula, fueron consideradas como “prácticas” en contraste con la moderna filosofía bibliotecaria o “científica” basada en la taxonomía del conocimiento, resultado de la producción de múltiples publicaciones con los más diversos contenidos y la introducción de nuevas clasificaciones teóricas, que han hecho muy difícil la ampliación de los esquemas de clasificación a pesar de los grandes esfuerzos de muchos bibliotecarios en el Siglo XIX.

Las bibliotecas de las universidades comenzaron dando servicio con estantería cerrada, ante el asombro de los intelectuales, debido a que la administración ponía énfasis especial en salvaguardar la colección.

Para el establecimiento de estanterías abiertas en las bibliotecas de Estados Unidos y británicas, se adoptaron esquemas para el arreglo de estantería y catálogos. En el inicio del último cuarto de siglo XIX, se da libre acceso a los estantes respondiendo a argumentos sociológicos, como son: “la democratización política, la urbanización, la ampliación de la educación, el crecimiento del

comercio e industria, la migración y la emigración, especialmente en los Estados Unidos, la rápida proliferación de los medios de transporte y los medios masivos de comunicación.”

El establecimiento de la estantería abierta, como toda innovación, tuvo sus críticas y argumentos en contra y se vertieron comentarios como el de Frederick Venton en 1886, quien dijo: “Una biblioteca es un diccionario, pero si las palabras en el diccionario se mueven, cómo podría utilizarse dentro de poco.”

Los guardianes de la estantería consideraban esta nueva disposición como un peligro para las colecciones. Se pensaba que el hecho que todo mundo conociera las colecciones y todos los temas de las novelas sobre moral y política, podría tener efectos perniciosos en la moral, inteligencia y comportamiento de sus lectores.

Simultáneamente también se dieron opiniones de bibliotecarios liberales, quienes consideraban que los buenos libros también tendrían efectos benéficos en el pensamiento de los lectores y que éstos ayudarían a formar adultos íntegramente. También se sostuvo que “tanto para los bibliotecarios y usuarios el mejor catálogo eran los libros propiamente, ya que en ellos se muestra directamente su calidad.”

Otro comentario interesante de George T. Little (1857-1915) que se vertió fue: “Un estudiante mueve de la estantería 4 ó 5 libros sobre un mismo tema, da una mirada a sus contenidos y selecciona uno, esto sirve más a sus propósitos ya que no sólo toma lo más importante, si no que avanza un escaño y se dirige a un experimento y al anhelo de la información. También emplea sus facultades de la mejor manera se adapta y refuerza su poder crítico estimulando su percepción de la realidad.”

La relación con el catálogo y la localización de los libros en la estantería por temas similares se ha preservado, ahora la estantería debe ser ordenada para

investigar, consultar, explorar el conocimiento y la selección de las lecturas por los mismos lectores.

FONDO BIBLIOGRÁFICO

Para ARRIOLA NAVARRETE, Óscar; (2006:82-84) la colección o fondo bibliográfico es el conjunto de materiales bibliotecarios que la biblioteca pone a disposición de los usuarios. La formación y desarrollo de la colección es imprescindible para ofrecer servicios, la colección es una prioridad de la biblioteca y tiene la mayor importancia sobre otros rubros del presupuesto en la biblioteca, es el soporte básico para el desarrollo de los estudios e investigación académica.

En cambio para DÍAZ C., Fausto G.; (1988:52-53) el fondo bibliográfico no son más que sistemas de colecciones catalogadas, desarrolladas para una eficiente gestión bibliotecaria.

Según ZORILLA ARENA, Santiago; (1997:123) define al fondo bibliográfico como las colecciones o catálogos organizados; esto será el elemento material y formal de la biblioteca.

Importancia de la clasificación del fondo bibliográfico y no bibliográfico

La clasificación ha jugado un papel vital en la historia de los servicios y la administración de la información y las bibliotecas, porque ella permite ordenar por temas los libros o documentos y colecciones, para así facilitar su recuperación por el usuario y pueda tener acceso libre a las estanterías y consultar directa y libremente sin restricciones.

Se trata fundamentalmente de libros, pero también de otros documentos como: publicaciones periódicas, folletos, manuscritos, música impresa. La colección de una biblioteca no puede concebirse como algo estático. Durante 500 años el libro

ha sido el principal soporte de información, pero ello no significa que sea único, actualmente es un medio más entre otros. Las bibliotecas deben prepararse para albergar en sus fondos libros, pero también microfichas, discos ópticos, discos magnéticos, etc.

La formación y desarrollo de la colección no es el fin único de la biblioteca, pero es un paso imprescindible para que pueda dar los servicios que le son propios. En este sentido se ha señalado que, cuando se establecen las prioridades de una biblioteca, las colecciones van antes que el personal, los servicios y las instalaciones. Y esta prioridad debe mantenerse, tanto si los presupuestos son abundantes como si no lo son, ya que todas deficiencias se pueden subsanar con el tiempo en una biblioteca, excepto no adquirir los documentos cuando están disponibles. Aunque sobre esta afirmación podrían hacerse muchas puntualizaciones relacionadas con los medios materiales y personales que las bibliotecas necesitan y que son imprescindibles para la explotación de las colecciones, es cierto que la colección es un elemento sin el cual la biblioteca no puede dar buenos servicios. También es cierto, que en el entorno electrónico en que se encuentra situada la biblioteca en la actualidad, la configuración de las colecciones bibliotecarias van a quedar notablemente modificadas y los bibliotecarios deben ir preparándose para una nueva concepción de las mismas.

Aunque generalmente al referir a una biblioteca se habla de su colección en singular, lo cierto es que ésta no es algo homogéneo y que un análisis más detallado de la misma llevará siempre a la conclusión que dentro de la colección única que se identifica con una biblioteca concreta hay “colecciones” o partes de la misma con características muy distintas, según el tipo de documentos que las integren, las funciones que cumplan dentro de la biblioteca, así como el tipo de usuarios a que vayan dirigidas. De esta forma, en todas las bibliotecas existe, por ejemplo, una colección de referencia. Dentro de las universitarias se pueden distinguir además, las colecciones de investigación y las de docencia. En una biblioteca pública se podría hablar también de colecciones: infantil, hemerográfica, etc.

Los documentos que pertenecen al Fondo Bibliográfico pueden ser consultados por usuarios de otras universidades nacionales y/o privadas, graduados, investigadores, escuelas o institutos, particulares y/o empresas. El acceso es personalizado.

Tipos de Documentos

- Libros de texto y consulta
- Revistas de la especialidad y ciencias afines
- Tesis de Maestría y Doctorado de la Facultad
- Tesis extranjeras
- Congresos, conferencias, seminarios, cursos, etc.
- Diccionarios, enciclopedias, atlas, anuarios, vademecums, etc.
- Planes de estudio y programas de la carrera desde su creación.
- Guías de estudio y apuntes de los cursos.
- Materiales relativos a becas y proyectos de investigación.
- Bases de datos
- CD-ROMs sobre temática especializada
- Videos del área de veterinaria y ciencias afines
- Material en línea

SISTEMAS DE ORGANIZACIÓN

Según CARRIÓN CARRANZA, Carmen; (2008:231-232) los sistemas de organización son componentes interrelacionados que trabajan juntos por un objetivo común. Todo sistema organizacional cuenta con una entidad abstracta denominada Sistema de Información (**SI**), medio que permite organizar los datos, libros, revistas o demás documentos, que forman parte de una colección bibliográfica, de una manera correcta.

Para GERSON, Richard F.; (1994:120) los sistemas de organización se los desarrollaron para organizar principalmente materiales como libros o publicaciones periódicas y se han utilizado en bibliotecas tradicionales durante algo más de un siglo. El uso de estos sistemas se ha ampliado al entorno en-línea, para organizar la información digital en casos en los que el papel potencial de los sistemas de clasificación bibliotecarios se ha explorado como herramienta para organizar, navegar y acceder a la información.

En cambio para MARTÍN, William B.; (1992:345-346) los sistemas de organización no son más que las maneras de adecuar, de forma ordenada, las diferentes colecciones bibliográficas, para que así el usuario pueda acceder de mejor manera a la información que posee una biblioteca.

Algunos de los sistemas de clasificación universales utilizados en diferentes proyectos son (Koch and Day 1997), LCC, DDC, Nacional Library of Medicine (NLM) y la Clasificación Decimal Universal (CDU)

El segundo reto está en las diferencias que presentan los distintos sistemas de clasificación, lo que tienen en común es que la característica básica de las categorías es la materia. Sin embargo son muy diferentes en cuanto a la estructura y los sistemas de notación que adoptan.

Para hacer frente a este tipo de problemas hay que:

- Fijar los límites del nivel de categorías según el tema genérico de la aplicación CT
- Cada aplicación de CT se ocupa de un diferente nivel o conjunto de categorías.

Una aplicación de historia, puede estar interesada en la categoría de historia, mientras que para una aplicación como un directorio web, es más interesante un conjunto completo de categorías.

En los sistemas de clasificación, las relaciones entre las categorías se reflejan en su estructura jerárquica, así: DDC es una clasificación de tipo jerárquico, en la que una categoría dentro de un nivel indica una disciplina o tema más general, que una categoría dentro su nivel subordinado; LCC parecida a la DDC, un conjunto de categorías principales en la parte más alta del esquema jerárquico, representa una lista de disciplinas y cada una está dividida en subclases para disciplinas más concretas, excepto la E y la F (historia en América) y la Z (bibliografía y biblioteconomía).

Sistema de clasificación general

Clasificación: Es un sistema de ordenamiento lógico o sistemático que permite ordenar por medio de diferentes técnicas la información y el conocimiento.

Procesos de clasificación de las colecciones

Construir una colección significa llevar adelante la elección y adquisición, que engrane con la necesidad de las comunidades. Es un proceso más amplio que debe responder más al total de las necesidades que a las necesidades específicas de los usuarios y con una política de selección más concretas, cubriendo aspectos tales como: las donaciones, el descarte y la cooperación, para determinar la calidad del trabajo a realizar con respecto a las necesidades de la comunidad, también se debe tener en cuenta los diferentes aspectos del servicio, objetivos, áreas del conocimiento a cubrir, usuarios, presupuestos y acorde con las de la institución a la cual pertenece y los nuevos planes y programas.

Elementos que componen el desarrollo de las colecciones

Selección: Para una adecuada selección es necesario consultar repertorios de obras, reseñas, catálogos de editoriales, librerías y especialistas en el área, como

también considerar los siguientes criterios: autenticidad de los datos consignados, autoridad, alcance y actualidad.

Adquisición: Es un proceso sistemático por medio del cual se enriquecen las colecciones, a través de las compras, canjes y donaciones.

Catalogación: Se preparan fichas que describen bibliográficamente cada obra o publicación, involucra un número de determinaciones entre ellas, la averiguación del autor y la materia de la que se trata la obra.

Utilidad de la clasificación de las colecciones

La clasificación de una biblioteca, los libros y otros tipos de documentos, se ordenan por temas para facilitar su recuperación para los usuarios y para su beneficio. También se utiliza para ordenar las entradas en el catálogo clasificado o en una bibliografía, es un excelente método para responder a las necesidades de información utilizando los catálogos públicos de acceso en línea conocidos, como OPAC.

Sistema de clasificación Dewey

El fondo bibliográfico: Son las colecciones o catálogos organizados; esto será el elemento material y formal de la biblioteca.

La clasificación ha jugado un papel vital en cuanto la historia de los servicios y la administración de la información y las bibliotecas, porque ella permite ordenar por temas los libros o documentos y colecciones, para facilitar su recuperación y el usuario pueda tener acceso libre a las estanterías y consultar directa y libremente, sin restricciones.

Dewey utilizó los números arábigos como decimales, con el significado ordinario del cero, para numerar una clasificación de todo el conocimiento humano, así

decidió utilizar las fracciones decimales para identificar los temas de los libros, rechazando los números enteros ordinales que representaban localizaciones en el espacio. El invento de Dewey de la localización relativa, hizo posible el crecimiento de las colecciones, sin tener que reenumerar los libros, puesto que esto se enumeraba según su contenido intelectual que no cambia jamás.

Dewey divide el mundo del conocimiento en dos clases principales, utilizando los números arábigos del cero al nueve. El propósito de Dewey al utilizar la notación decimal fue demostrar la coordinación y subordinación de los temas con una notación susceptible de expandirse sin afectar otros tópicos ya clasificados.

Las subdivisiones del Dewey

El sistema se basa en el número diez y todas las materias se agrupan en diez clases principales, cada clase tiene diez divisiones y cada división tiene diez secciones, así hasta llegar a un grado de especificad en el tema. Debido a que la cantidad de material es ilimitado, un número del sistema esta designado por un número arábigo que tiene tres dígitos utilizando como fracciones decimales, las cuales permiten ordenar en forma lineal los temas de todas las bibliotecas.

Para simplificar el valor ordinal de las fracciones decimale como Dewey las usó y facilitar el ordenamiento; esta se puede expandir indefinidamente para acomodar temas nuevos e indicar la jerarquía intelectual de los temas que representa.

Uso de los Sumarios: Los sumarios son importantes para la estructura general de las CDD, es dar tres estructuras del sistema para aumentar la especialidad del detalle. Estos tres sumarios ofrecen una visión general de las estructuras de la notación e intelectual de las clases en la CDD.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Según BUBULES, Nicolás C.; (2010:423) la gestión administrativa consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los objetivos alcanzados.

Para GERSON, Richard F.; (1994:144) el término "gestión administrativa" tiene muchos sentidos y es usado de modo muy diverso. En principio, se puede entender que con él se refiere al conjunto de funciones, tareas y técnicas integradas, que hacen que un organismo alcance la eficacia y la eficiencia en el logro de sus fines. En el medio, se traduce la voz anglosajona "management" como equivalente también a "administración". Algunos autores han vinculado "administración" con la toma de decisiones estratégicas: planificación, organización y control, restringiendo entonces el término "gestión" algo más concreto, el desarrollo de la administración, la operaciones y técnicas específicas que se aplican a cada recurso de la organización, para conseguir su optimización.

En cambio para MARTÍN, William B.; (1992:204) son las decisiones tácticas y operativas para ejecutar lo establecido por la dirección. Sin embargo, el término gestión administrativa parece en castellano vincularse a lo burocrático y rutinario de las actividades de gestión, se opta por usar gestión como término más general y amplio, que abarca: planificación, dirección, organización y evaluación o control.

Gestión. El Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y James Ilustrado, señalan que la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar y gestionar es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.

En otra concepción gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa.

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que administración es la acción de administrar (del latín Administratio – ONIS).

Esta es una definición genérica que no dice mucho, un poco restringida, de carácter idiomático, realizada atendiendo a su significado etimológico, por lo que para tener una concepción más amplia del término se debe buscarla en la diversidad de definiciones hechas por un considerable número de tratadistas, por ejemplo Henri Fayol un autor muy trascendente, definió operativamente la administración diciendo que consiste en "prever, organizar, mandar, coordinar y controlar", además consideró que era el arte de manejar a los hombres.

George Terry, explica que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

Partiendo de los conceptos señalados, se puede decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno, en el que trabajando en grupos los individuos, cumplen eficientemente objetivos específicos.

Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control, desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son:

Planeación. Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.

Organización. Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

Dirección. Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

Control. Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas.

Precusores de la Gestión Administrativa

Para que la administración sea lo que es hoy día, hubo personajes destacados que con sus aportes colaboraron para el desarrollo de la misma. Entre ellos se encuentran:

Confucio: Filósofo, proporcionó una serie de reglas para la administración pública, recomendando:

1. Que las personas que ocupan posiciones públicas deben conocer bien el país, para así estar en condiciones de resolver sus problemas.
2. Excluir de la selección del personal el favoritismo y el partidismo.
3. Que los funcionarios seleccionados deberían ser personas honradas, desinteresadas y capaces.

Adam Smith: Enunció el principio de la división del trabajo considerándolo necesario para la especialización y para el aumento de la producción.

Henry Metcalfe: Se distinguió por implantar nuevas técnicas de control administrativo e ideó una buena manera de control, considerada como muy eficiente. Publicó un libro titulado "El costo de Producción y la Administración de Talleres Públicos y Privados", considerada como una obra precursora de la administración científica.

Woodlawn Wilson: Hizo una separación entre política y administración y le dio el calificativo de ciencia a la administración, propugnando su enseñanza a nivel universitario.

Frederick W. Taylor: Se le considera padre de la administración científica; Taylor trabajó entre 1880 y 1915 en una serie de empresas, realizando varios experimentos y aplicando sus propias ideas, en busca del mejoramiento de la administración, descubriendo que existen fallos o deficiencias que eran imputables al factor humano, ya que según su criterio, los trabajadores "en lugar de emplear todo su esfuerzo a producir la mayor cantidad posible de trabajo, en la mayoría de los casos hacen deliberadamente lo menos que pueden". Además promovió que las fuentes de empleo aumentaran la paga a los trabajadores más productivos.

Henry Fayol: fue el primero que desarrolló una teoría general de la administración, por lo que se le considera el "padre de la administración moderna". Aportó catorce principios básicos a la administración, estos son:

- **División del Trabajo:** Tiene por objeto "producir más y mejor con el mismo esfuerzo". La especialización incrementa la producción al hacer más eficientes a los empleados.
- **Autoridad:** Esto es "el derecho de mandar y poder de hacerse obedecer". Los gerentes deben ser capaces de dar órdenes.
- **Disciplina:** Los empleados deben obedecer y respetar las reglas que gobiernan la organización. Una buena disciplina es resultado de un liderazgo efectivo.
- **Unidad de Mando:** Cada empleado debe recibir órdenes de un solo supervisor.
- **Unidad de Dirección:** Cada grupo de actividades organizacionales que tienen el mismo objetivo debe ser dirigido.

- **Subordinación del Interés Particular al Interés General:** Se refiere a que en una institución el interés de una persona, grupo o departamento, no debe primar en contra del interés de la empresa.
- **Remuneración del Personal:** Señala que los empleados deben recibir un salario justo por sus servicios.
- **Centralización:** Se refiere al grado en que los subordinados participan en las tomas de decisiones.
- **Cadena de Mando:** Es la serie de jefes que va de la autoridad suprema a los agentes inferiores. La jerarquía no debe violarse, salvo casos excepcionales en que se hace necesario el contacto directo para el éxito de una operación.
- **Orden:** Las personas y los materiales deben estar en el lugar indicado en el momento preciso.
- **Equidad:** Los gerentes deben ser amables y justos con sus subordinados.
- **Estabilidad del Personal:** Una alta rotación de personal denota ineficiencia. La gerencia debe proporcionar una ordenada planificación de personal y asegurarse de que se tengan los reemplazos para llenar vacantes.
- **Iniciativa:** Establece que debe fomentarse la iniciativa de los empleados.

2.5.- HIPÓTESIS

El uso inadecuado que se da al sistema de estantería abierta incide directamente en la organización del fondo bibliográfico en la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, durante los meses julio - diciembre del 2011.

2.6.- SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable independiente: Sistema de Estantería Abierta

Variable dependiente: Organización del Fondo Bibliográfico

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1.- ENFOQUE

La presente investigación asume el paradigma constructivista, ya que la finalidad del trabajo será comprender la situación real del sistema de estantería abierta aplicado a la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría y su relación con la organización de fondo bibliográfico y dar solución al problema planteado.

Tiene un enfoque cualitativo; ya que al hablar de organización del fondo bibliográfico se buscará la comprensión de los fenómenos sociales, mediante una observación naturalista, utilizando un enfoque contextualizado mediante una perspectiva desde adentro, con una orientación al descubrimiento de la hipótesis planteada para la investigación.

También es cuantitativa cuando se habla de organización del fondo bibliográfico ya que se buscará determinar las causas y la explicación de los hechos que estudia, mediante una medición controlada, donde los resultados numéricos serán interpretados utilizando un enfoque universalista con una perspectiva desde fuera.

3.2.- MODALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1.- Bibliográfica – Documental

Esta investigación es documental bibliográfica, porque se acudió a fuentes primarias y secundarias de consulta, tales como: libros, textos, internet y otras

publicaciones con información sobre el sistema de estantería abierta y el fondo bibliográfico, que son las variables en estudio, con la finalidad de utilizar una diversidad de conceptos y criterios registrados en dichos documentos, para llevar a cabo la investigación. Los métodos de investigación bibliográfica serán los caminos que permitan ubicar y seleccionar la información necesaria entre toda la bibliografía existente que se logre recabar.

3.2.2.- De Campo

La investigación utilizó encuestas para poder inferir en el desenvolvimiento de los usuarios y también cuantificar la demanda que ha tenido la biblioteca en la modalidad de estantería abierta, las encuestas se realizaron en la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, debido a que el proyecto está dirigido a sus docentes, estudiantes y administrativos, considerando que son las personas anuentes al estudio.

En el cuestionario se utilizaron varios componentes, como el cognoscitivo, para ver el grado de conocimiento sobre la modalidad de estantería abierta que maneja actualmente la biblioteca; también se analizó el componente afectivo, para medir los gustos y preferencias de los mismos, en este caso basado en los gustos y preferencias sobre las aéreas que maneja la actual biblioteca, porque se considera que los usuarios son la razón de ser de la unidad de información; finalmente el componente de comportamiento, por medio del cual se determinó el grado de visita a la biblioteca.

3.3.- Niveles o Tipo de Investigación

3.3.1.- Descriptiva

El presente trabajo se basó en una investigación descriptiva, para especificar, medir y evaluar el comportamiento de los usuarios que acuden a la biblioteca y su

desenvolvimiento en la modalidad de estantería abierta, logrando determinar su grado de relación y procedimiento

3.3.2.- Exploratoria

La investigación exploratoria constituye un estudio preliminar, una primera aproximación al problema; este estudio permitió entrar en contacto con la realidad sobre el comportamiento de los usuarios en la biblioteca de estantería abierta y la manera que influye en la desorganización del fondo bibliográfico de la unidad.

3.4.- Población y muestra

Esta investigación se realizó a los miembros de la de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, tanto: Docentes, estudiantes y administrativos, cuyo número alcanza unas 1920 personas, según datos registrados en las secretarías de las distintas carreras.

El universo está constituido por:

Tabla No. 1.- Población o Universo

UNIVERSO	TOTAL
Docentes	107
Estudiantes	1783
Administrativos	30
TOTAL	1920

Elaborado por: Jenny Sevilla

3.4.1.- Muestra

Para el análisis se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio, ya que los elementos que constituyen la población o universo a ser estudiados, tuvieron la misma posibilidad de ser encuestados.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q N + N e^2}$$

En donde:

n = tamaño de la muestra.

Z = Nivel de Confiabilidad 95% Z= 1.96

P = Probabilidad de ocurrencia 0.5

Q = Probabilidad de no ocurrencia 0.5

N = Población

e = Error de Muestreo 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)2300}{(1.96)^2(0.5)(0.5) + (2300)(0.05)^2}$$

n = 320 personas

Tabla No. 2.- Muestra

UNIVERSO	TOTAL
Docentes	107
Estudiantes	320
Administrativos	30
TOTAL	457

Elaborado por: Jenny Sevilla

3.5.- OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.5.1.- Variable Independiente: Estantería Abierta

Tabla No. 3.- Operacionalización Variable Independiente: Estantería Abierta

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Es preservar, diseminar, procesar, organizar y difundir al usuario el conocimiento de una manera libre a los estantes, despertando el interés innato del usuario y motivando el uso y aprovechamiento óptimo de los recursos documentales.	Diseminar Organizar Procesar Difundir	Dividir la información Formar grupos de información con temáticas afines Desarrollo de la información Comunicación de la información existente a los usuarios	¿Se suministra periódicamente a cada usuario las referencias de los documentos que corresponden a sus intereses cognoscitivos? ¿Se realiza una definición del perfil del usuario? ¿Se organiza la información de acuerdo a las necesidades informacionales de los usuarios? ¿Está organizada la estantería de una forma funcional y adecuada? ¿Con que frecuencia se ordena las estanterías? ¿Cuántas personas están encargadas de mantener el orden en los estantes? ¿La Biblioteca difunde su patrimonio bibliográfico a través de catálogos, colecciones especiales y programas destinados para tal fin? ¿Se informa sobre las nuevas adquisiciones? ¿Se proporciona el servicio de alerta de las publicaciones ¿periódicas y bibliográficas que se reciben en la biblioteca? ¿Se ha definido el proceso de movimiento de los libros de la biblioteca? ¿Esta satisfecho con el sistema de estanteria	Encuesta Cuestionario Dirigido a estudiantes y docentes y administrativos

			abierta con la que cuenta la biblioteca de la facultad?	
--	--	--	---	--

3.6.- Recolección de Información

Para la recolección de información de la investigación se concretó en la descripción de los siguientes elementos.

Tabla No. 5.- Recolección de la Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos
2. ¿De qué personas u objetos?	Sujetos: personas u objetos que van a ser investigados
3. ¿Sobre qué aspectos?	Indicadores (matriz Operacionalización de variables)
4. ¿Quién? ¿Quiénes?	Investigadora
5. ¿Cuándo?	Fecha
6. ¿Dónde?	Lugar de aplicación de instrumentos
7. ¿Cuántas veces?	Número de aplicación de instrumentos
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Especificación de técnicas
9. ¿Con qué?	Instrumentos
10. ¿En qué situación?	Condiciones, circunstancias

Elaborado por: Jenny Sevilla

Se aplicará como técnica para recoger la información: la encuesta.

3.7.- Plan de procesamiento de la información

Una vez aplicadas las encuestas a estudiantes, docentes y administrativos, en base a la muestra obtenida, se procede a realizar un análisis detenido de cada uno de los ítems, los mismos que serán puesto a consideración a través de la **estadística descriptiva** y serán presentados en cuadros con datos numéricos y en términos de frecuencia y porcentaje, para luego graficarlos.

La información recopilada mediante los instrumentos de investigación, se procesó a través de los siguientes pasos:

- a.** Revisión crítica de la información recogida: se realizó la depuración de la información
- b.** Tabulación de la información: se procedió a tabular los datos obtenidos luego de la aplicación del instrumento.
- c.** Presentación de datos: luego de la tabulación se procedió a procesarla de tal manera que los resultados se visualicen en gráficos y tablas estadísticas.
- d.** Análisis de resultados: Se destacó las relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos y la hipótesis.
- e.** Interpretación de resultados: se interpretó los resultados con apoyo del marco teórico.
- f.** Comprobación de la hipótesis y variables.
- g.** Finalmente se estableció conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1.- Análisis de los resultados

El análisis de los resultados contiene el proceso de recolección, tabulación, procesamiento e interpretación de los resultados a través de tablas y gráficos que permiten un mejor entendimiento de los resultados obtenidos.

Este análisis para el presente trabajo de investigación se lo realizó a través de la estadística descriptiva que permitió la recopilación, presentación y caracterización del conjunto de datos, considerando los contenidos del marco teórico y en relación con los objetivos, las variables e indicadores de la investigación.

Con la finalidad de llevar a cabo lo mencionado anteriormente se realizó la investigación de campo, aplicando el cuestionario, a la muestra de 457 personas, entre Docentes, Estudiantes y Administrativos que conforman la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Los procedimientos aplicados son: la correlación, la media aritmética, y la prueba estadística Chi – Cuadrado, que se convertirán en los parámetros con los que se verificará la hipótesis.

4.2.- Interpretación de los resultados

A través de los cuadros y gráficos elaborados para cada pregunta del cuestionario se pudo realizar el análisis y la interpretación de los mismos.

ENCUESTA DIRIGIDA A DOCENTES, ESTUDIANTES Y ADMINISTRATIVOS.

1.- ¿Esta Ud. satisfecho (a) con los servicios y atención que ofrece la biblioteca de la facultad?

Servicios y Atención

Alternativas	Frecuencia			Encuestados	Porcentaje
	Docentes	Estudiantes	Administrativos		
Si	52	234	15	301	65,86%
No	36	52	11	99	21,66%
Parcialmente	19	34	4	57	12,47%
TOTAL	107	320	30	457	100,00%

Tabla N°5: Servicios y Atención
Fuente: Facultad de Contabilidad y Auditoría
Elaborado por: Jenny Sevilla

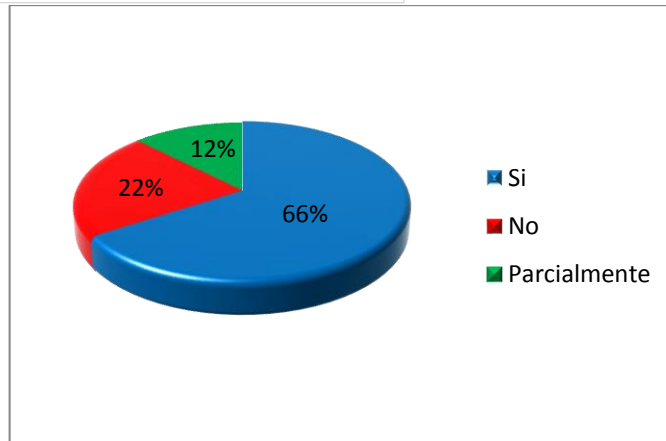


Gráfico N°6: Servicios y Atención
Fuente: Facultad de Contabilidad y Auditoría
Elaborado por: Jenny Sevilla

Análisis

De una muestra de 457 encuestados de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, el 66% de ellos afirma que están satisfechos con la atención que ofrece la biblioteca, un 22% opina todo lo contrario, mientras que un 12% es neutral ni a favor ni en contra.

Interpretación

La Facultad de Contabilidad y Auditoría, de acuerdo a los porcentajes cálculos podemos mencionar al momento que la mayor parte de quienes hacen uso de los servicios de la biblioteca se encuentran satisfechos con la atención que ofrece al momento.

2.- ¿Cuántas veces Ud. en el día ha asistido a la biblioteca?

Concurrencia a la Biblioteca

Alternativas	Frecuencia			Encuestados	Porcentaje
	Docentes	Estudiantes	Administrativos		
Una Vez	38	212	12	262	57,33%
Dos Veces	27	80	8	115	25,16%
Tres Veces	23	18	6	47	10,28%
Cuatro Veces	19	10	4	33	7,22%
TOTAL	107	320	30	457	100,00%

Tabla N°6: Concurrencia a la Biblioteca
Fuente: Facultad de Contabilidad y Auditoria
Elaborado por: Jenny Sevilla

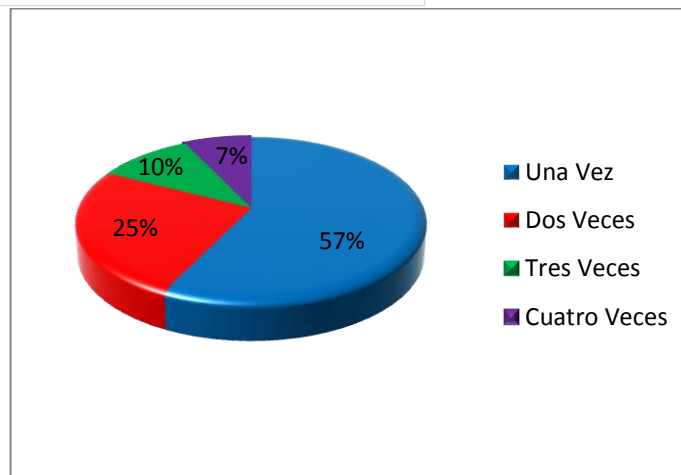


Gráfico N°7: Concurrencia a la Biblioteca
Fuente: Facultad de Contabilidad y Auditoria
Elaborado por: Jenny Sevilla

Análisis

De la muestra se puede observar que el 57% ha asistido una sola vez en el día, el 25% ha asistido dos veces, tres veces en el día ha asistido el 10% y cuatro veces el 7% de los encuestados.

Interpretación

Es claro verificar a través de la encuesta realizada como un gran porcentaje de los estudiantes asiste a diario, a la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, lo cual refleja el grado de aceptación y confianza que se tiene en este servicio universitario.

3.- ¿Considera que la organización del fondo bibliográfico se encuentra acorde a las necesidades informacionales de los usuarios?

Fondo Bibliográfico

Alternativas	Frecuencia			Encuestados	Porcentaje
	Docentes	Estudiantes	Administrativos		
Si	64	124	16	204	44,64%
No	22	102	9	133	29,10%
Parcialmente	21	94	5	120	26,26%
TOTAL	107	320	30	457	100,00%

Tabla N°7: Fondo Bibliográfico
Fuente: Facultad de Contabilidad y Auditoría
Elaborado por: Jenny Sevilla

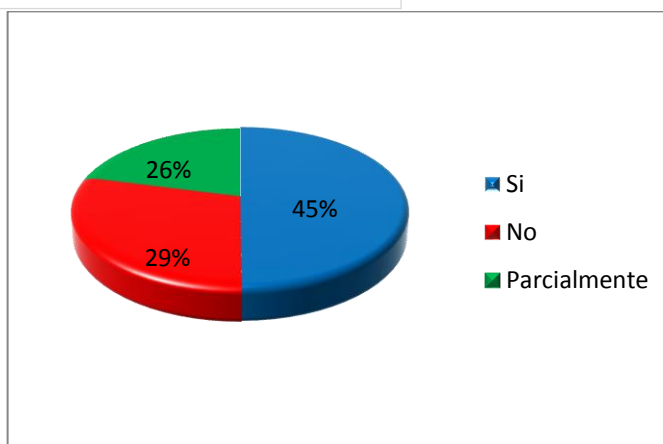


Gráfico N°8: Fondo Bibliográfico
Fuente: Facultad de Contabilidad y Auditoría
Elaborado por: Jenny Sevilla

Análisis

Se observa que el 45% de encuestados, considera que la organización del fondo bibliográfico, está acorde a las necesidades de los usuarios, mientras que el 29% opina todo lo contrario y un 26% adopta una posición neutral ante esto

Interpretación

La simple introspección de los resultados arrojados por esta encuesta, aclara que existe un cierto equilibrio al considerar que la organización del fondo bibliográfico, está acorde a las necesidades de los usuarios, ya que cada cierto tiempo, este fondo bibliográfico se encuentra incorporando nuevas obras, a su extensa colección para beneficio de todos los usuarios.

4.- ¿Considera Ud. que la modalidad de estantería abierta está organizada de forma funcional y adecuada?

Organización Funcional

Alternativas	Frecuencia			Encuestados	Porcentaje
	Docentes	Estudiantes	Administrativos		
Si	72	196	18	286	62,58%
No	18	101	7	126	27,57%
Parcialmente	17	23	5	45	9,85%
TOTAL	107	320	30	457	100,00%

Tabla N°8: Organización Funcional
Fuente: Facultad de Contabilidad y Auditoria
Elaborado por: Jenny Sevilla

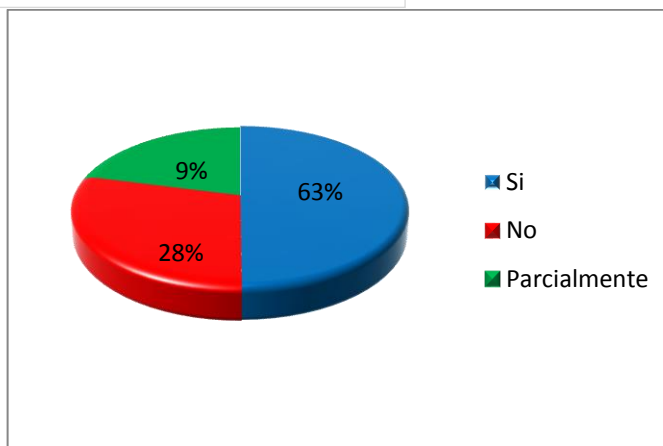


Gráfico N°9: Organización Funcional
Fuente: Facultad de Contabilidad y Auditoria
Elaborado por: Jenny Sevilla

Análisis

De la muestra, el 63% opina que la modalidad de estantería abierta está organizada adecuadamente, mientras que el 28% de los encuestados opinan todo

lo contrario, ya que esta modalidad no permite una organización adecuada, y finalmente un 9% toma una posición neutral.

Interpretación

La Organización sin lugar a dudas es la base importante en cualquier oficina establecimiento, o lugar de trabajo, mucho más cuando hablamos de una biblioteca, del estudio realizado podemos indicar que más de la mitad de los encuestados se encuentran satisfechos con la organización imperante en la modalidad de estantería abierta en la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, aspecto relevante, pero que se tiene que ir mejorando con el paso del tiempo.

5.- ¿Considera Usted que la Biblioteca difunde su patrimonio bibliográfico a través de catálogos, colecciones especiales y programas destinados para tal fin?

Difusión del Patrimonio Bibliográfico.

Alternativas	Frecuencia			Encuestados	Porcentaje
	Docentes	Estudiantes	Administrativos		
Si	82	244	20	346	75,71%
No	14	60	7	81	17,72%
Parcialmente	11	16	3	30	6,56%
TOTAL	107	320	30	457	100,00%

Tabla N°9: Difusión del Patrimonio Bibliográfico
Fuente: Facultad de Contabilidad y Auditoría
Elaborado por: Jenny Sevilla

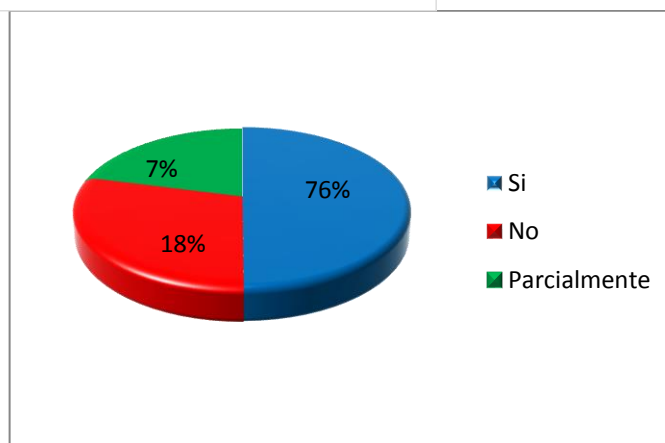


Gráfico N°10: Difusión del Patrimonio Bibliográfico
Fuente: Facultad de Contabilidad y Auditoría
Elaborado por: Jenny Sevilla

Análisis

De la muestra en estudio el 76% opina que la biblioteca difunde todo su contenido bibliográfico, a través de diversos medios, el 18% de los encuestados se contraponen a lo anteriormente descrito y considera que no se realiza una difusión adecuada y finalmente el 7% es neutral.

Interpretación

Claramente y por obvias razones la mayor parte de los encuestados defienden la posición de que la biblioteca difunde su patrimonio bibliográfico a través de catálogos, colecciones especiales y programas, aspecto muy importante ya que por medio de esto el estudiantado y particulares podrá conocer de mejor manera, las innumerables colecciones de libros que en algún momento necesiten o puedan necesitar a futuro.

6.- ¿Cree Ud. Que la biblioteca informa sobre las nuevas adquisiciones bibliográficas?

Nuevas Adquisiciones Bibliográficas

Alternativas	Frecuencia			Encuestados	Porcentaje
	Docentes	Estudiantes	Administrativos		
Si	84	272	23	379	82,93%
No	15	42	5	62	13,57%
Parcialmente	8	6	2	16	3,50%
TOTAL	107	320	30	457	100,00%

Tabla N°10: Nuevas Adquisiciones Bibliográficas
Fuente: Facultad de Contabilidad y Auditoría
Elaborado por: Jenny Sevilla

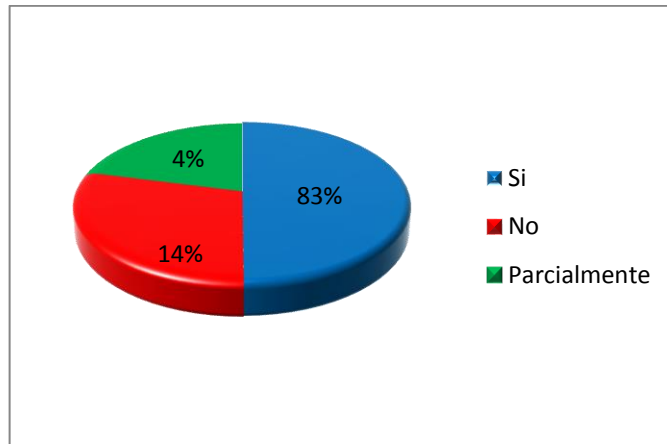


Gráfico N°11: Nuevas Adquisiciones Bibliográficas
Fuente: Facultad de Contabilidad y Auditoría
Elaborado por: Jenny Sevilla

Análisis

De toda la muestra encuestada el 83% manifiesta que la biblioteca informa sobre las nuevas adquisiciones bibliográficas que realiza, un 14% opina todo lo contrario y finalmente un 4% de los encuestados es neutral ante esta situación.

Interpretación

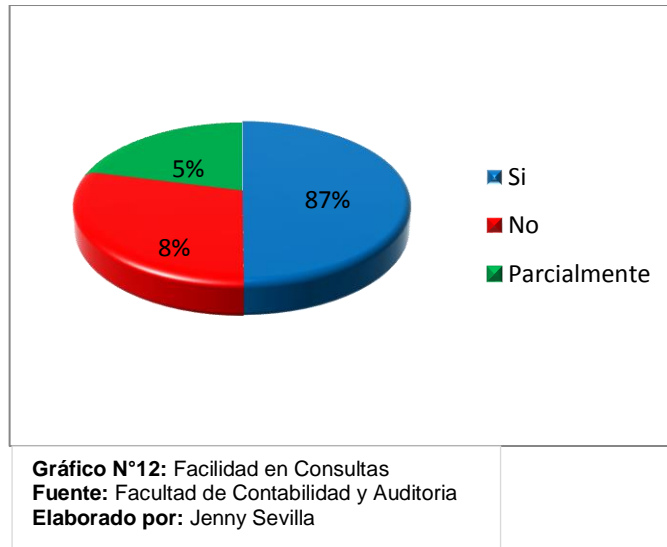
De lo presentado en esta investigación es claro interpretar que una buena parte de los encuestados manifiestan que la biblioteca informa sobre las recientes adquisiciones bibliográficas que efectúa, con lo cual mejora la atención al usuario, el cual siempre está en busca de lo último en información en diversos campos de la ciencia.

7.- ¿Considera Ud. Que la organización del fondo bibliográfico de la biblioteca facilita su consulta?

Facilidad en Consultas

Alternativas	Frecuencia			Encuestados	Porcentaje
	Docentes	Estudiantes	Administrativos		
Si	86	290	20	396	86,65%
No	11	20	6	37	8,10%
Parcialmente	10	10	4	24	5,25%
TOTAL	107	320	30	457	100,00%

Tabla N°11: Facilidad en Consultas
Fuente: Facultad de Contabilidad y Auditoría
Elaborado por: Jenny Sevilla



Análisis

De todos los encuestados se puede manifestar que el 87% considera que la organización del fondo bibliográfico facilita su consulta, mientras que un 8% de la muestra encuestada opina todo lo contrario y no cree que esto facilite su consulta, y para terminar un 5% adopta una postura neutral, ante este tema.

Interpretación

La clara concepción de los resultados obtenidos evidencia una mayoría absoluta que considera que la organización de este fondo bibliográfico facilita su consulta, ya que mientras todo se halle establecido bajo parámetros de organización, la búsqueda de cierta información se la hallara de forma más rápida, ágil y oportuna, buscando así desde luego la eficiencia.

8.- ¿Son satisfechas las necesidades informacionales por parte de la biblioteca?

Necesidades de Información Satisfechas.

Alternativas	Frecuencia			Encuestados	Porcentaje
	Docentes	Estudiantes	Administrativos		
Si	90	301	23	414	90,59%
No	10	12	4	26	5,69%
Parcialmente	7	7	3	17	3,72%

TOTAL	107	320	30	457	100,00%
--------------	------------	------------	-----------	------------	----------------

Tabla N°12: Necesidades de Información Satisfechas
Fuente: Facultad de Contabilidad y Auditoría
Elaborado por: Jenny Sevilla

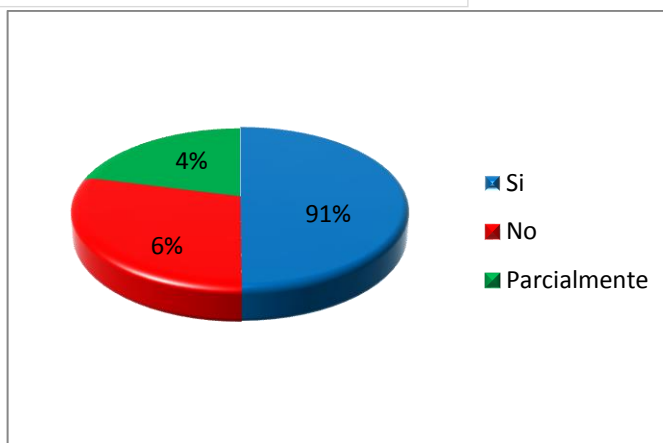


Gráfico N°13: Necesidades de Información Satisfechas
Fuente: Facultad de Contabilidad y Auditoría
Elaborado por: Jenny Sevilla

Análisis

Del total de la muestra se puede decir que el 91% manifiesta que sus necesidades informacionales por parte de la biblioteca son satisfechas, el 6% opina todo lo contrario, con respecto a la pregunta y finalmente el 4% es neutral ante tal situación.

Interpretación

La satisfacción del usuario siempre será importante en cualquier ámbito de estudio por lo cual, la mayor parte de la muestra puesta a investigación afirma que la biblioteca ha satisfecho todas sus necesidades en cuanto tiene que ver a información pormenorizada y oportuna, la misma que guarda gran confiabilidad gracias a las bibliografías actualizadas que posee.

9.- ¿Cuando usted busca un documento lo encuentra en el lugar establecido?

Lugar Establecido de Búsqueda

Alternativas	Frecuencia			Encuestados	Porcentaje
	Docentes	Estudiantes	Administrativos		
Si	79	229	18	326	71,33%
No	21	58	7	86	18,82%
Parcialmente	7	33	5	45	9,85%

TOTAL	107	320	30	457	100,00%
--------------	------------	------------	-----------	------------	----------------

Tabla N°13: Lugar Establecido de Búsqueda
Fuente: Facultad de Contabilidad y Auditoría
Elaborado por: Jenny Sevilla

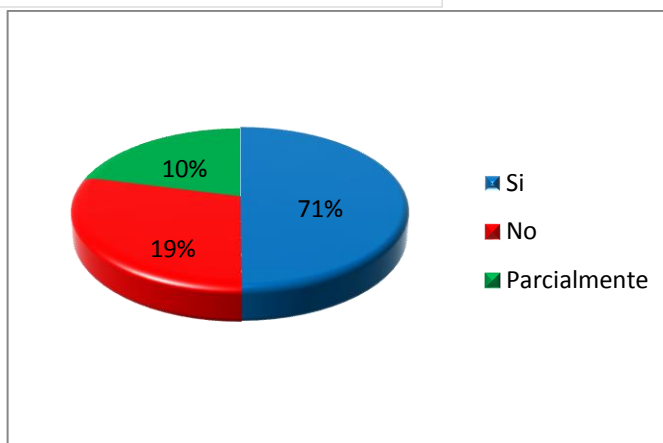


Gráfico N°14: Lugar Establecido de Búsqueda
Fuente: Facultad de Contabilidad y Auditoría
Elaborado por: Jenny Sevilla

Análisis

Del total puesto a investigación se puede manifestar que el 71% opina que cuando buscan un documento lo encuentran en el lugar establecido, el 19% en cambio opina todo lo contrario y finalmente un 10% que adopto ser neutral.

Interpretación

Una clara y concisa aseveración al momento de emprender una ardua y tormentosa investigación, es el de hallar lo que se busca en lugar correcto, ya que las cosas se facilitan y todo se realiza de una manera más eficiente y rápida, por lo que la mayor parte de los encuestados aseveran que cuando buscan un documento lo hallan en lugar exacto, aunque en ocasiones esto no suceda debido al grado cultural de los usuarios que utilizan los servicios de la biblioteca, ya que no vuelven a colocar los objetos en el sitio de donde los tomaron.

10.- ¿Cree Ud. Que la señalética de la biblioteca es adecuada?

Señalética

Alternativas	Frecuencia			Encuestados	Porcentaje
	Docentes	Estudiantes	Administrativos		
Si	74	172	14	260	56,89%
No	18	96	8	122	26,70%

Parcialmente	15	52	8	75	16,41%
TOTAL	107	320	30	457	100,00%

Tabla N°14: Señalética
Fuente: Facultad de Contabilidad y Auditoría
Elaborado por: Jenny Sevilla

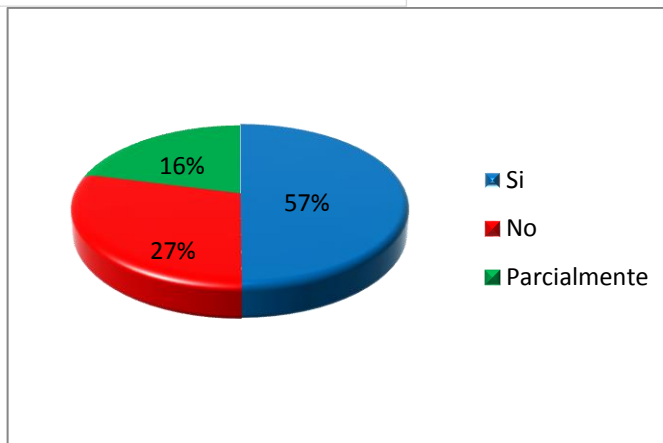


Gráfico N°15: Señalética
Fuente: Facultad de Contabilidad y Auditoría
Elaborado por: Jenny Sevilla

Análisis

De un total de la muestra el 57% de los encuestados opina que la señalética de la biblioteca es adecuada, cosa que no sucede con el 27% quienes manifiestan todo lo contrario con relación a esta pregunta, mientras tanto un 16% adopta una postura neutral.

Interpretación

Señalética, palabra por más obvia, pero que se la debe aplicar en la práctica por cuanto sitios como una biblioteca debe poseer estos requerimientos técnicos y de orientación, ya que de esto depende una investigación más ágil y rápida por parte de los usuarios, es por esta razón que una buena parte de los encuestados manifiesta que la señalética es la adecuada y hasta el momento no ha generado inconvenientes, cabe recalcar que tampoco se debe exagerar en el tema, ya que causaríamos un deterioro en el aspecto visual, al saturar demasiadas señales en la biblioteca.

11.- ¿Está satisfecho con el sistema de estantería abierta con la que cuenta la biblioteca de la facultad?

Satisfacción

Alternativas	Frecuencia			Encuestados	Porcentaje
	Docentes	Estudiantes	Administrativos		
Si	70	162	12	244	53,39%
No	20	98	9	127	27,79%
Parcialmente	17	60	9	86	18,82%
TOTAL	107	320	30	457	100,00%

Tabla N°15: Satisfacción
Fuente: Facultad de Contabilidad y Auditoria
Elaborado por: Jenny Sevilla

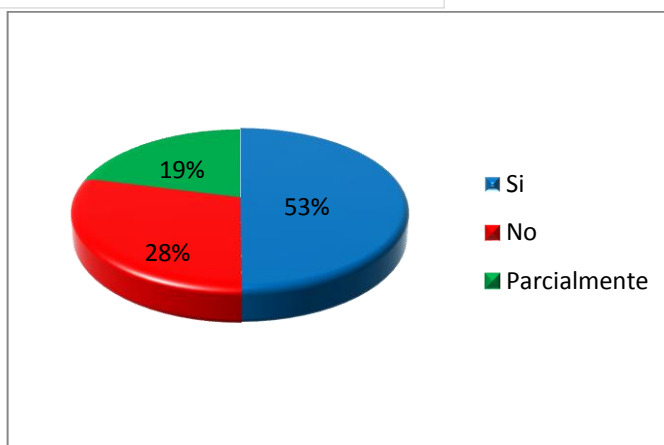


Gráfico N°16: Satisfacción
Fuente: Facultad de Contabilidad y Auditoria
Elaborado por: Jenny Sevilla

Análisis

Del total puesto a investigación podemos manifestar que el 53% opina que esta satisfecho, el 28% en cambio dice estar insatisfecho y finalmente un 19% que es neutral.

Interpretación

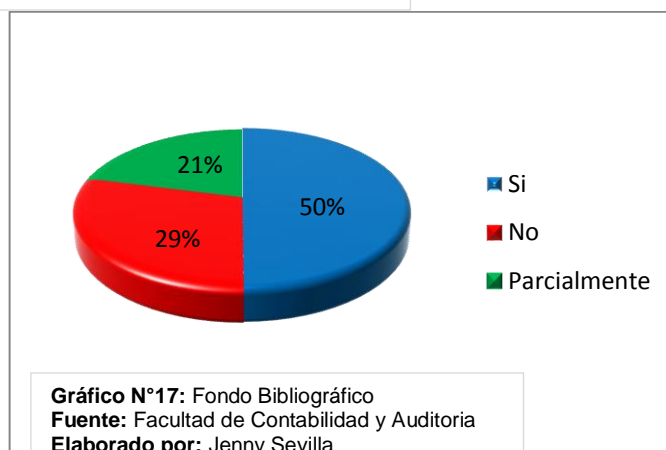
Siendo claro podemos mencionar que la mayor parte están satisfechos con los servicios que ofrece la biblioteca, pero cabe mencionar que debemos tomar muy en cuenta a aquellos que no concuerdan con esta aseveración, por lo tanto debemos mejorar en lo posible estos servicios, haciendo que el usuario se sienta a gusto.

12.- ¿Para usted el fondo bibliográfico con el que cuenta la biblioteca de la facultad es el adecuado?

Fondo Bibliográfico

Alternativas	Frecuencia			Encuestados	Porcentaje
	Docentes	Estudiantes	Administrativos		
Si	64	154	10	228	49,89%
No	23	100	10	133	29,10%
Parcialmente	20	66	10	96	21,01%
TOTAL	107	320	30	457	100,00%

Tabla N°16: Fondo Bibliográfico
Fuente: Facultad de Contabilidad y Auditoria
Elaborado por: Jenny Sevilla



Análisis

Del total de la muestra el 50% de los encuestados opina que el fondo bibliográfico es el adecuado, cosa que no sucede con el 29% quienes manifiestan todo lo contrario con relación a esta pregunta, mientras tanto un 21% adopta una postura neutral.

Interpretación

El fondo bibliográfico sin duda alguna es uno de los aspectos más importantes, que conforman los servicios que ofrece la biblioteca, en los últimos tiempos este ha ido actualizándose con nuevas adquisiciones, lo cual ha fortalecido el fondo bibliográfico, dando así de baja obras ya desactualizadas y antiguas las cuales no ofrecen información vigente y actualizada para la investigación.

Verificación de Hipótesis

La verificación de la hipótesis planteada se efectuará a partir de los resultados obtenidos con la encuesta realizada a la muestra de 457 personas, entre Docentes,

Estudiantes y Administrativos que conforman la Facultad de Contabilidad y Auditoría., para ello se utilizará el método del Chi – Cuadrado.

Planteamiento de la hipótesis.

Ha: El uso inadecuado que se da al sistema de estantería abierta incide directamente en la organización del fondo bibliográfico en la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, durante los meses julio - diciembre del 2011.

Ho: El uso inadecuado que se da al sistema de estantería abierta no incide directamente en la organización del fondo bibliográfico en la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, durante los meses julio - diciembre del 2011.

Verificación de la hipótesis

Frecuencias Observadas

OBSERVADAS (O)								
<i>respuestas</i>	<i>preguntas</i>							
	3	4	5	6	7	11	12	
SI	204	286	346	379	396	244	228	2083
NO	133	126	81	62	37	127	133	699
PARCIALMENTE	120	45	30	16	24	86	96	417
SUMATORIA	457	457	457	457	457	457	457	3199

Tabla N°17: Frecuencias observadas
Fuente: Chi - Cuadrado
Elaborado por: Jenny Sevilla

Frecuencias Esperadas

ESPERADAS (E)

Preguntas								
respuestas	3	4	5	6	7	11	12	
SI	297,57	297,57	297,57	297,57	297,57	297,57	297,57	2083,00
NO	99,86	99,86	99,86	99,86	99,86	99,86	99,86	699,00
PARCIALMENTE	59,57	59,57	59,57	59,57	59,57	59,57	59,57	417,00
SUMATORIA	457,00	457,00	457,00	457,00	457,00	457,00	457,00	3199,00

Tabla N°18: Frecuencias esperadas
Fuente: Chi - Cuadrado
Elaborado por: Jenny Sevilla

Probabilidad de ocurrencia = 95%

$$\infty = 100\% - 95\%$$

$$\infty = 5\%$$

$$\infty = 5\% / 100$$

$$\infty = 0.05$$

Regla de Decisión

Grado de libertad (gl) = (Filas - 1) (Columnas - 1)

$$(gl) = (F - 1) (C - 1)$$

$$(gl) = (3 - 1) (7 - 1)$$

$$(gl) = (2) (6)$$

$$(gl) = 12$$

Se encontró el grado de libertad correspondiente: gl= **12**

El valor del Chi cuadrado Tabular, según la tabla es de **21,03**

Chi Cuadrado

O	E	O-E	(O - E) ²	(O - E) ² /E
204	297,57	-93,57	8755,61	29,42
133	99,86	33,14	1098,45	11,00
120	59,57	60,43	3651,61	61,30
286	297,57	-11,57	133,90	0,45

126	99,86	26,14	683,45	6,84
45	59,57	-14,57	212,33	3,56
346	297,57	48,43	2345,33	7,88
81	99,86	-18,86	355,59	3,56
30	59,57	-29,57	874,47	14,68
379	297,57	81,43	6630,61	22,28
62	99,86	-37,86	1433,16	14,35
16	59,57	-43,57	1898,47	31,87
396	297,57	98,43	9688,18	32,56
37	99,86	-62,86	3951,02	39,57
24	59,57	-35,57	1265,33	21,24
244	297,57	-53,57	2869,90	9,64
127	99,86	27,14	736,73	7,38
86	59,57	26,43	698,47	11,72
228	297,57	-69,57	4840,18	16,27
133	99,86	33,14	1098,45	11,00
96	59,57	36,43	1327,04	22,28
χ^2				378,86

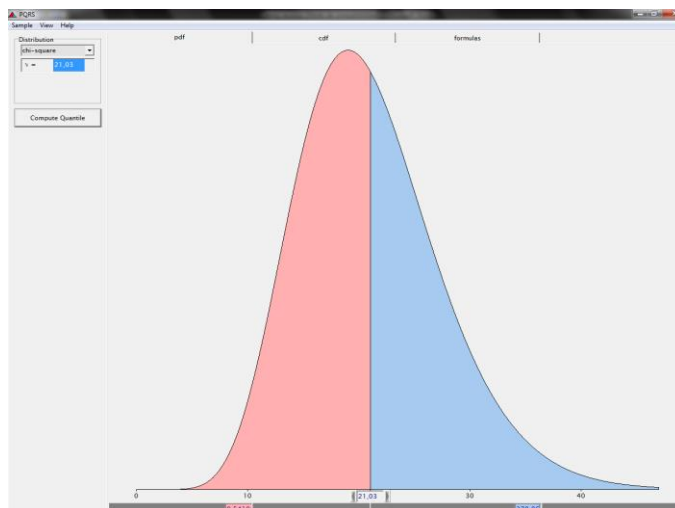
Tabla N°19: Chi Cuadrado Calculado
Fuente: Chi - Cuadrado
Elaborado por: Jenny Sevilla

El X^2 , teórico o crítico con 12 grados de libertad al nivel 0,05 y una cola es: 21,03

Conclusión:

Como 378,86 es mayor que 21,03 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Esto quiere decir que se afirma que: El uso inadecuado que se da al sistema de estantería abierta incide directamente en la organización del fondo bibliográfico en la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, durante los meses julio - diciembre del 2011.

Representación Gráfica Chi-Cuadrado



= Región de Rechazo.
 = Región de Aceptación.

Gráfico N°18: Representación Gráfica Chi-Cuadrado
Fuente: Facultad de Contabilidad y Auditoría
Elaborado por: Jenny Sevilla

Decisión

Como el χ^2 , calculado (378.86) cae en la región de rechazo, entonces se rechaza la Hipótesis Nula (**H₀**) y se acepta la Hipótesis alterna (**H_a**): El uso inadecuado que se da al sistema de estantería abierta incide directamente en la organización del fondo bibliográfico en la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, durante los meses julio - diciembre del 2011.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.- Conclusiones

- No existe gran interés en investigar o acudir a la biblioteca por parte de los estudiantes.
- La encuesta ha reflejado claramente la necesidad de seguir mejorando los servicios bibliotecarios en la Facultad de Contabilidad y Auditoría, ya que esto incide en el desarrollo investigativo de los usuarios.
- Como mejoramiento en los servicios que desean los estudiantes, se tiene la organización en estantería abierta, incremento de colecciones en la biblioteca virtual y reservación de préstamos de los libros.
- La comunicación directa con los usuarios es también importante y deben existir instrumentos que hagan frecuente y natural el que los usuarios especialmente los estudiantes realicen observaciones sobre los servicios, por medio de buzones de sugerencias, reuniones con docentes y estudiantes, formularios web de sugerencias, etc., aspecto que no sucede.

5.2.- Recomendaciones

- Se recomienda buscar alternativas para acaparar el interés por investigar de los estudiantes, una vía factible es a través de los docentes, primero

reuniones con ellos para informar y analizar la bibliografía existente para que planifiquen su materia con esta.

- Se debe contar como mínimo con las mesas y sillas necesarias para acoger a un grupo completo de estudiantes dedicados a algún trabajo colectivo. No conviene utilizar mesas grandes, corridas, que ocupan demasiado espacio. Las mesas de lectura para cuatro personas son las idóneas, ya que permiten realizar trabajos colectivos o tareas individuales.
- Se debe procurar crear un clima cálido y acogedor en el que influyen la distribución de espacios, el mobiliario, el color de las paredes, la iluminación, la señalización, la decoración con plantas, etc.
- La Biblioteca debe tener indicadores señáleticos, dentro y fuera del recinto, llamativos, claros y concisos para poder localizar el edificio y los servicios a los que se puede acceder.
- Considerando que la organización es muy importante en toda etapa de la vida más aún cuando se es estudiante, y creyendo en cultivar la cultura como base del desarrollo en la comunidad, es especialmente necesario concientizar a los usuarios en este caso el estudiantado el uso adecuado del sistema de estantería abierta, impartiendo pláticas o charlas, para un mejor uso del fondo bibliográfico que posee la biblioteca.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos Informativos

6.1.1 Título:

Guía de capacitación del usuario acerca de la estantería abierta y sus servicios, para la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

6.1.2. Institución Ejecutora

Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato

6.1.3 Beneficiarios

Los beneficiarios inmediatos serán todos los usuarios que acuden a la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, en general será toda la comunidad universitaria de la Técnica de Ambato.

6.1.4 Ubicación

La Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría se encuentra ubicada en:

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Parroquia: Huachi Loreto
Ciudadela: Nuevo Ambato
Calles: Av. de los Chasquis entre Rio Guayllabamba y Rio Payamino
Campus: Huachi (Universidad Técnica de Ambato)
Facultad: Contabilidad y Auditoria
Teléfonos: 2848487. Telefax: 2844362

6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución

El tiempo estimado para la ejecución del proyecto es de 6 meses.

6.1.6 Equipo técnico responsable

Las unidades técnicas responsables estarán conformadas: administración de sistemas, subdecanato y funcionarios de biblioteca.

6.1.7. Responsable

La persona responsable de la elaboración de la propuesta es la Econ. Jenny Sevilla

6.1.8. Costo

En lo que se refiere a talento humano, el personal con que cuenta la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, como recursos materiales para la marcha de la presente propuesta: **\$ 338,50**

6.2 Antecedentes de la Propuesta

Las bibliotecas universitarias son un elemento imprescindible en la búsqueda de nuevos modelos de aprendizaje abstracto a grupos de intereses cada vez más amplios, convirtiéndose en un sistema dinámico, interactivos donde la participación del usuario es fundamental, y es así que el protagonista del presente

estudio, es decir el usuario, debe captar toda la atención y mucho más cuando desconoce normas y procedimientos de comportamiento al interior de una unidad informacional en la cual se aplica la modalidad de estantería abierta.

Es así que, con toda la información obtenida, con relación a mejorar los servicios que presta la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, se centra específicamente en la capacitación que debe poseer el usuario, por lo que se pone a consideración la presente guía de capacitación del usuario acerca de la modalidad de estantería abierta, para incrementar la excelencia en la calidad del servicio de esta unidad informacional y por ende en la imagen institucional.

6.3 Justificación

Los cambios acelerados en la actualidad, donde el mundo se ha vuelto muy competitivo y por tal razón, la información y el conocimiento son armas muy importantes en cualquier rama de estudio, la biblioteca se ha transformado en un lugar de investigación y de vital importancia, por tanto se requiere que la misma cuente con los servicios necesarios y que los mismos estén al alcance de todos los usuarios, para que así estos puedan aclarar todas sus dudas y vacíos mentales.

En la actualidad la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría cuenta con los servicios más modernos de toda la cadena de bibliotecas de la universidad, servicios como; poseer una bibliografía actualizada que cada cierto tiempo se incrementa, estanterías abiertas en donde todos los usuarios son libres de buscar los libros que necesiten, repositorios en los cuales toda la información bibliográfica e investigaciones, como tesis se hallan a la disposición de todo el público, etc., convirtiéndose así en un sistema dinámico e interactivo donde la participación del usuario es fundamental por lo que es necesario capacitar al mismo, para que este se instruyan eficientemente, en cómo debe conducirse y proceder en un sistema de estantería abierta, como el que posee la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por tal razón, se ha visto la necesidad de elaborar una guía de capacitación del usuario sobre el sistema de estantería abierta, lo cual permitirá mejorar los servicios bibliotecarios de la Facultad, fomentando así la calidad institucional he implantando un alto nivel de eficiencia, para que, cuando se lo ejecute, los resultados sean óptimos y por lo tanto alcancemos una formación exitosa en el estudiante, basado en el desarrollo investigativo.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

- Diseñar una Guía de capacitación del usuario acerca de la estantería abierta y sus servicios, para la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

6.4.2 Objetivos específicos

- Plantear estrategias de capacitación para el usuario de estantería abierta, para mejorar los servicios que presta la Biblioteca.
- Estructurar una Guía de capacitación del usuario acerca de la estantería abierta, para mejorar los servicios de la Biblioteca.
- Implementar la Guía de capacitación del usuario acerca de la estantería abierta, para optimizar los servicios que proporciona la Biblioteca.

6.5. Análisis de Factibilidad

6.5.1. Política

Asistir con el avance de la Alma Mater ambateña, ajustándose a las leyes y reglamentos que rigen en la institución, permitirá mejorar los servicios que presta al usuario la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría

6.5.2. Socio Cultural

Este tipo de propuesta está orientada a capacitar al usuario para que conozca la forma de conducirse en un sistema de estantería abierta, lo cual consolidará la calidad del servicio que presta la biblioteca, para que así sus actividades se desarrollen de manera más ágil y oportuna.

6.5.3. Tecnológica

Los cambios en la tecnología se presentan a diario, por lo que en muy poco tiempo será preciso que la biblioteca ponga a la disposición de los usuarios nuevos servicios automatizados, que prioricen búsquedas aceleradas y acertadas en diversos temas del conocimiento humano.

6.5.4. Organizacional

Lo que se busca en esencia es mejorar en lo posible los servicios de la biblioteca, enfocándonos para tal cometido en el usuario, al mismo que se debe capacitar en todos los aspectos que tengan que ver, en cómo debe conducirse en una biblioteca con sistemas de estantería abierta, en definitiva lo que se busca es implantar una cultura del comportamiento eficaz y eficiente.

6.5.5. Factibilidad Económico Financiero

Aplicando esta guía al usuario, lo más paradójico es que esta no tendrá un alto grado de afectación económica, en su implementación por lo que es imprescindible su difusión y aplicación lo más pronto posible.

6.5.6. Factibilidad Legal

Ya que todo marcha en base a un análisis organizativo, no existe impedimento legal para la aplicación, de una Guía de capacitación del usuario sobre sistemas de estantería abierta, en la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

6.6. Fundamentación Teórica.

Según GÓMEZ HERNÁNDEZ José A. (2002:95-97) comenta sobre los usuarios:

Los Usuarios en la Bibliotecas.

Las bibliotecas son instituciones de servicio, se han de orientar a satisfacer a los usuarios para los cuales existen. Ello exige conocer los tipos de usuarios y para ello hay que aprender a informarse sobre ellos y hacer estudios de la comunidad, tanto de sus necesidades de información como de sus expectativas, usos y valoraciones de los servicios bibliotecarios, al igual que hay que capacitarlos. A continuación otro terreno fundamental respecto del usuario es su formación, que se estudiará en Biblioteconomía Especializada, como uno de los servicios bibliotecarios. Por último, los bibliotecarios, siendo sus bibliotecas lugares de encuentro y comunicación, deberán utilizar técnicas, condiciones y métodos de comunicación que permitan la fluidez, el entendimiento, incluso el calor, en la relación que humanamente se establece en toda biblioteca.

Por todo ello, se persigue dos objetivos: En primer lugar, lograr el conocimiento de los principios y técnicas para el estudio de usuarios. En segundo lugar se pretende introducir las actitudes y técnicas necesarias, para hacer posible una comunicación adecuada con los usuarios de las bibliotecas.

La orientación al usuario de la biblioteca

Una biblioteca orientada al usuario es aquella que adecua los espacios de la biblioteca, la colección, las normas de uso o la distribución de los trabajos técnicos, a las necesidades de los usuarios. Un buen servicio se arraiga en tareas

técnicas realizadas con calidad, pero éstas no deben copar la inversión y el tiempo laboral en perjuicio de los servicios. Los objetivos son mejorar la accesibilidad, disponibilidad y conocimiento de los fondos documentales, reducir el tiempo de localización y acceso a la información y a los documentos e ir adaptando la biblioteca, en cada momento, a las demandas de información cambiantes de los usuarios, utilizando los recursos informativos y tecnológicos disponibles para conseguirlo.

Igual que las empresas necesitan el estudio de su mercado para asegurar que sus productos sean atractivos, se conozcan y se desee consumirlos, las bibliotecas deben preocuparse por conocer a sus clientes y sus necesidades. Y tanto los presentes como los previsibles intereses futuros y de los usuarios reales, como los que se pueda captar, para atenderlos con eficacia y eficiencia. Esto implica que la biblioteca tiene que hacer esfuerzos por diferenciar necesidades y diversificar servicios, pues no todos los usuarios esperan, necesitan, desean o demandan lo mismo.

La orientación a los usuarios consiste por tanto, también en flexibilizar las estructuras en función de la realidad sectorial e individual de sus posibles "clientes", posibilitando la adaptación de normas de acceso, colecciones u horarios a sus distintos sectores de demanda.

Los usuarios

Para que los servicios se adecuen efectivamente a los usuarios se debe conocer qué necesidades de información tienen éstos. El interés por los usuarios surgió en el ámbito anglosajón, desde el primer tercio de este siglo, y ha abarcado aspectos como el conocimiento de los usuarios, los medios de análisis de sus necesidades, la sensibilización, la formación y la evaluación de los servicios, a través sus valoraciones. En Sudamérica los estudios de usuarios son recientes y están dificultados por la falta de instrumentos estadísticos generales y actualizados y por la escasez de condiciones en las bibliotecas.

Una manera de categorizar las distintas necesidades de los usuarios es establecer tipologías de éstos, en función de distintos criterios, que vayan dando distintos perfiles de cada uno de ellos, de manera que se vaya orientando los servicios a esos perfiles. Los estudios de usuarios y la práctica bibliotecaria hacen ya previsibles algunas de las aspiraciones informativas de los usuarios, algunos criterios para categorizar a los usuarios:

- **Potenciales-reales:** Si se considera usuario a todo aquel que necesita información para el desarrollo de sus actividades profesionales o privadas, todo individuo lo es, sin embargo, los usuarios reales son sólo una pequeña parte, quedando los demás como "potenciales" clientes, a quienes se debe interesar por la biblioteca. Se debe comprender este hecho desde dos ángulos: en primer lugar, los servicios deben pretender llegar a todos los que tienen derecho a él, incluyendo a los que todavía no son usuarios. En segundo lugar, cuando se estudia a los usuarios, se debe hacerlo de modo que los resultados no sean sesgados, es decir, que se extrapolen las conclusiones al conjunto de la comunidad teórica de usuarios, si solamente se ha obtenido información de usuarios reales, cuyas opiniones y demandas no representarán al conjunto.
- **Presenciales-virtuales:** La biblioteca digital, la presencia de la biblioteca en Internet, la hace accesible de modo remoto, tanto a los usuarios para los que específicamente están destinadas, como a otros. Hay que establecer a qué usuarios no presenciales se atiende y qué servicios se les presta.
- **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 (revistas, congresos y cursos sobre la especialidad...)

- ✓ **En 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 y divulgadores, los periodistas, obras de sintetización; y los ciudadanos, obras e informaciones de carácter múltiple.

Los estudios de usuarios

Sanz ha definido los estudios de usuarios como: el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos, a su consumo de información.

Posibles objetivos de los estudios de usuarios

- El conocimiento de las necesidades de información, y del grado de satisfacción obtenido
- Saber las motivaciones, actitudes, valores o deseos respecto de la biblioteca.
- Evaluar la biblioteca, el usuario como fuente de información de la biblioteca.
- Detectar problemas para adecuar los servicios o realizar cambios: adecuar los espacios, la formación a las necesidades, etc.

Etapas del proceso de estudio de los usuarios

- Identificar los objetivos del estudio o hipótesis.
- Analizar qué información será necesario obtener.
- Recopilar la información disponible y diseñar un modelo de recogida de los datos de campo que se requieran.

- Identificar la población objeto de estudio y seleccionar la muestra adecuada.
- Planificar la recogida de datos, los aspectos temporales, burocráticos o materiales necesarios.
- Realizar un estudio piloto para comprobar y corregir posibles problemas en la obtención de información.
- Obtener la información.
- Analizar los resultados para realizar las conclusiones.
- Elaborar un informe de investigación que permita la adopción de medidas concretas en la biblioteca.

6.7 Modelo Operativo

GUÍA DE CAPACITACIÓN DEL USUARIO ACERCA DE LA ESTANTERÍA ABIERTA Y SUS SERVICIOS, PARA LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

Objetivo

Ayudar a comprender a los usuarios sobre la importancia que tiene la Biblioteca como apoyo indispensable para sus estudios, al brindar la capacitación en el manejo de técnicas de consulta y recursos virtuales, de manera que contribuyan en la búsqueda y recuperación de la información física y digital.

Logo de la biblioteca



Misión

Brindar apoyo integral de servicios bibliotecarios y de información a la actividad académica y de investigación, para lograr la satisfacción de la comunidad universitaria, al facilitar el acceso y difusión de los recursos bibliográficos y electrónicos, mediante las nuevas tecnologías de la información.

Visión

Ser el referente de los Centros de Información de la zona central del país, comprometido y moderno, que mantenga la excelencia y satisfaga las necesidades

de información, contribuyendo al desarrollo de habilidades informativas con nuevas tecnologías, personal calificado y una adecuada infraestructura.

Recursos de Información

- Colección
- Tesis de grado
- Monografías
- Hemeroteca

Temáticas

- Contabilidad
- Economía
- Finanzas
- Computación
- Auditoría
- Administración
- Matemáticas
- Derecho y otras

Usuarios de la Biblioteca

- Estudiantes
- Docentes y Administrativos de la Facultad de Contabilidad y Auditoría
- Comunidad universitaria de la UTA
- Público en general

Documentos para el uso de la Biblioteca

- Carnet estudiantil o documento que avaliza ser estudiante, docente o administrativo de la Facultad de Contabilidad y Auditoría y/o Cédula de Identidad.
- Para estudiantes de otras facultades y público en general, presentará DOS documentos: Carnet estudiantil más Cédula de Identidad y/o cualquier otro documento personal.

Servicios que ofrece la Biblioteca

- Estantería abierta
- Consulta en sala
- Referencia
- Catálogo automatizado en línea
- Bibliografía especializada
- Recursos electrónicos
- Formación de usuarios
- Área de internet
- Internet inalámbrico
- Base de datos en línea
- Préstamos

1. Estantería abierta

- El usuario podrá tomar los libros directamente de los estantes, en caso de duda solicitarlos al personal de biblioteca.
- El usuario deberá depositar los libros consultados, en el lugar del que los tomó.
- Si no recuerda el lugar exacto, es mejor que NO trate de ponerlos nuevamente en la estantería y en este caso deposite los libros en los carros portalibros.

2. Consulta en sala

- Consiste en la utilización del material bibliográfico, exclusivamente dentro de la sala de lectura de la Biblioteca.

3. Servicio de referencia:

- Asesoría que se brinda para poner al alcance de los usuarios los materiales de información y respuesta a consultas generales sobre algún tema o servicio en particular.

4. Catálogo automatizado en línea

- Este servicio consiste en permitir al usuario el acceso a las diversas colecciones que conforman el acervo de la biblioteca, haciendo uso del computador y el navegador de internet.

5. Formación de usuarios

- La Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, dispone de un programa de cursos de formación al inicio de cada semestre para ayudar a conocer y hacer uso óptimo de los recursos bibliográficos que se necesitan para el estudio y la investigación

6. Recursos electrónicos

- Se cuenta con una BIBLIOTECA DIGITAL y AUDIO-LIBROS; con suficiente material técnico y variado como: normas, diccionarios, glosarios y materias en general a más de las de la especialización.

7. Área de internet

- Disponer del carnet estudiantil para este servicio
- Utilizar una máquina por persona
- Tiempo límite de uso por máquina UNA HORA
- La utilización será sólo con fines académicos.

8. Servicio WI-FI

- Traer laptop
- Solicitar una dirección IP (Laboratorios Facultad)
- Utilizar los cubículos dispuestos con esta finalidad

9. Bases de datos en línea

La Universidad Técnica de Ambato, a través de su página Web, pone a disposición de los usuarios las siguientes Bases de Datos:

- Springer
- Ebrary
- Proquest
- E- libro
- Sidalc
- Biblioteca virtual de salud
- Informa world

¿Cómo utilizarlas?

Para utilizar las bases de datos enunciadas, algunas en español pero la mayor parte en inglés; y optimizar el tiempo:

- a) Buscar y ubicar el material que desee consultar (en inglés) y minimizar la aplicación.
- b) Utilizar el Buscador **GOOGLE** y hacer clic en la palabra **TRADUCTOR** (minimizar la aplicación).
- c) Volver al texto en inglés, **MARQUE** y **COPIE**.
- d) Pasar al Google Traductor y pegar el texto en inglés, presionar la palabra **TRADUCIR** y
- e) En la parte inferior aparece el texto ya traducido al español

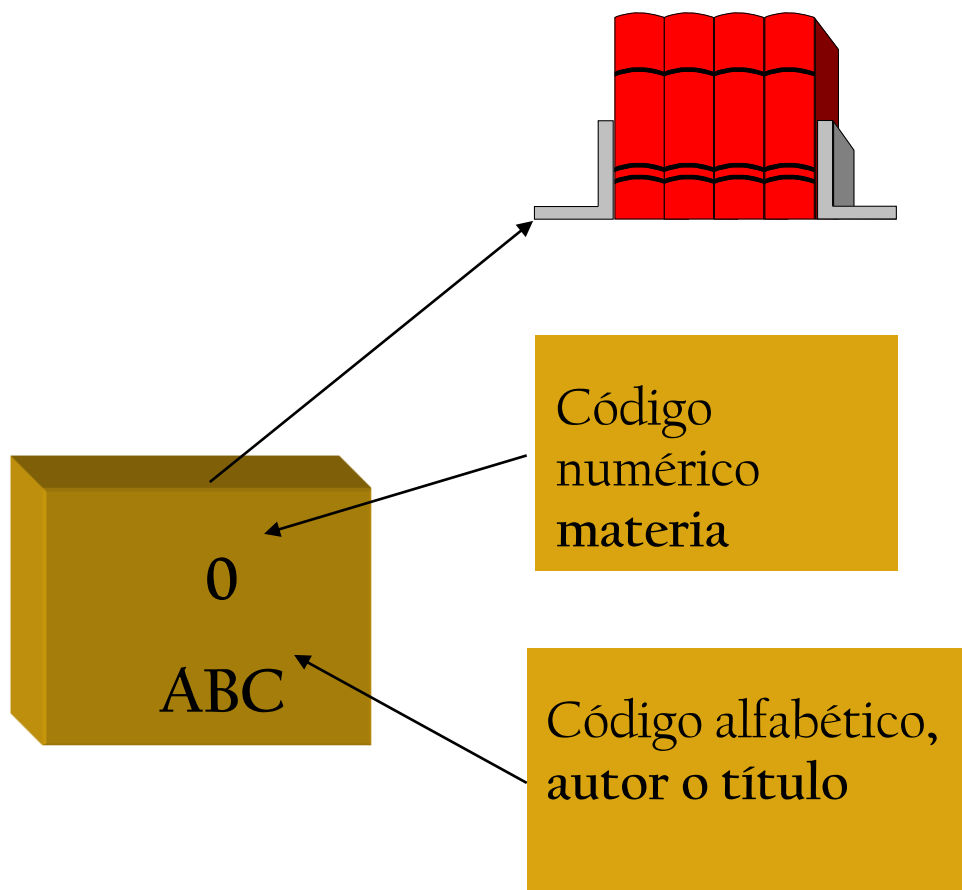
Préstamos:

- a) **Internos o en sala:**
 - Comunidad universitaria
 - Público en general
- b) **Externos o a domicilio:**
 - Usuarios de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, a partir del 2^{do} semestre.

Organización de la colección

Signatura topográfica ubicada en el lomo del libro, indica su ubicación en la estantería, ordenamiento sistemático por materias, Sistema de Clasificación Decimal Universal (CDU):

- 0 Generalidades
- 1 Filosofía
- 3 Ciencias Sociales. Estadística. Política.
- 5 Matemáticas .Ciencias Naturales
- 6 Ciencias aplicadas
- 8 Lenguaje. Lingüística
- 9 Geografía. Historia



Tesis de grado y monografías

SIMBOLOGÍA:

- D Tesis doctoral
- PE Pasantía
- M Maestrías
- SP Semi-presencial
- i Ingeniería en auditoria
- ig Gestión Financiera
- e Economía
- Monografías (no tiene simbología)

Hemeroteca

Soporte académico con información de publicaciones periódicas (revistas)

- América economía
- Ekos
- Entrepreneur
- Líderes

Periódicos:

- El Comercio
- El Heraldó
- Diario Hoy

Reglamento interno de la biblioteca

- La Biblioteca tiene su Reglamento Interno; aprobado por Consejo Directivo el 20 de junio de 2007, en primera según Resolución FCA-CD-169-2007
- En segunda y definitiva el 19 de Septiembre. de 2007 según Resolución FCA-CD-290-2007

EXTRACTO DEL REGLAMENTO INTERNO DE LA BIBLIOTECA

El usuario deberá:

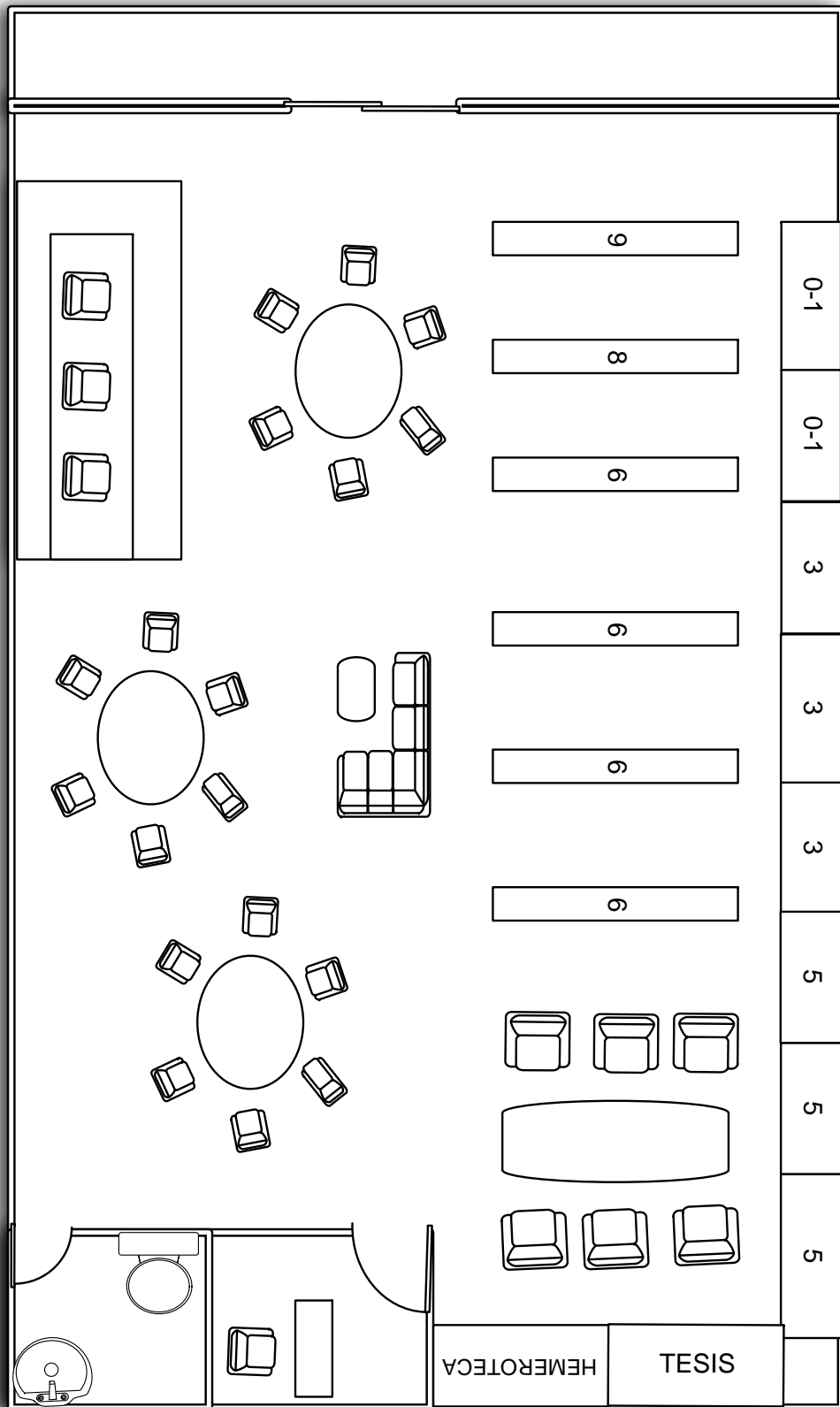
- Responsabilizarse del material de los acervos que les sean proporcionados para consulta bajo cualquier forma de préstamo.
- Contribuir a preservar los inmuebles, mobiliario, equipo y acervos de la Biblioteca y sujetarse a los mecanismos de control, seguridad y vigilancia que se establezcan.

- Guardar respeto y consideración a los demás usuarios y personal de la Biblioteca.
- Responsabilizarse del uso que se dé a su carné y presentarlo para tener acceso a los servicios bibliotecarios.

Infraestructura

- Puertas electromagnéticas
- Sistema de antenas
- Sistema de climatización ambiental
- Circuito cerrado de televisión
- Sistema de Código de barras
- Mobiliario adecuado con diseño ergonómico

DISTRIBUCION ESPACIO FISICO



BIBLIOGRAFÍA

- AGUILAR V., Manuel: (2008) Investigación científica, Quito: Ministerio de Educación Pública.
- ANDINO, Patricio; (1988) Investigación Social teoría métodos y técnicas; Quito
- ARRIOLA NAVARRETE, Óscar; (2006) Evaluación de bibliotecas; México, D.F.: Colegio Nacional de Bibliotecarios: Library Outsourcing Service; Buenos Aires: Alfagrama 1° ed.
- BUBULES, Nicolás C.; (2010) Educación: Gestión Administrativa Riesgos y promesas de las nuevas tecnologías de la información; Barcelona: Ediciones Granica S.A., 1° ed.
- CARRIÓN CARRANZA, Carmen; (reimp. 2008) Educación para una sociedad del conocimiento; México: UNESCO
- DIAZ C., Fausto G.; (1988) Metodología de la investigación; Ambato: Editorial Pio XII, 1° ed.
- EYSSAUTIER DE LA MORA, Maurice; ©2006 Metodología de la investigación; México, D.F.: Thomson, 5° ed.
- GERSON, Richard F.; ©1994 Bibliotecología Cómo medir la satisfacción del usuario; México, D.F.: Grupo Editorial Iberoamérica, S.A.
- GUTIÉRREZ M., Abraham; (2003) Cursos de técnicas de investigación y metodología del estudio; Quito
- MARTÍN, William B.; ©1992 Calidad en el servicio al usuario de bibliotecas en la UNAM; México, D.F.: Grupo Editorial Iberoamérica, S.A.
- MORALES LÓPEZ, Valentino; (2005) Metodología en la bibliotecología; Buenos Aires: Alfagrama 1° ed.

- RIOS ORTEGA, Jaime; ©2008 Didáctica de la Bibliotecología: Teoría y Principios desde la enseñanza de la ciencia; México, D.F , UNAM, Primera Edición
- ZORILLA ARENA, Santiago; (1997) Metodología de la investigación; McGraw-Hill 1° ed.
- GARCÍA GÓMEZ, J. C., Recursos Internet para las Bibliotecas. Education y Biblioteca, 71, 1996, p. 37-41.
- KAHIN, B. (1994), Institutional and Policy Issues in the Development of the Digital Library.
- MARGAIX, D. Biblioteca digital en Internet. Métodos de información, 1996
- Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. Memorias. México, 1982. 178 p.
- ZAVALA, María Ester; Valdespino Solis, Blanca Estela. 2008 “Algunas consideraciones

LINKOGRAFÍA

- <http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volVI1/estanteria.html>
- http://biblioteca.usach.cl/arch/doc/reg_servicios/titulo_6.pdf
- http://www.cepja.org/index.php?option=com_content&task=view&id=7&Itemid=45
- <http://www4.udla.edu.ec/Biblioteca/>
- <http://www.bibliotecaspublicas.info/>
- <http://rincondelbibliotecario.blogspot.com/search/label/biblioteca%20virtual>
- http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_2_05/aci05205.htm Consultado: día/mes/año>

ANEXOS

ANEXO 1.- Encuesta dirigida a los Docentes, Estudiantes y Funcionarios

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CEPOS
ESPECIALIDAD EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN

ENCUESTA DIRIGIDA A DOCENTES, ESTUDIANTES y
FUNCIONARIOS

OBJETIVO: El sistema de Estantería Abierta que ofrece el la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

INSTRUCCIONES:

De su colaboración depende el éxito de esta investigación, ruego que conteste con la mayor honestidad que le caracteriza:

Marcar con una x la respuesta que crea conveniente, la veracidad de las respuestas validara este trabajo investigativo.

1. ¿Esta Ud. satisfecho (a) con los servicios y atención que ofrece la biblioteca de la Facultad?

SI NO PARCIALMENTE

2. ¿Cuántas veces Ud. en el día ha asistido a la biblioteca?

UNA VEZ

DOS VECES

TRES VECES

CUATRO VECES

3. ¿Considera que la organización del fondo bibliográfico se encuentra acorde a las necesidades informacionales de los usuarios?

SI

NO

PARCIALMENTE

4. ¿Considera Ud. que la modalidad de estantería abierta está organizada una forma funcional y adecuada?

SI

NO

PARCIALMENTE

5. ¿Considera Usted que la Biblioteca difunde su patrimonio bibliográfico a través de catálogos, colecciones especiales y programas destinados para tal fin?

SI

NO

PARCIALMENTE

6. ¿Cree Ud. Que la biblioteca informar sobre las nuevas adquisiciones bibliográficas?

SI

NO

PARCIALMENTE

7. ¿Considera Ud. Que la organización del fondo bibliográfico de la biblioteca facilita su consulta?

SI

NO

PARCIALMENTE

8. ¿Son satisfechas las necesidades informacionales por parte de la biblioteca?

Buena Muy Buena Deficiente

9. ¿Cuándo usted busca un documento, lo encuentra en el lugar establecido?

SI NO PARCIALMENTE

10. ¿Cree Ud. Que la señalética de la biblioteca es adecuadas?

SI NO PARCIALMENTE

11. ¿Está satisfecho con el sistema de estantería abierta con la que cuenta la biblioteca de la facultad?

SI NO PARCIALMENTE

12. ¿Para usted el fondo bibliográfico con el que cuenta la biblioteca de la facultad es el adecuado?

SI NO PARCIALMENTE

Nombre: _____

Teléfono: _____

Gracias por su colaboración.