



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**  
**LICENCIATURA EN ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL**  
**Y ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS HISTÓRICOS**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

**LICENCIADO EN ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL Y**  
**ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS HISTÓRICOS**

**TEMA:**

DISEÑO DE UN SISTEMA DE ESTANTERÍA ABIERTA Y LA CREACIÓN DE UN MANUAL DE FORMACIÓN DE USUARIOS, PARA MEJORAR LA BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL EN LA BIBLIOTECA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO, RIOBAMBA.

**AUTORES:**

**JHENRY AGUSTIN LLANOS GARCIA**  
**MAYRA SARA BONIFAZ ARANDA.**

**RIOBAMBA - ECUADOR**

**2018**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de investigación ha sido desarrollado por los Sr.(a). Jhenry Agustín Llanos García y Mayra Sara Bonifaz Aranda, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido se autoriza su presentación.

PhD. Edgar Segundo Montoya Zúñiga

**DIRECTOR**

Ing. Jorge Antonio Vasco Vasco

**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Nosotros, Mayra Sara Bonifaz Aranda y Jhenry Agustín Llanos García, declaramos que el presente trabajo de titulación es de nuestra autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que proviene de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autores, asumimos la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 20 de Febrero 2018

Mayra Sara Bonifaz Aranda  
C.C. 060318528-1

Jhenry Agustín Llanos García  
C.C.020137696-9

## DEDICATORIA

A nuestro Dios por guiarnos en el camino correcto y permitirnos llegar a cumplir nuestros estudios, a nuestros compañeros porque de sus experiencias aprendimos muchísimo, a nuestros padres por su apoyo incondicional, a nuestros maestros porque nos ayudaron a soñar con un futuro mejor, a los amigos que se fueron de la carrera que aunque en ese momento nos dejaron tristes también nos dejaron muchas lecciones de vida que nos impulsaron a seguir siempre adelante y que de una u otra manera han sido nuestra compañía durante nuestros estudios.

Como no agradecer a nuestros queridos hijos Emilia, Anthony e Isabella, que son nuestra bendición, por ser nuestro motor, por ayudarnos a mantenernos de pie en nuestros estudios, darnos ánimo y regalarnos su tiempo y paciencia.

A nuestros padres que han sido un pilar fundamental en esta etapa.

Mayra Sara Bonifaz Aranda  
Jhenry Agustín Llanos García

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios por no soltarnos de la mano y poder concluir con nuestros estudios llenándonos de sabiduría, paciencia y amor por esta carrera.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Facultad de Administración de Empresas, a la Unidad de Educación a Distancia, a sus autoridades y maestros que contribuyeron en nuestra formación profesional.

A nuestros padres, hermanos e hijos por brindarnos su extraordinario apoyo en esta etapa tan importante de nuestra vida.

Como no agradecer a nuestros compañeros por los momentos compartidos llenos de alegrías y tristezas que se quedaran plasmados en nuestros pensamientos para toda la vida.

A nuestros tutores el Dr. Edgar Segundo Montoya Zúñiga y el Ing. Jorge Antonio Vasco Vasco por su ayuda incondicional y porque supieron guiarnos con mucha paciencia en la realización de este trabajo de investigación inculcando en nosotros responsabilidad y compromiso para llegar a feliz término y cumplir con nuestra meta.

**Mayra Sara Bonifaz Aranda  
Jhenry Agustín Llanos García**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada .....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de gráficos.....	ix
Índice de tablas .....	x
Índice de imágenes.....	xi
Resumen.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Abstract.....	xiii
Introducción .....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1.1 Formulación del Problema .....	4
1.1.2 Delimitación del Problema.....	5
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	5
1.3 OBJETIVOS .....	7
1.3.1 Objetivo General .....	7
1.3.2 Objetivos Específicos.....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	8
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	8
2.2 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA BIBLIOTECA GENERAL DE LA UNACH.....	15
2.2.1 Objetivo de la biblioteca. ....	16
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	16
2.3.1 Antecedentes Históricos de las bibliotecas .....	16
2.3.2 Biblioteconomía.....	19
2.3.3 Historia de la biblioteconomía. ....	20
2.3.4 Las cinco leyes de Ranganathan. ....	23
2.4 LA BIBLIOTECA.....	24

2.4.1	Tipos de bibliotecas.....	25
2.4.2	Bibliotecas Especializadas. ....	26
2.4.3	Aspectos a tener en cuenta en una estantería abierta: .....	40
2.4.4	Sistemas de organización .....	43
2.4.5	Información Documental Origen y desarrollo de la Ciencia de la Información. .....	48
2.4.6	Información documental. ....	55
2.4.7	La archivística. ....	57
2.4.8	Investigación documental.....	59
2.5	VARIABLES .....	61
2.5.1	Variable Independiente .....	61
2.5.2	Variable Dependiente.....	61
2.6	IDEA A DEFENDER .....	61
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....		62
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	62
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	62
3.2.1	Bibliográfica – Documental .....	62
3.2.2	De Campo.....	62
3.2.3	Explicativa.....	62
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	63
3.3.1	Población.....	63
3.3.2	Muestra.....	63
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	64
3.4.1	Métodos.....	64
3.4.2	Técnicas.....	65
3.4.3	Instrumentos. ....	65
3.5	ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	66
3.5.1	Análisis e interpretación de los resultados .....	66
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		82
4.1	TÍTULO: .....	82
4.1.1	Justificación.....	82
4.1.2	Síntesis del diagnostico .....	82
4.1.3	Problemática fundamental.....	83
4.2	OBJETIVOS DE LA PROPUESTA .....	83

4.2.1	Objetivo General .....	83
4.2.2	Objetivos Específicos.....	83
4.3	DISEÑO DE UNA BIBLIOTECA CON ESTANTERÍA ABIERTA.....	84
4.3.1	El acceso libre a las estanterías .....	86
4.3.2	Importancia de la estantería .....	86
4.3.3	Recursos para la implementación de la estantería abierta en la biblioteca general de la Unach campus norte. ....	87
4.3.4	Financieros .....	87
4.3.5	Servicios Bibliotecarios con la implementación del Sistema de Estantería Abierta .....	89
4.3.6	Pasos del recorrido para el préstamo bibliográfico. ....	90
4.3.7	El espacio físico .....	90
4.3.8	Estantería abierta o estantes para libros .....	93
4.3.9	Depósito abierto .....	94
4.3.10	Zona de libre acceso al público.....	95
4.3.11	Distribución de las colecciones.....	96
4.3.12	Área de Estudio o Sala de Lectura .....	96
4.3.13	La señalización.....	98
4.3.14	Aspectos Legales.....	99
4.4	MANUAL DE FORMACION DE USUARIOS PARA BIBLIOTECAS CON EL SISTEMA DE ESTANTERIA ABIERTA. ....	101
4.4.1	Ingreso al sistema de gestión bibliográfica PMB desde el (OPAC USUARIOS) .....	108
4.4.2	Guía de usuario dentro de la página web de la biblioteca general de la Unach. .....	108
4.4.3	Beneficiarios: .....	111
4.4.4	Recursos necesarios: .....	111
4.4.5	Presupuesto anual: materiales necesarios para la formación de usuarios. ....	111
	CONCLUSIONES .....	112
	RECOMENDACIONES.....	113
	BIBLIOGRAFIA .....	114
	ANEXOS .....	117



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Organigrama estructural de la biblioteca de la Unach.....	15
Gráfico 2: Atención al usuario.....	67
Gráfico 3: Acceso a la información .....	68
Gráfico 4: Calidad de la documentación.....	69
Gráfico 5: Disponibilidad de recursos bibliográficos .....	70
Gráfico 6: Información de libros existentes.....	71
Gráfico 7: Organización del Fondo Bibliográfico .....	72
Gráfico 8: Señalética de la Biblioteca.....	73
Gráfico 9: Ambientes de la Biblioteca.....	74
Gráfico 10: Instalaciones de la Biblioteca .....	75
Gráfico 11: Opinión estantería abierta.....	76
Gráfico 12: Implementación de la modalidad de Estantería Abierta.....	77
Gráfico 13: Asistencia a Biblioteca de estantería abierta .....	78
Gráfico 14: Percepción sobre la formación de usuarios .....	79
Gráfico 15: Formación permanente de usuarios .....	80
Gráfico 16: Importancia de la formación.....	81
Gráfico 17: Organigrama estructural de la biblioteca de la Unach.....	84
Gráfico 18: El acceso libre a las estanterías.....	86
Gráfico 19: Pasos del recorrido para el préstamo bibliográfico .....	90

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población total para sacar la muestra .....	63
Tabla 2: Atención al usuario .....	67
Tabla 3: Acceso a la información .....	68
Tabla 4: Calidad de la documentación.....	69
Tabla 5: Disponibilidad de recursos bibliográficos .....	70
Tabla 6: Información de libros existentes .....	71
Tabla 7: Organización del Fondo Bibliográfico .....	72
Tabla 8: Señalética de la Biblioteca.....	73
Tabla 9: Ambientes de la Biblioteca.....	74
Tabla 10: Instalaciones de la Biblioteca .....	75
Tabla 11: Opinión sobre el tener una biblioteca de estantería abierta .....	76
Tabla 12: Implementación de la modalidad de Estantería Abierta .....	77
Tabla 13: Asistencia a Biblioteca de estantería abierta .....	78
Tabla 14: Percepción sobre la formación de usuarios .....	79
Tabla 15: Formación permanente de usuarios .....	80
Tabla 16: Importancia de la formación.....	81
Tabla 17: Presupuesto implementación estantería abierta .....	88
Tabla 18: Presupuesto anual .....	111

## ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1: Biblioteca general Unach campus norte .....	14
Imagen 2: Biblioteca de Praga .....	16
Imagen 3: Estanterías para bibliotecas.....	86
Imagen 4: Entrada a la biblioteca general de la Unach.....	91
Imagen 5: Modelo de computadora para el uso del OPAC. ....	92
Imagen 6: Diseño de Counter .....	92
Imagen 7: Organizador para audiovisuales.....	92
Imagen 8: Diseño mesas para computadoras .....	93
Imagen 9: Ubicación de las estanterías .....	94
Imagen 10: Medidas para circulación estantería abierta.....	94
Imagen 11: Espacios mínimos entre estantería.....	95
Imagen 12: Medidas de estanterías .....	95
Imagen 13: Área Sala de Lectura.....	97
Imagen 14: Mesas para áreas de estudio.....	97
Imagen 15: Espacio necesario para trabajo individual .....	97
Imagen 16: Señalética para bibliotecas una guía para el usuario.....	98
Imagen 17: Marbete en el lomo de un libro CDD. ....	99
Imagen 18: Catálogo general de la existencia de la bibliografía .....	108
Imagen 19: Generalidades de la bibliografía existente en la biblioteca general se despliegan los libros buscados por título.....	109
Imagen 20: Al dar clic sobre el libro existente en la biblioteca general .....	109
Imagen 21: En esta ventana se abre la bibliografía existente con títulos parecidos al libro anterior. ....	109
Imagen 22: Búsqueda avanzada de la bibliografía en la biblioteca general de la Unach .....	110
Imagen 23: Muestra el resultado de la búsqueda avanzada de la misma forma se puede hacer otros tipos de búsqueda donde obtendremos los resultados esperados en cuanto a la bibliografía.....	110

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo diseñar un sistema de estantería abierta y la creación de un manual de formación de usuarios, para mejorar la búsqueda de información documental en la biblioteca general de la Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba. Para el desarrollo de la presente se aplicó la investigación de campo donde se recolectó la información a través de encuestas aplicadas a los estudiantes para poder estudiar el desenvolvimiento de los usuarios y cuantificar la demanda que ha tenido la biblioteca en la modalidad de estantería cerrada. Como resultado se pudo evidenciar que con el sistema de estantería cerrada inhibe el uso de los libros por parte de los estudiantes, docentes, investigadores y público en general, escasa capacidad para acceder a la información de una manera fluida y constante, insatisfacción por parte de sus usuarios por la demora en la entrega de los documentos para la búsqueda de información, desconocimiento del acervo bibliográfico por parte de los usuarios ya que no existen catálogos ni fichas al respecto. El diseño del sistema de estantería abierta pretende cambiar la forma de como la biblioteca presta sus servicios a los usuarios, con este sistema los mismos tendrían un libre acceso a las estanterías para buscar la información que ellos necesiten. Se recomienda la implementación del sistema de estantería abierta para la biblioteca general de la UNACH esto permitirá ayudar a que la atención a los usuarios sea más personalizada, además aplicar el manual de formación de usuarios ya que con la aplicación de este mejorará el uso correcto de los servicios de este tipo de biblioteca.

**Palabras Clave:** < CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS >  
<ARCHIVÍSTICA> <BIBLIOTECOLOGÍA> <ESTANTERÍA ABIERTA>  
<FORMACIÓN DE USUARIOS> <GESTIÓN ADMINISTRATIVA>  
<ORGANIZACIÓN> <RIOBAMBA (CANTÓN)>

Dr. Edgar Segundo Montoya Zúñiga  
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

## **ABSTRACT**

The aim objective of this research is design an open shelving system and the design a user training manual to improve the search for documentary information in the general library of Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba. A field research was applied to collect information through surveys applied to students to analyze the development of users and quantify the library demand has had in the closed shelving mode. As a result, it was possible to determine that with a closed shelving system it inhibits the use of books by students, teachers, researchers and public, poor ability to access information in a fluid way, dissatisfaction on the part of its users for the delay in the delivery of documents for the search of information, ignorance of the bibliographic stock on the part of the users since there are no catalogs or files on the matter. The design an open shelving system aims to change the way the library provides its services to users, with this system they would have free access to the shelves to find the information they need. The implementation of the open shelving system for general library of Universidad Nacional de Chimborazo is recommended, this will help to make the attention to the users more personalized, in addition to applying the user training manual since with the application of this it will improve the correct use of the services of this type of library.

**Keywords:** ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES, ARCHIVISTICS, LIBRARY, OPEN SHELF, USER TRAINING, ADMINISTRATIVE MANAGEMENT, ORGANIZATION, RIOBAMBA (CANTON).

## INTRODUCCIÓN

En este trabajo investigativo queremos dar solución a un problema muy general, pero a la vez muy poco conocido como es el de la búsqueda de la información documental en una biblioteca, hacer que el usuario tenga libre acceso a las estanterías y a la información contenida en ellas, que su tiempo en el uso de la bibliografía sea de calidad, que pueda buscar la información que él crea pertinente para su trabajo investigativo, en fin, darle un ambiente donde él se sienta libre de buscar la información que más le guste para su investigación y quiera regresar siempre a la biblioteca.

Las bibliotecas desde que fueron creadas en la antigüedad como contenedores de documentos de distintos materiales de esa época, (papiros, arcilla, madera, piedra) y que luego con el pasar del tiempo fueron acumulando esta información de grandes coleccionistas, que las compraban a escritores, inventores o contrabandistas, quienes las almacenaban y resguardaban ya que desde esa época ellos veían su gran valor.

En la actualidad debido a los cambios que ha ocasionado los avances en la tecnología y en la forma que los estudiantes, docentes e investigadores realizan sus investigaciones, hace que coloquemos la mirada hacia la biblioteca general de la Universidad Nacional de Chimborazo que presta su servicio con la modalidad de estantería cerrada, que en sus estanterías alberga toda la información necesaria para quienes estudian en esta alma mater y que por desconocimiento, la falta de ficheros bibliográficos o por falta de difusión por los bibliotecarios de los servicios que la misma ofrece, sus usuarios no la utilizan en toda su potencialidad, esto hace que esta esté subutilizada, y que no sea aprovechada toda esa información contenida en sus estanterías.

Desde hace algunos años en algunas universidades del Ecuador se han realizado investigaciones sobre bibliotecas con modalidad de estantería abierta. Los servicios que estas ofrecen y el libre acceso a la información que estas dan a sus usuarios, mismas que después de crear los manuales necesarios para su buena utilización, han implementado esta modalidad de servicio.

La implementación de la modalidad de estantería abierta y la creación de un manual de formación de usuarios en la biblioteca general de la Universidad Nacional de Chimborazo va a contribuir a que sus usuarios puedan tener libre acceso a las estanterías y buscar la información que ellos necesitan. Para este fin se crearán manuales para el uso de este sistema de estantería abierta y se implementarán las seguridades necesarias en los libros para resguardar el acervo bibliográfico de esta biblioteca.

En el **capítulo 1** están contenidos, el problema, el planteamiento del problema, la formulación del problema en estudio, la justificación y los objetivos, general y específicos. Mismos que nos dan las pautas para la realización de este proyecto de investigación.

El **capítulo 2** consta del marco teórico en donde lo primero que se investigó fueron los antecedentes investigados a nivel macro, meso y micro, está también los temas más relevantes sobre el tema en investigación, la idea a defender y el señalamiento de las variables en estudio.

En el **capítulo 3** Se habla de la metodología utilizada, el nivel o tipos de investigación, la población o muestra a quienes va dirigido este proyecto, el plan de recolección de información que sale de la aplicación del instrumento utilizado para esta investigación, el procesamiento de la misma, las conclusiones y recomendaciones a las que se llega luego del análisis de los resultados obtenidos con la aplicación de las encuestas.

El **capítulo 4** Se muestra el mapeo de procesos que realiza la Unach en cuanto al préstamo bibliográfico en la biblioteca, se describe los pasos necesarios a seguir para la implementación de una biblioteca con estantería abierta, además se describe en el manual de formación de usuarios los pasos para realizar el préstamo bibliográfico con estantería abierta.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Universidad Nacional de Chimborazo es una institución de educación superior, que en el marco de una autonomía responsable y de rendición social de cuentas, forma profesionales emprendedores, con bases científicas y axiológicas, que contribuyen en la solución de los problemas del país, con los constantes cambios que se han venido dando en la educación superior, nos exige mayores conocimientos en cuanto a la búsqueda de información documental, para lograr una investigación con mejores resultados y mayor eficiencia para la formulación de proyectos e investigación.

Así también los servicios tradicionales que se ofrecían a finales del siglo XX han cambiado, dando a sus usuarios otras alternativas para obtener mejores resultados en la búsqueda de información documental, en la actualidad las bibliotecas de otras universidades del Ecuador y del mundo ofrecen servicios que hacen que sus usuarios no quieran salir de estas. Estos servicios todavía no se han aplicado en algunas bibliotecas de nuestro medio debido a que los bibliotecarios no conocen o no difunden estos servicios, lo que hace que los usuarios desconozcan los avances que han tenido las bibliotecas en cuanto a prestación de servicios.

La biblioteca general de la Universidad Nacional de Chimborazo presta sus servicios a toda la comunidad universitaria, estando constituida por documentos impresos como: (libros, revistas, tesis y catálogos de libros), de todas las carreras que existe en la Unach, además de proporcionar servicios tradicionales con estantería cerrada, esto hace que los usuarios dependan directamente del bibliotecario para la búsqueda de la información, retrasando así los resultados de sus trabajos investigativos y por esta razón surge la necesidad de proponer este sistema de estantería abierta en la biblioteca general de la Universidad Nacional de Chimborazo; considerando que una biblioteca universitaria es una base para la formación académica de la población estudiantil y un gran apoyo para el personal académico y de investigadores de esta alma mater.



Las dificultades que se han podido observar son:

- La atención a los usuarios se realiza con el sistema de estantería cerrada lo cual inhibe el uso de los libros por parte de los estudiantes, docentes, investigadores y o público en general.
- Escasa capacidad para acceder a la información de una manera fluida y constante.
- Insatisfacción por parte de sus usuarios por la demora en la entrega de los documentos para su búsqueda de información.
- Pérdida de tiempo en la búsqueda de información
- Desconocimiento del acervo bibliográfico por parte de los usuarios ya que no existen catálogos ni fichas al respecto.

El problema central en este trabajo de investigación es que los usuarios de esta biblioteca no tienen acceso libre a la información.

Reacción ante los efectos de no resolver el problema:

- Retraso en las investigaciones y trabajos a medias.
- Desmotivación en los estudiantes para acudir a la biblioteca.
- Aumento del uso del internet (rincón del vago.com), información no confiable.
- Copia de trabajos de sus compañeros.

Como respuesta ante esta problemática se propone el presente trabajo investigativo cuya meta es el diseño de un sistema de estantería abierta y la creación de un manual de formación de usuarios, para mejorar la búsqueda de información documental en la biblioteca general de la universidad nacional de Chimborazo - Riobamba.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿De qué manera un sistema de estantería abierta y la aplicación de un manual de formación de usuarios mejorarían la información documental en la biblioteca general de la Universidad Nacional de Chimborazo?

## **1.1.2 Delimitación del Problema**

### **Delimitación conceptual**

**Campo:** Educativo – Nivel superior

**Área:** Información e investigación bibliotecaria

**Aspecto:** Gestión y Planificación

**Delimitación Espacial.** La investigación se realizará en la Biblioteca General de la Universidad Nacional de Chimborazo ubicada en cantón Riobamba km. 1.1/2 vía a Guano, Provincia de Chimborazo.

**Delimitación Temporal.** 2017

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

La sociedad intelectual del planeta produce y necesita cada vez más información en todos los ámbitos de las ciencias, información que debe estar adecuadamente organizada y gestionada con alta eficiencia para enfrentar las demandas del entorno. De aquí se desprende la necesidad de contar con servicios ágiles en el sistema de bibliotecas a nivel mundial, lo que ha generado nuevas tendencias de gestión de las mismas, adaptándose a nueva infraestructura y formas de almacenamiento.

Esto ha generado que las bibliotecas renueven y actualicen los sistemas de circulación de materiales en sus unidades de información y con ello la implementación de la modalidad de estantería abierta, para permitir el tránsito libre de los usuarios por sus instalaciones, esto permite el acercamiento de confianza e independencia de búsqueda. En este sentido un avance importante en la vida bibliotecaria de América Latina es el establecimiento del Reglamento General del Sistema Bibliotecario en México (Gonzales, 2002), donde se hace partícipe a toda la comunidad universitaria, para mejorar cada día las bibliotecas universitarias.

Se ha evidenciado en países de América del Norte, algunos de Europa y latinoamericanos que los servicios bibliotecarios, bajo la modalidad de estantería abierta, han permitido a los usuarios tener acceso libre y directo a las colecciones, lo que ha permitido un incremento sustancial en el uso y demanda de los mismos.

En la biblioteca general de la Universidad Nacional de Chimborazo, se realiza el préstamo de libros con un promedio de 1650 veces por mes, los usuarios acceden al servicio mediante el sistema de estantería cerrada en la que el bibliotecario sirve de intermediario, esto permite al sistema que maneja la biblioteca mantener el control y registro del material bibliográfico. Como se describió en el problema esto ocasiona un retraso en actividades investigativas y pedagógicas en los usuarios, porque este sistema no permite el acceso libre al material bibliográfico.

Esta investigación tendrá un impacto directo en el aspecto socioeducativo de los usuarios de la biblioteca general de la Universidad Nacional de Chimborazo, ya que en primer lugar se hace el estudio del sistema de biblioteca abierta para con este mejorar el servicio que actualmente presta la biblioteca con la estantería cerrada, esto permitirá desarrollar potentes estrategias de búsqueda de información dentro de los recursos que dispone la misma.

Por otra parte, la implementación del manual de formación de usuarios para el funcionamiento de la estantería abierta brindará al bibliotecario agilidad para la atención al público, y al usuario una manera más sencilla de acceder a la información, permitiendo a docentes y estudiantes de la universidad mejorar el desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje. Y en el caso de control de uso del material bibliográfico se obtendrán estadísticas directas del uso, lo cual es un indicador importante para la acreditación institucional.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

Diseñar el sistema de estantería abierta y crear un manual de formación de usuarios, para mejorar la búsqueda de información documental en la biblioteca general de la Universidad Nacional de Chimborazo.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar el servicio actual que ofrece la biblioteca general de la UNACH a sus usuarios.
- Analizar la información documental con la que cuenta la biblioteca general de la UNACH.
- Delinear estrategias para elaborar el manual de formación de usuario para el uso adecuado de la estantería abierta de la biblioteca general de la UNACH.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para iniciar los antecedentes investigativos haremos referencia a varios estudios realizados en algunos países del mundo, Latinoamérica y el país tratando de ver cuáles de estos aportan con nuestra investigación y se apegan a la realidad de la biblioteca en la que hacemos este trabajo investigativo.

- **Estudio y formación de usuarios en la biblioteca histórica “MARQUÉS DE VALDECILLA”**

Esta investigación fue realizada en ESPAÑA en el año 2007 por: Daniel Martínez Aguado, la misma que tuvo como propósito la evaluación de los usuarios de la Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla” (Madrid). Este estudio fue realizado como requisito evaluable de la asignatura “Estudio y Formación de Usuarios” curso 2006-2007 de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación.

La presente investigación tiene como propósito la evaluación del usuario de la Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla” (Madrid). Ésta se ha realizado voluntariamente como requisito académico evaluable de la asignatura “Estudio y Formación de Usuarios” de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Complutense de Madrid, durante el curso 2006-2007. Nunca antes se había realizado un estudio de usuarios en esta Biblioteca, y he tratado de realizarlo con el máximo interés, dedicación (80h) y rigurosidad en la aplicación de las herramientas de diagnóstico. Aprendizaje personal, utilidad para el centro y rendimiento académico recogen en esencia dicha motivación. (Martinez Aguado, 2007)

- **Propuesta de estantería abierta para mejorar la satisfacción de los servicios bibliotecarios de la biblioteca en la Universidad Justo Sierra “Plantel Cien Metros”.**

Esta investigación fue realizada en MEXICO D.F, en el año 2015, por LUCIA MORALES HUESCAS quien para graduarse de LICENCIADO EN BIBLIOTECONOMÍA realizo su tesina con esta propuesta la cual tendrá como beneficiarios a todos los estudiantes tanto de pregrado como de postgrado.

Finalmente, con la investigación realizada y los resultados obtenidos en las encuestas, se considera que la biblioteca cuenta con: la infraestructura, personal, módulos de seguridad y material suficiente para la implementación de una estantería abierta.

Con estos resultados obtenidos se ha sugerido a las autoridades de esta universidad se implemente esta modalidad en esta biblioteca tomando muy en cuenta todas las sugerencias para la implementación de la misma. (LUCIA MORALES HUESCAS, 2015)

- **La influencia de un programa de intervención de formación de usuarios autónomos en los procesos de enseñanza aprendizaje del alumnado de la Universidad de Playa Ancha, Valparaíso, Chile.**

Este artículo científico fue escrito en CHILE en la UNIVERSIDAD DE PLAYA ANCHA, VALPARAISO, en el año 2005 por: Betancur, Molina; Mario, Carlos; Arroyave, Silva; Orlando, Sergio y GLADYS MATUS SEPÚLVEDA quien preocupada por los avances tecnológicos quiere dar pautas para que los usuarios de esta biblioteca se sientan atraídos para asistir a la misma y realizar las investigaciones dentro de ella, para esto propone este estudio de formación de usuarios.

Esta investigación por medio de la elaboración de un programa de Formación de Usuarios Autónomos (FUA) para ser utilizado por el servicio de Biblioteca de la Universidad de Playa Ancha, analizará la injerencia de esta intervención del servicio de Biblioteca en los procesos de enseñanza- aprendizaje de los alumnos de la universidad. De esta forma se pretende instaurar una forma de asegurar las habilidades necesarias

que deben tener los alumnos para desarrollar un pensamiento crítico, realizar investigaciones y capacitarse para aprender en forma autónoma durante toda la vida. La Infoalfabetización plantea un nuevo papel a la biblioteca universitaria, la formación de equipos multidisciplinares que apoyen la adquisición de estas nuevas capacidades para desenvolverse con éxito en su quehacer profesional. (Sepúlveda, 2005)

- **La estantería abierta como estrategia de calidad en las bibliotecas universitarias y propuesta de rediseño del servicio bibliotecario con el sistema de estantería abierta en la biblioteca general “Mons. Luis de tola y avilés” de la Universidad de Guayaquil.**

Esta investigación fue realizada en GUAYAQUIL. En el año 2012 por ALEXANDER CHANG HERRERA y JACQUELINE SANTOS PÉREZ quienes para obtener el título de licenciados en BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA realizan este proyecto educativo. Los beneficiarios en este proyecto son:

- Los beneficiarios de esta propuesta de rediseño fueron La Biblioteca, los/las Estudiantes y el/la Bibliotecario/a. (CHANG & PÉREZ, 2012).

- **“La estantería abierta como servicio de calidad en la biblioteca”, y propuesta, implementación del sistema de estantería abierta en el banco de información de la facultad de arquitectura y diseño de la Universidad Católica Santiago De Guayaquil.**

Esta investigación fue realizada en GUAYAQUIL en el año 2010 por MARYURI ELIZABETH RODRIGUEZ LEÓN quien para obtener el título de licenciado en BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA. Diseñó y ejecutó este proyecto educativo.

Los principales beneficiarios de esta propuesta fueron:

- Los docentes y estudiantes de la Facultad de Arquitectura y Diseño y diferentes unidades académicas de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

Con la aplicación de esta propuesta se logró:

- Mejorar los servicios que brinda el Banco de Información.

Es decir que la Facultad tendrá prestigio dentro de la comunidad universitaria. (Rodríguez, E 2014)

- **“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”.**

Esta investigación fue realizada en la ciudad de AMBATO en el año 2013 por la: ECO. JENNY ESTELA SEVILLA ORTIZ quien para obtener el título de Especialista en Bibliotecología y Documentación. Realizo este proyecto educativo.

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 estos usuarios, procurar crear un clima cálido y acogedor, la biblioteca debe tener indicadores señaléticas dentro y fuera del recinto. (Ortiz, J. Eco. 2014)

- **“La biblioteca abierta y el libre acceso de los usuarios en la facultad de ciencias humanas y de la educación de la Universidad Técnica de Ambato”**

Esta investigación fue realizada en AMBATO en el año 2012 por la: Dra. Mg. Miriam del Pilar Lascano Andosilla, en el centro de estudios de posgrado especialización en bibliotecología y documentación previa a la obtención del Título de Especialista en Bibliotecología y Documentación. Realizo este trabajo de Investigación misma que se será implementada en esta biblioteca.

- El monitoreo, seguimiento, ejecución y evaluación de la implementación de la propuesta de la Biblioteca de estantería abierta será semestral con el objetivo de poder ir implementando, cambiando o mejorando cada una de las acciones o actividades contempladas. Los resultados se obtendrán con la aplicación de encuestas



o entrevista a los usuarios que serán los mejores indicadores. (Maliza & Elena, 2011)

Estudios realizados sobre formación de usuarios en bibliotecas del mundo y Latinoamérica.

- **Estudio y formación de usuarios en la biblioteca histórica “Marqués de Valdecilla”**

Este estudio fue realizado por Daniel Martínez Aguado en el curso 2006-2007 Madrid, enero 2007 La presente investigación tiene como propósito la evaluación del usuario de la Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla” (Madrid). Ésta se ha realizado voluntariamente como requisito académico evaluable de la asignatura “Estudio y Formación de Usuarios” de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Complutense de Madrid, durante el curso 2006-2007. Nunca se había realizado un estudio de usuarios en esta Biblioteca.

Los beneficiarios de este estudio fueron los usuarios de esta biblioteca histórica ya que se implementaron algunos servicios y se mejoró los ya existentes en cuanto a la formación o educación de los usuarios. (Martinez Aguado, 2007)

- **Formación de usuarios y alfabetización informacional en bibliotecas universitarias: propuesta de planificación para un CRAI.**

El documento que se presenta ha sido elaborado por D<sup>a</sup>. Rhut López Zazo para su defensa en el tercer ejercicio de las pruebas selectivas para ingreso en la Escala de Facultativos de Archivos y Bibliotecas de la Universidad Complutense. En los meses de septiembre y octubre del 2007. La BUC considera interesante la difusión pública y debate interno del proyecto que se planteó, aunque no se compromete a su realización. (Zazo, 2007).

- **Proyecto educativo de programa – PEP -**

**Programa ciencia de la información y la documentación, bibliotecología y archivística. Universidad de Quindío.**

Este proyecto lo realizó la bibliotecóloga Martha Helena Medina Parra, directora de la Biblioteca de la misma Universidad con el apoyo del rector y el consejo directivo de la universidad de Quindío, Colombia en el año 1983. En colaboración con las Bibliotecólogas y funcionarias de la misma Unidad de Información, Luz Marina Patiño y Lucelly Castaño Chaverra titulado “Ciencia de la Información y la Documentación : Diseño curricular en la modalidad de Educación Abierta y a Distancia” previo estudio de factibilidad realizado en colaboración con destacados funcionarios de la institución, para la creación del Programa a Distancia contando con la infraestructura y experiencia en dicha modalidad de la Universidad al ser la pionera de la región en este tipo de educación, el cual obtuvo el beneplácito y aprobación del Consejo Superior de la Universidad mediante el acompañamiento necesario para obtener la Licencia de Funcionamiento e implementación.

El proyecto Educativo del programa Ciencia de la Información y la Documentación, bibliotecología y Archivística, tiene como objetivo servir de marco de referencia y a su vez de orientación al programa para que éste asuma y cumpla su función de acuerdo con la misión, visión y objetivos de manera articulada con el Proyecto Educativo Institucional de la Universidad del Quindío, en sus funciones de docencia, investigación y proyección social.

Con el proyecto educativo del programa, se busca mejorar la pertinencia del programa académico, su eficiencia y eficacia, se asume la responsabilidad de crear condiciones que permitan retener los estudiantes que ingresan, formarlos con los niveles de calidad que las actuales condiciones de competitividad profesional en el país y en el exterior se están exigiendo. (Martha Helena Medina Parra, Patiño, Lucelly Castaño Chaverra, & Quindío, 1983).

## Biblioteca general de la Unach campus norte



Imagen 1: biblioteca general Unach campus norte

## 2.2 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA BIBLIOTECA GENERAL DE LA UNACH.

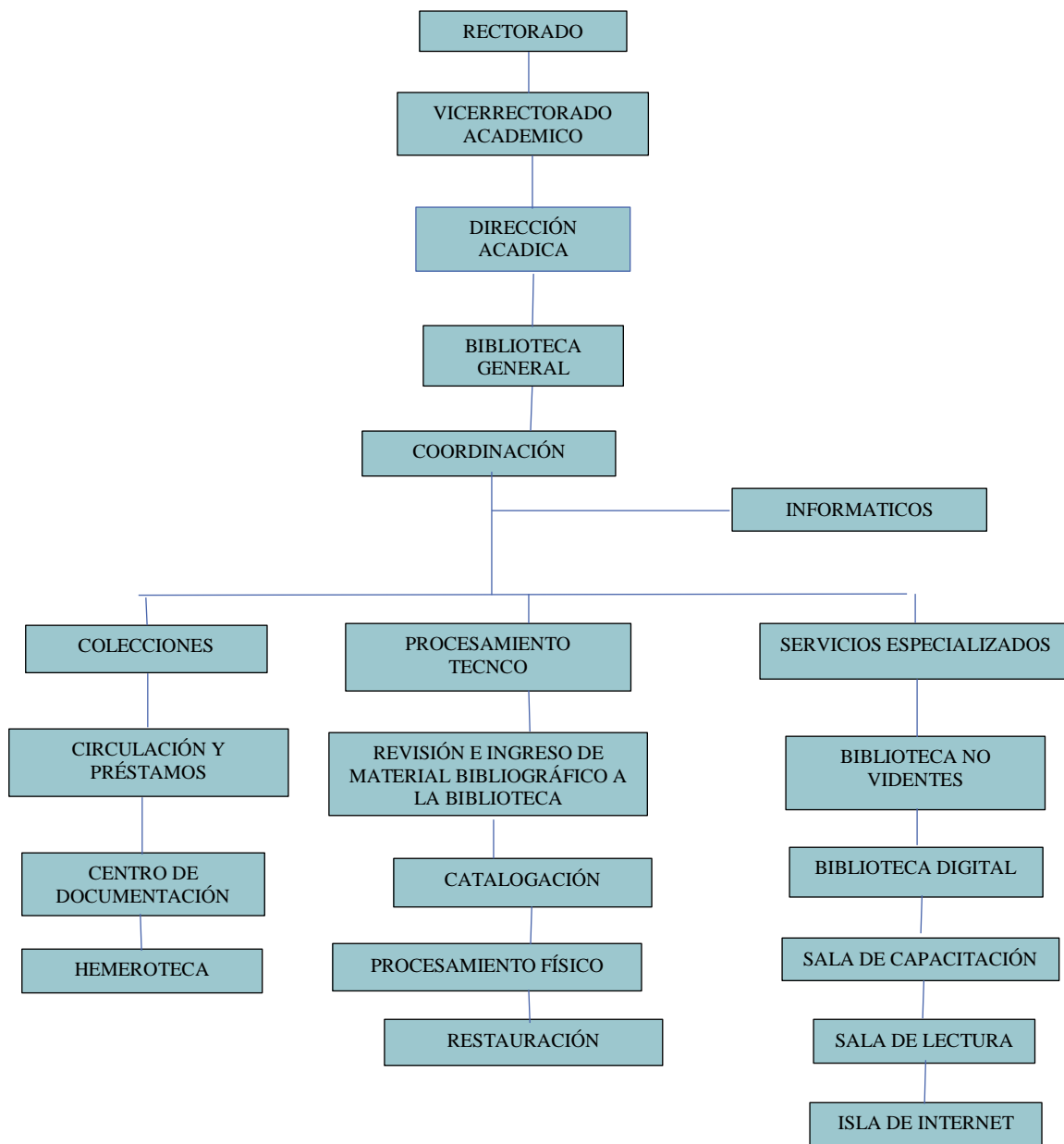


Gráfico 1: Organigrama estructural de la biblioteca de la Unach

### ▪ Misión.

La Biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo es un centro de gestión documental que brinda apoyo académico e intelectual a la comunidad universitaria y público en general con bibliografía especializada en las áreas de oferta académica de tercero y cuarto nivel.

- **Visión.**

La Biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo debe ser capaz de satisfacer necesidades de información con material bibliográfico y virtual ofreciendo un servicio de calidad apoyando constantemente las labores académicas y científicas de la comunidad Universitaria.

### **2.2.1 Objetivo de la biblioteca.**

Fortalecer y consolidar el Sistema Institucional Bibliotecario de la Universidad Nacional de Chimborazo, mediante la aplicación de tecnología, con la implementación de información actualizada, consulta de materiales, documentos especializados y prestación de servicios documentales integrales que permitan renovar los esquemas y materiales de información en diferentes ramas del conocimiento, modernizando continuamente los medios de consulta para el apoyo del trabajo académico en nuestra institución.

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1 Antecedentes Históricos de las bibliotecas**



**Imagen 2: biblioteca de Praga**

Aunque el tema central de este libro son las bibliotecas, Casson, se remite a Egipto y Mesopotamia porque allí apareció la escritura. Se remonta a las tablillas sumerias de arcilla, que datan de poco antes del 3000 A.C. Destaca que, si bien este material es duro y pesado, tiene varias ventajas: es perdurable, el fuego lo hace más resistente, es barato y fácil de modelar, factores que lo convirtieron en el soporte de escritura más usual “en toda Mesopotamia, Siria, Asia Menor, Persia, e incluso, durante algún tiempo, en Creta y en Grecia”. (Cts, Cerezo, & Antonio, 2004)

- **La Biblioteca de Nippur.** La biblioteca más antigua de la que se tiene noticia data precisamente del tercer milenio a. C., estaba en el interior de un templo de la ciudad de Nippur, en la antigua Babilonia, en ella se almacenaban primitivas formas del libro consistentes en tabletas de barro y rollos de papiro.
- **La Biblioteca de Ebla.** La ciudad de Ebla se situaba cerca del puerto de Ugarit. En 1975 se descubrieron en el palacio dos habitaciones con 20000 fragmentos de tabletas colocadas de acuerdo con su forma y contenido en estanterías de madera adosadas a las paredes. En esta biblioteca ya había una clasificación de los materiales, las tablillas tenían una especie de signatura en el lomo para hacer más fácil su localización.
- **La Biblioteca de Asurbanipal.** Se llamó así en honor de su fundador, soberano del Imperio Asirio cuya capital fue Nínive. A este rey se le atribuye la colección y preparación de una edición definitiva de literatura cuneiforme. Asurbanipal mostró una gran afición por los textos antiguos y organizó un escritorio en su palacio en el que se copiaron muchos textos.

Las tablillas de arcilla se clasificaban por materia y se las identificaba por marcas ubicadas dentro de la colección. “catálogo” que contenía los fondos existentes, donde se registraba la variedad de temas abarcados en la colección: exorcismos, recetas médicas, presagios astrológicos, etc.

- **La Biblioteca de Alejandría.** Alejandría se sitúa geográficamente dentro de Egipto, sin embargo, pertenece a la cultura helenística. Ptolomeo II fundó en el siglo III a. C una institución al estilo griego a la que llamó Museion (Templo de las Musas), que

estaba dedicado a la enseñanza y a la investigación. Allí los hombres sabios se reunían, leían, etc. La lectura se hacía en público, en voz alta, por eso era tan importante el espacio abierto, las escalinatas.

No se conoce con exactitud el número de manuscritos que pudo recoger, pero pudo llegar a tener unos 700.000 manuscritos. Al principio la Biblioteca de Alejandría estaba cerca del Museion, dentro de los recintos del palacio real, pero cuando la cantidad de libros adquiridos sobrepasó su capacidad se decidió abrir una dependencia adicional en el Serapeion (templo dedicado a Serapis).

Los manuscritos se conservaban en salas o habitaciones en nichos de madera o de mimbre, los mejores manuscritos se untaban con aceite de lino. Los manuscritos eran reconocibles por el “sillybos” (al que los romanos llamaron “index”), una especie de etiqueta en la que se escribía el título (que eran las primeras palabras de la obra).

El receptáculo de madera donde se conservaban los rollos era llamado por los griegos “bibliotheke”, palabra que pronto adquirió el significado de colección de libros. Existen varias leyendas que cuentan cómo se destruyó la Biblioteca de Alejandría, pero no hay hechos históricos que lo atestigüen.

La comunidad internacional, por medio de la UNESCO, ha financiado el Proyecto de Reconstrucción de la Antigua Biblioteca de Alejandría. Este proyecto nació en 1974 y el sueño se hizo realidad recientemente con la inauguración de la Biblioteca Alexandrina. Cuenta con un espléndido edificio y la Sala de lectura más grande del mundo. Además, alberga importantes tesoros, muchos ya digitalizados, en una clara vocación de facilitar el acceso a sus colecciones.

- **La Biblioteca de Pérgamo.** - La Biblioteca de Pérgamo fue fundada, en esta ciudad de la costa de Asia Menor, por Átalo I, aunque no se desarrolló totalmente hasta el reinado de su hijo en el siglo II a. C. Esta Biblioteca estaba organizada alrededor de un templo en honor a Atenea. La Biblioteca de Pérgamo tuvo, según Plutarco unos 200.000 volúmenes, y llegó a rivalizar con la Biblioteca de Alejandría. La tradición atribuye a esta biblioteca el empleo del pergamino como material de escritura. (Novelle L, L. del libro las bibliotecas 2012)

La historia de las bibliotecas en el mundo es fantástica y muy rica en información, cómo se formaron las primeras bibliotecas, la información que estas tenían, los distintos materiales que utilizaron para guardar y conservar esta información, necesitaríamos libros completos para contar toda su historia, evolución e importancia que han adquirido a través de los siglos y que están a disposición de quienes les gusta investigar sobre las mismas.

### **2.3.2 Biblioteconomía.**

**Definición:** Podemos decir que es la materia o ciencia que estudia todo lo referente a la administración de una biblioteca su organización y buen funcionamiento que se pone al servicio de los usuarios.

Etimológicamente el término Biblioteconomía se forma a partir de *Biblion* (libro), *theke* (Caja o armario) y *nomos* (regla, norma, uso, ley). Es decir, sería la ciencia que estudia los conocimientos relativos a la organización de una biblioteca. La palabra *Bibliotecología* resulta casi sinónima, pero tiene menos aceptación en nuestro entorno para referirse a nuestra disciplina.

- **La norma UNE 50-113-92.**

Parte 1ª, Conceptos básicos de Información y Documentación, define la Biblioteconomía como "la ciencia de la información aplicada a la organización, administración y funcionamiento de las bibliotecas". Nos parece una buena definición, que recoge los significados de nuestra disciplina vinculados a la gestión, incluyéndola sin duda entre las ciencias de la información documental.

- **Buonocuore.**

En su Diccionario la define como el "Conjunto de conocimientos teóricos y técnicos relativos a la organización y administración de una biblioteca. Comprende una parte doctrinaria que estudia la teoría de la selección y adquisición de libros, catalogación, clasificación y el régimen económico administrativo de la biblioteca: recursos, local y mobiliario, personal, conservación de los libros y uso de la biblioteca, y una parte que se



relaciona propiamente con el arte de administrarla, de gobernarla, para realizar con la mayor eficacia y el menor esfuerzo los fines específicos de la institución.

La primera parte es científica-técnica. La segunda, en cambio, es político-administrativa, pues comprende el estudio de los métodos, medios y formas más convenientes para asegurar un buen servicio público de lectura”. Es una definición que, aunque identifica demasiado, biblioteca con colección y servicio con lectura, incluye esa dimensión de la biblioteconomía como ciencia de la gestión o administración por la que especialmente abogamos, una vez que la parte doctrinaria ha sido asumida por otras disciplinas.

- **Según Orera, L.** la Biblioteconomía es la Ciencia documental que tiene por objeto el estudio de la biblioteca, entendida como sistema de información, su tipología, y las distintas formas de cooperación bibliotecaria, sobre todo las redes y sistemas. Es una definición muy general, que tiene de positivo la consideración de la biblioteca como sistema, y que destaca dentro de su objeto la organización de las relaciones interbibliotecarias que dan lugar a redes o sistemas bibliotecarios, lo que constituye obviamente un aspecto a considerar. (Gómez Hernández, 2002)

La biblioteconomía es una materia de las ciencias de la educación con la cual nos enseña cómo debemos administrar una biblioteca de forma eficiente y eficaz, nos guía para saber diferenciar a cada una de ellas según las necesidades de la institución en la que se cree y el tipo de usuarios a los que se pretenda dar el servicio bibliotecario.

### **2.3.3 Historia 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*.

En esta obra 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 hemos de esperar 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 forzará 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 orientar la institución 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, 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 gracias a ellos 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. Y 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 **Scheretinger**. Este define 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 consideramos que es especialmente 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 nuestra disciplina hacia la científicidad.

Una aportación que nos parece interesante mencionar es la de Ranganathan. (S. R. Ranganathan, en *the five laws of Library Science* (Bombay. Asia Publishing House, 1931). V. Lancaster, W. F. *Evaluación de la Biblioteca*. Madrid: ANABAD, 1996).

Si en Biblioteconomía es difícil establecer generalizaciones, y principalmente aspiramos a formular normas y recomendaciones técnicas para los distintos tipos de bibliotecas, o a realizar análisis de casos que lleven a modelos que mejoren la gestión, este autor se atrevió a formular unos sencillos principios de actuación para las bibliotecas, muy directos y basados en la experiencia bibliotecaria.

Aunque no sean estrictamente leyes, están llenos de sentido común, y aún hoy se les puede resaltar, pues introducen claramente la biblioteconomía en el ámbito de la gestión y la evaluación de la biblioteca desde el punto de vista de la eficacia y los usuarios. (Gómez Hernández, 2002)

### 2.3.4 Las cinco 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 sobre la bibliotecología formuladas en 1931- ofrecen aún lineamientos útiles para evaluar el desarrollo profesional en nuestro campo. Estas leyes permiten tener, constantemente, un conocimiento más profundo de la responsabilidad inherente a la gerencia de información. Además, las mismas sugieren, continuamente, oportunidades importantes para mejorar los servicios bibliotecarios y de información.

1. Los libros son para utilizarse.
  2. Cada lector tiene su libro.
  3. Cada libro tiene su lector.
  4. Ahorre el tiempo del lector.
  5. La biblioteca es un organismo en crecimiento.
- **Los libros son para utilizarse.** 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 tiene su 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 tiene su 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.

- **Ahorre el tiempo del 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 es un organismo en crecimiento.** 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. (Maliza & Elena, 2011)

No obstante, haber usado Ranganathan las palabras "lector", "libro" y "biblioteca", estas leyes pueden verse en un universo mayor, que se aplique a todo tipo de servicio de información. Ranganathan no creyó necesario cambiar estas leyes simplemente porque se adoptan nuevos nombres para las distintas unidades de nuestras organizaciones, o porque se haya empezado a aplicar nuevas tecnologías. Él siempre hizo énfasis en que lo principal era ceñirse al espíritu de las leyes. (Wormell, Del Inglés, Luisa, & Alegret, 1996)

Los autores creemos que lo que quiso decir Ranganathan es que la biblioteca siempre debe estar al servicio de sus usuarios y que la misma debe dar libre acceso a la información para que ellos la utilicen en su totalidad, sin restricciones ni retrasos de tiempo en la búsqueda de esta para hacer sus tareas y trabajos investigativos.

## 2.4 LA BIBLIOTECA.

- **Biblioteca definición.** - La Biblioteca es el lugar que recoge toda clase de documentación ya sea impresa o manuscrita, posee colecciones ya sea de fuentes primarias y secundarias tiene como propósito el conservar, transmitir y difundir el conocimiento.

- **La UNESCO** la definió en 1968 a la biblioteca como la colección organizada de libros y publicaciones periódicas impresas u otra clase de documentos, gráficos, audiovisuales, así como los servicios del personal encargado de facilitar el uso de estos documentos por los usuarios con fines de información, investigación, de educación o recreo.
- **La ALA** la define como “la colección material de información organizada para que accedan a ella un grupo de usuarios tiene personal encargado de los servicios y programas relacionados con las necesidades de los lectores.
- **La NORMA UNE** la define en dos sentidos:
  - Cualquier colección organizada de libros, impresos y revistas, u otros tipos de materiales gráficos y audiovisuales disponible para préstamo o consulta.
  - Organismo o parte de él, cuya principal función consiste en construir bibliotecas, para mantenerlas, actualizadas y facilitar el uso de los documentos que precisen los usuarios para satisfacer sus necesidades de información, de investigación, educativas o de esparcimiento, contando para ello con un personal especializado.

(Morán M, Francisco. Miéles M, Vicente. Rizzo, B. et all. Filosofía)

## **2.4.1 Tipos de bibliotecas.**

### **2.4.1.1 La UNESCO**

Establece la clasificación con el fin de normalizar las estadísticas internacionales sobre bibliotecas distingue seis categorías distintas:

1. Bibliotecas Nacionales.
2. Bibliotecas de Instituciones de Enseñanza Superior: Bibliotecas universitarias centrales, Bibliotecas de institutos y departamentos universitarios, Bibliotecas de centros de enseñanza superior, que no forman parte de la universidad.
3. Otras bibliotecas importantes no especializadas. Son bibliotecas enciclopédicas de carácter científico o erudito, que no son ni universitarias ni nacionales, aunque

pueden ejercer funciones de biblioteca nacional en un área geográfica determinada (bibliotecas centrales de comunidades autónomas, etc.).

4. Bibliotecas escolares.
5. Bibliotecas públicas o populares.
6. Bibliotecas especializadas.

Además, se clasifican de acuerdo con el tipo de servicios en:

- Bibliotecas de consulta (presenciales),
- De préstamo (personal, interbibliotecarias, correo o telefónico)
- De depósito (de fondos antiguos, duplicados, etc.)
- De reproducción (si damos al usuario el documento (fotocopia, microficha, formato digital).
- De servicios especiales (bibliobuses, de prisiones, hospitales, enfermos.)

#### **2.4.1.2 La IFLA divide las bibliotecas en:**

1. Generales de investigaciones (nacionales, parlamentarias, universitarias Tienen fondos generales y tienen carácter y uso científico.)
2. Especializadas: Con secciones de Ciencias Sociales, Ciencia y Tecnología, Biomedicina, Geografía y mapas, y Humanidades.
3. Bibliotecas al servicio del público en general (las escolares, infantiles, para ciegos, hospitales y públicas). (Gómez Hernández, J. 2002)

Hablaremos de los dos tipos de bibliotecas que para esta investigación tienen mucha relevancia, sin querer decir que los otros tipos de bibliotecas sean importantes, cada una de ellas es especial y sirve a sus usuarios de acuerdo con su tipología. Nosotros nos centraremos en las bibliotecas universitarias ya que en esta se desarrolla nuestra investigación.

#### **2.4.2 Bibliotecas Especializadas.**

La biblioteca especializada es la de más reciente creación dentro de la tipología bibliotecaria. Surgen también en el siglo XX y responden a la necesidad de

especialización que trae la impresionante explosión de información. Su crecimiento ha sido más rápido que el de otras bibliotecas, debido a la necesidad de información reciente y actualizada que tienen los profesionales. Las bibliotecas especializadas están al servicio generalmente de empresas e investigadores y sus fondos se componen principalmente de publicaciones periódicas y literatura gris.

▪ **Definiciones de otros autores:**

Las bibliotecas especializadas según Young: “Biblioteca especial; biblioteca especializada. Biblioteca establecida, mantenida y administrada por una firma comercial, una corporación privada, una asociación, un organismo estatal u otro grupo o identidad que tienen interés por una materia específica para atender las necesidades de información de sus miembros o personal y alcanzar los objetivos de la organización. El ámbito de las colecciones y de los servicios se limita al interés en la materia de la organización que mantiene la biblioteca”.

**2.4.2.1 Biblioteca especializada.**

Orera, L (2005). Señala que “las bibliotecas especializadas son aquellas bibliotecas, centros de documentación o centros de información que aglutinan, tratan y difunden información relativa a un tema o a un grupo de temas afines.

En el caso de las bibliotecas especializadas latinoamericanas, se ciñen básicamente a la definición de la UNESCO: “Son bibliotecas que dependen de una asociación, servicio oficial, departamento, centro de investigación, sociedad erudita, asociación profesional, museo, empresa...o cualquier otro organismo, y cuyos acervos pertenezcan en su mayoría a una rama particular. (Heartsill & Orera, n.d.)

Las bibliotecas especializadas generalmente se centran en tener entre sus colecciones bibliografía de una sola materia para que los investigadores o los inventores asistan a estas, por ello casi siempre están administradas por empresas que hacen investigaciones sobre medicinas o la construcción de maquinarias especiales.

**“Prestar apoyo a la auto educación y la educación formal de todos los niveles.”**

(Federación internacional de asociaciones de bibliotecarios y bibliotecas, 2001)



#### ▪ **Servicios que ofrece la biblioteca**

- Horario de apertura y cierre
- Plano del local
- Normas de uso
- Orientaciones acerca de la búsqueda bibliográfica: CDU
- Catálogos normales, bases de datos, accesos a internet, etc.
- El sistema de préstamo
- Señales del uso y del espacio
- Señalización temática de las estanterías
- Misión y Visión de la Biblioteca

(Morán M, Francisco. Miéles M, Vicente. Rizzo, B. et all. 2012)

La organización de los textos dentro de una biblioteca y su colocación en las estanterías requieren de un proceso técnico por parte del personal que labora en estas, esta es la catalogación, indización y clasificación de los libros. En la universidad Nacional de Chimborazo se lo realiza con el sistema de Clasificación Universal Dewey elaborado en el año 1876 por Melvil Dewey, el cual ha sido constantemente reeditado, Ya que con la aparición de muchos más autores de libros estos números de catalogación se van incrementando cada día, es por esto que este sistema de clasificación está siempre actualizado y se ha adaptado a estos cambios cada vez más incesantes.

Se hace necesaria la adquisición de estos manuales para la biblioteca general de la Unach campus norte en ediciones actualizadas para poder catalogar la bibliografía de acuerdo con su número exacto de clasificación, ya que los manuales existentes son desactualizados, lo que hace que la catalogación sea a nivel general y no especifica cómo debe ser.

#### **2.4.2.2 Las bibliotecas universitarias.**

Las bibliotecas universitarias, originarias de la edad media, han sufrido muchos cambios a lo largo del siglo XX, sobre todo después de la II guerra mundial, ya que han tenido un gran crecimiento y desarrollo, consecuencia sobre todo del aumento del número de estudiantes y el desarrollo de las nuevas tecnologías. Estas bibliotecas han de estar

integradas plenamente en el resto de la universidad, y sus fines son también los de esa institución.

- **Conceptos y definiciones**

La biblioteca universitaria puede definirse según la ALA “como una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento”. Esta definición contiene sintéticamente algunos aspectos clave de la biblioteca universitaria, incluyendo la estrecha relación que debe haber entre la biblioteca y la docencia y la investigación, los dos canales principales a través de los cuáles se transmite y produce el conocimiento en la universidad.

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

Gómez Hernández define a la biblioteca como una institución imprescindible para que la universidad cumpla sus fines. Los fines de la biblioteca universitaria son los de la Universidad. El cumplimiento de éstos viene dado por el éxito y la capacidad de actuación de sus estudiantes, por la relevancia de las publicaciones de sus profesores, por el carácter de foco cultural que tenga, por la utilidad social que consiga la universidad en su región, etc. A todo esto, tiene que ayudar la biblioteca universitaria.

Las bibliotecas universitarias reúnen los saberes y los proporciona a los interesados en ellos, alumnos y profesores, y por tanto son instituciones primordiales para seguir haciendo realidad lo que fue la Universidad en su origen: una comunidad de estudiantes y profesores, unidos por el interés en acceder al saber, que difunde la biblioteca.

Günter Gotterman, en una Conferencia de IFLA (International Federation of Libraries Association) realizado en el año 1985, habla del rol de las bibliotecas universitarias y afirma que estas sirven a los miembros de la comunidad universitaria y al público en general, considerado como el mayor recurso la información dentro del campus.

La misión de la biblioteca universitaria según Gómez Hernández es en concreto:

- Proporcionar una colección básica de acuerdo con las necesidades de introducción en el conocimiento científico que tengan los estudiantes, actualizada en relación con los programas de estudio, etc.
- Una colección de materiales de referencia formada por fuentes bibliográficas personales e institucionales, tanto en soportes impresos como electrónicos, de acceso local, en red o por tele-documentación, que puedan ser tanto de base de información como medio didáctico y metodológico en el proceso de aprendizaje y adquisición de hábitos investigadores.
- Una colección documental especializada en las distintas materias que cubran los planes de estudio y los proyectos de investigación, disponible tanto para los profesores como para los alumnos iniciados y los que tengan ocasión de usarlos para su proceso formativo. Formada por monografías, revistas, traducciones, informes, tesis de otras universidades y en general literatura gris, como biblioteca especializada.
- Un servicio de información, orientación, referencia y formación de usuarios, que promueva y mejore los hábitos de uso de la biblioteca, preparando para un óptimo aprovechamiento de sus recursos.
- Un servicio de apoyo a la investigación especializada que cumpla las funciones de acceso a bases de datos internacionales, orientación bibliográfica especializada y obtención del documento original.
- Favorecer el acceso a la cultura del entorno y la época, a través de una colección documental diversa relacionada con las manifestaciones espirituales, y de la programación de actividades de difusión de la ciencia y la cultura. (García Maruco, n.d.)

### **2.4.2.3 Las Bibliotecas Universitarias en la actualidad**

La Información hoy en día tiene repercusiones directas en actividades económicas, educativas, sociales, culturales y políticas; tan es así que la misma evolución de la humanidad tiene que ver, en buena medida con la transmisión del conocimiento: con la

invención de la escritura el género humano se encontró con el medio idóneo de plasmar y transmitir la cultura; en su momento las tabletas de arcilla, los rollos de papiro, los códices, el libro y actualmente los audiovisuales, así como los medios magnéticos y ópticos han sido los instrumentos del hombre para comunicarse, para acercarse y para que ese conocimiento le trascienda y le permita conseguir esa “transformación del estado del conocimiento” que menciona Lancaster.

Las bibliotecas, que durante siglos desempeñaron un papel más bien discreto en la transmisión de información orientándose primordialmente al almacenamiento y conservación del patrimonio documental de la humanidad, hoy en día están convirtiéndose en agentes de cambio, en elementos importantes para los países y para las instituciones, particularmente ante la presencia de tres fenómenos:

- Vertiginoso crecimiento de la producción documental en diversos medios, formatos y disciplinas, fenómeno conocido como “explosión bibliográfica”.
- Desarrollo acelerado de la informática y su aplicación en bibliotecas, que ha demostrado tener repercusiones muy importantes en estos servicios.
- Inminente auge del proceso de globalización, que sitúa a los países dentro del marco de una continua y estrecha relación.

Para Rader las bibliotecas han formado parte de una gran revolución durante más de una década y ahora deben replantearse todas sus funciones, servicios y estructura organizativa. El impacto del entorno de información electrónica y de la tecnología, en constante cambio, están forzando cada vez más a los bibliotecarios a llevar a cabo cambios sustanciales.

Mientras que los bibliotecarios tienen que permanecer en una continua actitud de aprendizaje para mantenerse al tanto de las nuevas tendencias y fuentes, deben replantearse cómo hacen su trabajo y cómo proporcionan sus servicios.

“Algunos rasgos de las bibliotecas universitarias de hoy podrían ser:

- Las amplitudes de los fondos hacen inviable una búsqueda en el catálogo tradicional, en fichas almacenadas durante generaciones de bibliotecarios de aleatorios criterios.
- Diversidad de materiales: el papel está siendo complementado con los materiales magnéticos (pendrive, videos, discos duros externos) y con materiales ópticos (Laser Disk. Compact Disk. CD-ROM, CDI) unidos o no en la misma publicación.
- Pero la principal diferencia de la biblioteca moderna es que su papel ha pasado a ser de conservador de la información a productor y difusor de la información. El préstamo personal de un libro al usuario va acompañado o sustituido por información secundaria que permita encontrar la información en otro centro”.

El bibliotecario ya no es el que ayuda al lector a manejar el fichero, sino el que busca fuentes de información no conocidas por los usuarios, y les instruye básicamente en la utilización de terminales para las consultas on-line.

Una vez superada la catalogación y la búsqueda con los medios informáticos, el auténtico problema reside en el acceso al documento original. Cómo conseguir que el usuario no deambule por las autopistas de la información sin conseguir al fin el libro o artículo deseado. (García Maruco, n.d.)

#### **2.4.2.4 Servicios de las bibliotecas académicas o universitarias.**

- a. La razón de ser de la biblioteca académica es proporcionar servicios bibliotecarios y de información a sus usuarios.
- b. Los usuarios tienen derecho a un servicio competente y profesional, por lo que se debe disponer de personal suficiente y de calidad para atender las demandas de información en las diferentes áreas.
- c. Los servicios de la biblioteca deben adaptarse a las necesidades y características de cada institución, de acuerdo con sus programas académicos, de investigación, difusión y vinculación.
- d. La biblioteca debe proporcionar servicios que respondan con oportunidad, pertinencia y eficiencia a las necesidades y demandas de los usuarios; para ello es indispensable el trabajo coordinado entre biblioteca y academia, así como la

participación del Comité de biblioteca en la planeación de las actividades que conlleven a este fin.

- e. Los servicios de la biblioteca deben establecerse, orientarse y ofrecerse a todos los miembros de la comunidad universitaria: estudiantes, profesores, investigadores, egresados y personal administrativo. En el marco normativo de la biblioteca, algunos de estos servicios deben hacerse extensivos a la comunidad en general.
- f. Los servicios de información deben ser normados por un reglamento propuesto por la biblioteca y aprobado por el cuerpo colegiado correspondiente en la institución.

#### **2.4.2.5 La biblioteca debe proporcionar, con calidad, por lo menos los siguientes servicios:**

- a. **Horario continuo:** el horario mínimo de servicio es entre 12 y 14 horas diarias, de conformidad con el calendario escolar de la institución; en época de exámenes este horario puede ampliarse en función de las demandas y necesidades de la comunidad académica.
- b. **Catálogo:** debe incluir todas las colecciones, estar construido de acuerdo con normas internacionales de descripción bibliográfica y de transferencia de información, puede ser manual, automatizado o en ambos formatos.
- c. **Préstamo interno:** es aquél que se otorga dentro de los espacios que la biblioteca destina para el estudio y debe considerarse como prioritario entre los diversos tipos de préstamo y la demanda de los usuarios.
- d. **Préstamo externo:** debe estar determinado por el reglamento o política de la biblioteca, que considera un número de ejemplares, áreas temáticas, tamaño de la colección, y población de usuarios, entre otros.
- e. **Préstamo Inter bibliotecario:** es la posibilidad que tiene la comunidad académica para allegarse los recursos informativos ubicados fuera de sus bibliotecas, éste debe estar reglamentado de tal forma que garantice el resguardo de los materiales y la prevalencia de los usuarios internos sobre los externos.

- f. **Servicio de consulta o referencia:** debe estar sustentado en colecciones formadas por recursos informativos especializados, en diversos formatos y soportes, actuales, pertinentes y fáciles de acceder y recuperar. El servicio de consulta debe estar dotado de nuevas tecnologías que permitan al personal del área satisfacer las necesidades de información que manifiesten los usuarios; además, deben otorgarse servicios de valor agregado como: diseminación selectiva de información, servicios de alerta, suministro de documentos, entre otros.
  
- g. **Consulta de recursos electrónicos:** la biblioteca debe ofrecer servicios de consulta a recursos electrónicos en línea, como una forma de llegar a sus usuarios información actualizada, previamente validada, organizada y de fácil acceso, optimizando los tiempos de búsqueda y recuperación de documentos.
  
- h. **Recuperación de documentos:** la biblioteca debe contar con la tecnología que permita el acceso a servicios especializados y facilite el intercambio de información.
  
- i. **Formación de usuarios:** la biblioteca debe estructurar y ofrecer un programa permanente de formación de usuarios, dirigido a todos los miembros de la comunidad.
  
- j. **Reprografía:** la biblioteca debe ofrecer posibilidades para el servicio de reprografía en sus diferentes modalidades, respetando en todo momento la normatividad establecida en materia de derechos de autor y de propiedad intelectual.

Los servicios que ofrece la biblioteca deben difundirse de forma amplia y permanente, a través de materiales y publicaciones informativas como: carteles, guías de las colecciones impresas y electrónicas, tutoriales en línea, folletos sobre los servicios y los reglamentos que los regulan. La biblioteca debe ofrecer a los usuarios los medios para hacer llegar al director las quejas y/o sugerencias sobre los servicios que recibe. (Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las IES & Comité Técnico para el Análisis y Actualización de las Normas, 2012)

Los bibliotecarios deben asegurarse de que la biblioteca cuente con estos servicios básicos para sus usuarios, ya que ellos merecen ser atendidos con calidad y calidez, la

biblioteca debe ganar los espacios que ha perdido por el uso de la tecnología. porque un usuario insatisfecho no vuelve a la biblioteca y busca su información en otros medios, si la biblioteca no cuenta con estos servicios deben implementarse creando espacios donde quienes la visitan se sientan satisfechos por los servicios de calidad que se les entrega.

#### **2.4.2.6 La visibilidad de la biblioteca universitaria en la sociedad**

No es fácil detectar el grado cuantitativo y cualitativo en el que la biblioteca universitaria está presente en la sociedad. La pregunta correcta sería: ¿qué le llega a la sociedad de lo que está haciendo la biblioteca? ¿Cómo medir la relación biblioteca universitaria-sociedad? ¿Qué indicadores utilizar? Aunque este “test” está sin desarrollar, sí que podemos utilizar algunos parámetros que pueden mostrarnos evidencias:

- a. Publicaciones de la biblioteca: alcance, difusión, impacto
- b. Participación de la biblioteca en los actos organizados por la extensión universitaria de su institución.
- c. Presencia de los bibliotecarios en foros sociales y culturales: publicaciones individuales, participación en reuniones profesionales y debates, actividad docente, etc.
- d. Premios, felicitaciones, menciones especiales: ¿ha sido la biblioteca universitaria objeto de alguna distinción?

“El reto de la biblioteca universitaria a principios del nuevo milenio es poder compaginar el servicio a nuestros usuarios más cercanos, que nuestro carácter determina, con la ética más alta del pensamiento humanista representada por el espíritu universitario de compromiso hacia ciudadanos que superan nuestras fronteras”. (Torres Santo Domingo, 2005)

La biblioteca universitaria tiene ahora un gran reto debido a que deben ser un apoyo a la docencia, la investigación y las carreras que de ella dependen para cumplir con muchos ítems exigidos por la categorización de las carreras y la universidad, estas deben crear estrategias para que con su apoyo logren los objetivos planeados por cada institución.



#### **2.4.2.7 Modalidades**

Según Morales (2005) 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 (2003) 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 (2006) 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.

#### **2.4.2.8 Modalidad de 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 (Sevilla y Paredes, 2013).

- **Antecedente Internacional:**

En las bibliotecas públicas de Moscú el libre acceso a las estanterías se inició en 1958. Sin embargo, el sistema de libre acceso a los libros en la URSS se había aplicado desde 1930".

En Estados Unidos, Cooper, G, menciona que desde 1957 se habla del impacto causado por la transición o cambio de estantería cerrada a estantería abierta. En su reporte identifica algunas consecuencias disfuncionales derivadas de la decisión de abrir las estanterías al público, incluyendo pérdida de libros, búsquedas, ruido en los estantes e insatisfacción entre los usuarios acostumbrados a que les entregaran los libros por ventanilla.

El sistema norteamericano se basa en una efectividad en las medidas de seguridad tanto manuales como electrónicas. Un estudio realizado entre 1973 y 1978 en la Biblioteca Principal de West Virginia University, (biblioteca con 530.000 libros), concluyó que los préstamos se incrementan en un sistema de estantería abierta.

Las bibliotecas europeas, por su parte han adoptado en su gran mayoría el sistema de estantería cerrada. Esto se justifica por la tradición conservadora o preservativa de los europeos, más inclinados a la protección del material que a su utilización. (Toro, Saúl. Universidad del Cauca, División de Bibliotecas, Popayán, & 1991, n.d.)

Podemos decir que no todos estamos de acuerdo con la implementación de este tipo de modalidad, debido a que con este sistema se necesitan mayores seguridades y mayor conocimiento de la biblioteca por parte de los bibliotecarios. También sabemos por lo que se ha leído, que ni en los países donde las bibliotecas tienen muchísimos años y una larga historia prestando este tipo de servicios a los usuarios, estos todavía cometen algunos atropellos en sus estantes y en el material bibliográfico contenido en ellos.

#### **2.4.2.9 Modalidad de Estantería Abierta.**

Según Ríos (2008) 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 (2005) 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 (1994) 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 último 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. (Maliza & Elena, 2011)

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 que es la estantería abierta brinda al usuario la posibilidad de buscar su información en un tiempo menor al que lo haría si estuviera de por medio el responsable de pasarle los libros ya que el observa directamente en la estantería y coge lo que realmente le hace falta, para esto es necesario que los usuarios estén formados en el uso de este tipo de bibliotecas con el servicio de estantería abierta.

Debemos en las bibliotecas con estantería abierta observar sus ventajas y conocer y prevenir las desventajas:

#### **2.4.2.10 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. ( Mendoza Zavala, Ma. Esther & Solís Valdespino, Blanca E n.d.)

#### **2.4.2.11 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 que 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.

A todo estos los autores debemos redundar, que es necesario de que el personal que labora en la biblioteca debe estar capacitado, en el uso adecuado de esta modalidad de estantería abierta ya que al haber mayor demanda de información por parte de los usuarios, los libros que quedan en desorden dentro de los carros recolectores y es el bibliotecario quien debe colocarlos otra vez en su lugar. Para corregir esto es necesario crear cursos permanentes de formación de usuarios, para todos los servicios que presta la biblioteca.

### **2.4.3 Aspectos para tener en cuenta en una estantería abierta:**

#### **2.4.3.1 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.

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.

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 se exige un guardia de seguridad en la puerta de salida en toda la jornada de atención a los usuarios.

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. Será necesario planear el pegado de etiquetas magnéticas en las colecciones; levantar un inventario del acervo y la actualización de los registros de usuarios. Además, se sugiere que se aproveche para actualizar los catálogos, hacer descarte y dar mantenimiento a la colección (Sevilla y Paredes, 2013).

En las bibliotecas de la universidad nacional de Chimborazo tenemos un gran espacio en el que se puede adecuar para que su biblioteca general funcione bajo la modalidad de estantería abierta ya que su colección bibliográfica es bastante grande y actualizada, se cuenta con los equipos 3M en el ingreso de la biblioteca y la gran mayoría de libros tienen pegadas las bandas magnéticas para su control.

#### **2.4.3.2 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 (Sevilla y Paredes, 2013).

El trabajo de los bibliotecarios hoy por hoy es de muchísimo esfuerzo ya que además de clasificar, catalogar, indizar, entre otras cosas propias de su profesión debe también prepararse para ser un guía de la información ya que los usuarios requieren y confían en sus conocimientos sobre todas las ciencias. Además de ello debe preparar cursos de formación de usuarios para que estos sepan cómo moverse en una biblioteca con la modalidad de estantería abierta.

#### **2.4.3.3 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 esta 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 (Sevilla y Paredes, 2013).

#### **2.4.4 Sistemas de organización**

Según Carrión (2008) 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 (1994) 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 (1992) 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)

Los autores creemos que los sistemas de organización están para ayudarnos a organizar de una manera sistemática los documentos existentes en una biblioteca para que, luego de estar bien organizada, clasificada y catalogada ponerla al servicio de sus usuarios que buscan una atención de calidad para encontrar a la brevedad posible la información bibliográfica que requieren para sus trabajos investigativos.

#### **2.4.4.1 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.

#### **2.4.4.2 Usuarios.**

La biblioteca debe siempre estar al servicio de los usuarios ya que ellos dependen de nosotros como bibliotecarios y como biblioteca y nosotros también dependemos desesperadamente de ellos. Por esto debemos prestar servicios de calidad pensando siempre en la satisfacción de nuestros 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 (Sevilla y Paredes, 2013).

#### **2.4.4.3 Usuarios de las bibliotecas universitarias**

Igual que las empresas realizan un estudio de su mercado para asegurar que sus productos resulten atractivos, se conozcan y se desee consumirlos, las bibliotecas tienen que hacer un análisis de su entorno para saber quiénes son los usuarios de la biblioteca, los reales y potenciales, los que van y los que no van. Se pueden señalar distintas fuentes para extraer la información sobre los usuarios de la biblioteca:

- Indirectas: memorias, anuarios, estadísticas e informes.
- Directas: encuestas, entrevistas personales, buzones de sugerencias, formularios de quejas y reclamaciones, comunicación con el usuario mediante su atención en mostradores, Facebook, Blog, etc.

Conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios es fundamental para la planificación, la gestión y el diseño de servicios.

El usuario debe ser la piedra angular de los programas de gestión de calidad y es el evaluador del servicio que las bibliotecas ofrecen. (Játiva Miralles, M<sup>a</sup> Victoria. 2012)

#### **2.4.4.4 Formación de usuarios.**

El término formación de usuarios es uno de los utilizados para referirse al conjunto de actividades orientadas hacia el desarrollo de habilidades, competencias y conocimientos en los miembros de una sociedad para que logren hacer uso de la información en cualquier lugar donde ésta se encuentre y en cualquier formato y soporte.

Es un término frecuentemente usado en América latina y Francia. Como dicen Miguel Ángel Arenas, Martha Elba Gutiérrez y Fausto Figueroa, con él el mundo bibliotecario se refiere "al conjunto de habilidades de aprendizaje permanente en relación con el conocimiento y uso óptimo de las fuentes de información o los recursos documentales para responder a necesidades específicas".

La biblioteca debe participar activamente con autoridades y docentes en la creación de una comunidad de aprendizaje, en la que los estudiantes encuentren de manera permanente las oportunidades y herramientas para desarrollar las competencias que les permitan hacer un uso eficiente de la información. Para asegurar la obtención de competencias informativas de los usuarios y el mejor aprovechamiento de los recursos documentales, la biblioteca debe estructurar programas permanentes de formación de usuarios, donde el desarrollo de competencias informativas esté presente.

- La biblioteca debe desarrollar estrategias que permitan conocer y actualizar datos básicos sobre los usuarios, sus necesidades de información y hábitos de consulta; así como identificar las competencias informativas con las que cuentan y las que requieren desarrollar.
- La biblioteca debe promover la participación de los estudiantes y docentes en los programas de formación de usuarios para que aprendan y desarrollen las competencias informativas que han sido previamente identificadas como necesarias.

- La biblioteca debe crear un programa formal de actividades enfocadas a la formación de usuarios que parta de una visión general de cómo este programa colaborará en lograr el perfil deseado en el ingreso, permanencia y egreso de los estudiantes, en concordancia con el modelo educativo de la institución.
- La biblioteca debe promover y apoyar estrategias institucionales para sensibilizar y concientizar a los usuarios en los temas referentes a la propiedad intelectual, los derechos de autor y el plagio de ideas.
- Las tareas relacionadas con la formación de los usuarios deben involucrar a la mayor parte del personal de la biblioteca. Es recomendable la existencia de un área específica responsable de estos programas.
- La biblioteca debe promover que al menos uno de sus programas de formación de usuarios tenga carácter obligatorio y con valor en créditos para los estudiantes; en el caso de los docentes, que tenga valor curricular para su expediente académico.
- Para el proceso de enseñanza-aprendizaje en los programas de formación de usuarios, la biblioteca debe adoptar las estrategias de interacción que promueve el modelo educativo institucional.
- La biblioteca debe establecer instrumentos para evaluar los resultados de los programas de formación de usuarios de manera periódica.
- La biblioteca debe promover y difundir su oferta de programas y actividades de formación de usuarios. (Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las IES & Comité Técnico para el Análisis y Actualización de las Normas. 2012)

La formación de usuarios debería estar siempre como la primera herramienta en el diario vivir de los bibliotecarios, los usuarios le dan mayor importancia a la biblioteca y a la información que esta contiene, ellos llegan a conocer todos los servicios con que cuenta la biblioteca, que tipo de programas se usa para la clasificación y catalogación del acervo documental las bases de datos en línea que hasta ahora son subutilizadas por quienes visitan al biblioteca central de la Unach ya que desconocen de los mismos.

## **2.4.5 Información Documental Origen y desarrollo de la Ciencia de la Información.**

Cuando en 1934, el belga Paul Otlet, publicó su obra titulada "Tratado de la Documentación", enunció las bases de lo que posteriormente se constituiría en una ciencia integradora.

### **2.4.5.1 Documentación.**

El término documentación designaba la actividad específica de recolectar, conservar, buscar y diseminar documentos. La documentación presentaba particularidades específicas que la diferenciaban de la bibliotecología y la bibliografía. Entre sus rasgos más importantes, se hallaban la capacidad de reflejar con rapidez las nuevas informaciones y agrupar las que estaban dispersas, facilitar el acceso a ellas y posibilitar su uso eficaz mediante el empleo de índices, la oferta de resúmenes con valor agregado y el empleo de las nuevas tecnologías en la búsqueda de nuevas bases del conocimiento, la organización y el almacenamiento de la información.

La mención de Paul Otlet, por tanto, es insoslayable al hacer referencia a la historia de la Ciencia de la Información. Otlet fue la figura central en el desarrollo de la documentación. Durante años, trabajó, desde el punto de vista técnico, teórico y organizacional, en aquellos aspectos concernientes a uno de los problemas fundamentales de la sociedad, tanto en aquella como en esta época: facilitar, a quienes lo necesitan, el acceso al conocimiento registrado.

La década del treinta, vino acompañada por la irrupción de un nuevo soporte: el uso de las microcopias para almacenar información sería el primer gran salto cualitativo que se introdujo en el manejo y uso de los documentos. La aplicación de esta tecnología al campo de la información hizo más eficaz el proceso de almacenamiento y recuperación de la información.

Nuevas teorías, conceptos y tecnologías vinculados al uso y recuperación de la información surgirían: el empleo de los microfilms generó una nueva dimensión para la recuperación de la información; se crearon las máquinas selectoras que permitían el

análisis documental con tarjetas perforadas sobre equipos IBM; en 1935, el inglés Charles Babbage diseñó la primera computadora digital, conocida como "máquina analítica" y aunque preparó todos los planos para su fabricación, nunca la pudo construir porque en esa época no existían las piezas que él necesitaba; Claude E. Shannon publicó su tesis de maestría "A Symbolic Analysis of Relay and Switching Circuits" donde apareció, por vez primera, la definición de dígito binario y en Alemania, Konrad Zuse desarrolló el modelo experimental de una computadora binaria.

De gran trascendencia fueron también, los trabajos publicados por Vannevar Bush en los que proponía la creación de sistemas de organización y recuperación de la información con estructuras menos artificiales, capaces de simular el carácter asociativo del pensamiento humano y que pudiesen hacer frente a la enorme acumulación del saber científico.

Bush es considerado el precursor de las principales ideas que caracterizan un sistema hipertexto y que aparecieron, por vez primera, reflejadas en su artículo publicado en el año 1945 y titulado "As we may think". En el mismo, Bush plasmó su preocupación principal: la necesidad de organizar la enorme masa de conocimiento que la humanidad había acumulado a lo largo de años de desarrollo, de modo que éstos pudiesen recuperarse eficientemente en el momento preciso y de la manera en que el usuario la necesitase.

Vannevar Bush fue uno de los de los más importantes difusores del enorme valor de la información en el desarrollo de las investigaciones científicas y sus estrechas relaciones con el aparato gubernamental norteamericano le permitieron influir en su reconocimiento de la importancia de la actividad informativa.

Cuando en 1948, Claude Shannon y Weaver enunciaron la "Teoría matemática de la comunicación",<sup>5</sup> tal vez no imaginaban la amplia utilidad que su teoría representaría para otras áreas del conocimiento humano. Concebida con la finalidad de mejorar el sistema ingenieril de las comunicaciones, al conceptualizar los elementos que integraban un sistema de comunicación, posibilitó precisar un esquema de la comunicación humana y, con ello, determinar algo que sólo se conocía intuitivamente:

qué es la información. Esta teoría, se utilizaría más tarde para definir el objeto de estudio de una ciencia en gestación.

Claude Shannon fue un visionario y su teoría sirve de guía, aún hoy, a científicos e ingenieros de la comunicación en su empeño de hacer más rápidos, eficientes y seguros los sistemas de comunicación. (Izquierdo, 2004)

#### **2.4.5.2 Reflexiones teóricas conceptuales en torno a los Sistemas de Información documental En el campo de la Bibliotecología y la Ciencias de la Información.**

El concepto sistema está vinculado a la información en sí, y a los procesos a los cuales es sometida, a saber; selección, representación, organización, almacenamiento, así como su uso y disseminación, para satisfacer las necesidades de sus consumidores. También se asocian a este concepto otros componentes que intervienen en el funcionamiento de los sistemas de información, tales como: elementos de apoyo, tecnologías y personas, entre otros. La información, como contenido, juega un papel preponderante en el desempeño de los sistemas de información, es un recurso que no presenta limitantes para usarse y compartirse.

Otros componentes que intervienen en el funcionamiento de los sistemas de información, tales como: elementos de apoyo, tecnologías y personas, entre otros.

La información, como contenido, juega un papel preponderante en el desempeño de los sistemas de información, es un recurso que no presenta limitantes para usarse y compartirse.

A decir de Muñoz los sistemas de información son un conjunto de elementos o componentes relacionados con la información, que interaccionan entre sí, para lograr un objetivo: facilitar y/o recuperar información. Aunque el autor hace énfasis en que el objetivo final del sistema es facilitar la recuperación de información, no especifica cuáles son las entidades o procesos que garantizan tal actividad.

Díaz, hace referencia al tema cuando refiere que un sistema de información es la composición de elementos que operan unidos, en orden de capturar, procesar, almacenar y distribuir información.

Similar propuesta la realiza Horton, quien lo define como una serie estructurada o integrada de procesos para manejar información o datos, caracterizados por un procesamiento repetitivo de inputs, actualización de datos y generación de outputs. Para este autor el éxito de la salida del sistema está en función de la coherencia lógica de los procesos, que garantizan el tratamiento de la información durante todo su ciclo de vida.

Moreiro, ofrece una visión más amplia y puntual al asumir que los sistemas de información se desarrollan sobre la base de su propia capacidad para mejorar el desempeño de una organización; tiene como función ofertar, regular y gestionar todo tipo de recursos informativos, para lo cual se le someten a un proceso de selección, almacenamiento, identificación, transformación, organización, tratamiento y recuperación. En cada uno de los pasos de este proceso intervienen tecnologías que facilitan el cumplimiento de los usos y funciones de la información. (Sánchez & Valdés, 2008)

La biblioteca académica, representa un apoyo indiscutible a las funciones sustantivas de las instituciones de educación superior: docencia, investigación y la extensión de la cultura. Su presencia se ve reflejada en la historia, misión, visión estratégica y objetivos de cada institución. Como proveedoras de recursos y servicios de información, la biblioteca brinda soporte a los diferentes programas educativos y líneas de investigación de la institución, promueve la generación de conocimiento entre sus usuarios, y fomenta la cultura del uso óptimo de la información y la importancia de este insumo para un aprendizaje a lo largo de toda la vida.

En ese tenor, la biblioteca debe asumir una participación preponderante en los procesos de enseñanza-aprendizaje, estableciendo una sinergia entre los principales actores académicos: docente, investigador, estudiante y bibliotecario.

De igual forma, es necesario que los bibliotecarios se proyecten hacia sus comunidades no solamente como expertos en la selección, organización y aprovechamiento de la



información y de las tecnologías relacionadas, sino también como profesionales que contribuyen a que sus usuarios desarrollen estas competencias.

### **2.4.5.3 Información.**

**Definida como:** Conocimiento que el sujeto recibe o descubre (fortuitamente o a través de la investigación) y que representa o registra en cualquier forma para su posterior vínculo con otros hechos y fenómenos.

- Material original, primario que consiste en la simple reunión de datos.
- Conjunto o totalidad de ciertos datos y hechos conocidos que se obtienen como resultado del análisis, síntesis y evaluación de otros datos.
- Contenido de un mensaje ordenado que se transmite en el espacio y en el tiempo manifestándose como un cúmulo de signos al que se le imprime un significado al anunciarlo y al interpretarlo.
- Es la diversidad en las informaciones materiales que existen, así como el contenido de sus relaciones que se manifiesta en los cambios de estados.
- Los soportes en que se registra la información pueden ser el papel, por ejemplo, un libro, o formatos electrónicos como un flash memory, un disco duro externo y CDROOM. (Martha Helena Medina Parra et al., 1983)

Todo lo que el ser humano ha producido en su vida es información, desde un pequeño mensaje en un papel como la creación de un libro ya que alguien necesitara de este mensaje o libro para hacer en base a este el inicio de una investigación o la creación de una obra maestra.

Desde la década de los años 80, del siglo XX la gestión del recurso información se impone como función esencial de la Ciencia de la Información. De allí que los avances tecnológicos permiten procesar, almacenar, recuperar y comunicar la información en diversas formas ya sea voz, texto o imagen, independientemente de la distancia el tiempo o la cantidad de información.

Por su parte, la denominada “explosión de la información” ha originado muchas tendencias en el campo de la información y son los especialistas en información a

quienes les compete en buena parte la búsqueda de los métodos para enfrentarla; ésta información se transforma en nuevas ideas que contribuyen al desarrollo en todos los campos del saber, pero para que la información pueda cumplir su objetivo debe ser recibida y aplicada, es decir, ésta solo se hace efectiva en quienes están preparados para utilizarla y mejorarla. ( Medina Parra, Martha Helena et al. 1983)

El uso de la tecnología y sus enormes avances hacen que la información en estos días esté al alcance de nuestras manos ya que con los celulares podemos llegar a ella casi en cualquier parte del planeta solo con hacer un clic y conocer que sucede al otro lado de la tierra, esta información que es de primera mano y que llega en un instante a nosotros.

Por tanto, el recurso humano y las tecnologías de la información deben involucrarse con la finalidad de ejecutar procesos específicos que vayan desde el análisis y representación de la información hasta la automatización de actividades como son la descripción, el almacenamiento y recuperación.

Por ello debemos estar en constante estudio de la información referente a nuestras áreas específicas para entregar una información de calidad a nuestros usuarios y en el menor tiempo posible.

Se conoce con diversas denominaciones, según su etapa de desarrollo. Términos como documentación, documentalista e información científica, se han empleado para definir, en esencia, a un mismo fenómeno que, como resultado del continuo desarrollo humano y tecnológico, ha experimentado diferentes fases en su evolución.

Todas ellas se refieren a una ciencia que surgió como respuesta a la necesidad social creciente de desarrollar métodos y medios eficaces para recopilar, conservar, buscar y divulgar la información, debido a la diversificación de las ramas científicas, así como la mezcla y surgimiento de nuevas áreas de investigación, que hicieron más complejo su proceso de organización y suministro.

El siglo XX vino acompañado de grandes descubrimientos científicos y transformaciones tecnológicas, que ampliaron notablemente el conocimiento del hombre

acerca del mundo que le rodeaba y que, a su vez, condujeron a cambios en la forma de interactuar con él.

El acceso a información científica y tecnológica relevante, actualizada, constituía una necesidad. Poco a poco, se ocurrieron cambios en los soportes de la información y se aplicaron las nuevas tecnologías para la organización, almacenamiento y recuperación de la información. Surgió, así, una nueva ciencia y un nuevo profesional, que aun cuando compartían algunas de las labores comunes a la actividad bibliotecaria, tenían ante sí exigencias más complejas que requerían de una especialización. (Izquierdo, 2004)

#### **2.4.5.4 La ciencia de la información**

La Ciencia de la Información es relativamente joven, se origina por la necesidad de controlar el enorme flujo de información científica y tecnológica ocasionada al finalizar la II guerra mundial. Surge en un periodo histórico en el que el mundo se dividía en dos grupos antagónicos que sostenían una batalla conocida como “guerra fría”, durante la cual se empieza a ver la información como un recurso estratégico y vital capaz de acelerar el progreso tecnológico y científico a la vez que aseguraba el desarrollo económico y la seguridad militar.

El año 1962 se ha señalado como de constitución formal de la ciencia de la Información en estados Unidos. El primer uso oficial de este vocablo ocurrió en 1958 durante la fundación en Gran Bretaña del Institute of information y su fundación se da en el marco de dos conferencias celebradas en el Instituto tecnológico de Georgia entre octubre de 1961 y abril de 1962.

**Según Taylor** se entiende Ciencia de la Información

- ...una ciencia especial sobre la información y la documentación. Como rama de la ciencia investiga la estructura, propiedades y procesos de la transmisión de la información utilizando métodos de otras ciencias como psicología, lógica, neurofisiología y matemática. Como rama de la técnica: se relaciona con los medios de procesamiento de la información que aseguran su acceso y uso. Emplea métodos

de la técnica de la computación, la bibliotecología, sistemas de investigación y la ciencia administrativa<sup>16</sup>

HAROLD BORKO, reunió las ideas de Taylor y las reelaboró en una visión más amplia acerca de la naturaleza y actividad de esta Ciencia. Para él,

- Ciencia de la Información es la disciplina que investiga las propiedades y el comportamiento de la información, las fuerzas que rigen su flujo y los métodos para procesarla, a fin de obtener accesibilidad y utilización óptimas. Está interesada en un conjunto de conocimientos relacionados con el origen, colección, organización, almacenamiento, recuperación, interpretación, transmisión, transformación y utilización de la información. Incluye la investigación de las representaciones de información en los sistemas naturales y artificiales, la utilización de códigos para la transmisión eficiente del mensaje el estudio de instrumentos y técnicas de procesamiento de la información, tales como computadoras y sistemas de programación. ( Medina Parra, Martha Helena et al. 1983)

Para poder acceder a una información de calidad debemos buscar la ayuda necesaria de los bibliotecarios, quienes durante años vienen brindando servicios de referencia para el correcto uso de la información, también debemos auto-educarnos, formarnos, para hacer buen uso de la información que buscamos ya sea en la biblioteca o en otras fuentes como el internet.

#### **2.4.6 Información documental.**

**Definición.** Un sistema de información se entiende como un conjunto de elementos ordenadamente relacionados entre sí, de acuerdo con unas ciertas reglas, en los que se gestiona la información (Moscoso, 2002); además, en ellos, se identifican, seleccionan, almacenan, analizan, procesan y organizan datos e información procedentes de fuentes externas e internas para dar lugar a la difusión, recuperación y estructuración de la información para la resolución de problemas planteados por el usuario en su búsqueda de la estructuración del conocimiento. Procesos que se realizan para que cualquier usuario pueda acceder y disponer de ella cuando la requiera, bien sea a partir de un proceso manual o computarizado. (Vélez, 2009)

#### **2.4.6.1 Usuarios de la información y el bibliotecario.**

La información es ambas cosas: un proceso y un producto. También es un bien de un valor económico considerable. Los servicios de información y bibliotecarios son puntos de transferencia para la información. Es de vital importancia que los profesionales de información se concentren en identificar las posiciones proactivas para ajustar estrategias y tácticas en su propio entorno. Los servicios de información y bibliotecarios deben diseñar de forma precisa la ventaja competitiva para sus organizaciones o para que sus usuarios de información alcancen logros en el futuro. Los profesionales deben desarrollar productos y servicios de tan alta calidad, que los clientes estén dispuestos a pagar por ellos. Una de las tareas del profesional de la información es determinar el tipo de información que una compañía u organización requiere, para obtener el éxito.

Internacionalmente, la industria y la investigación se están incrementando. Ellas requieren decisiones rápidas basadas en información relevante, la necesidad de información es mayor que nunca. De esta misma forma también es necesaria la calidad. La presente recesión económica ha afectado los servicios de información en todas las naciones industrializadas.

Los departamentos de información de los sectores público y privado deben dirigir, gerenciar, sus actividades como si fueran objetivos de negocio cuantificables, los cuales cada vez más se miden en términos de productividad y calidad. Algunos logros se aplican siempre a la salida de los servicios bibliotecario y de información, sin embargo, la medición es más común que en el pasado.

Las nuevas demandas significan que los profesionales de información deben buscar nuevas vías y medios para prestar servicio. Inclusive, esto puede requerir llevar a la práctica nuevas ideas, con un enfoque de marketing, para precisar la demanda y crear nuevas oportunidades. La creatividad, el talento y las ideas llevadas a cabo serán el capital intelectual del futuro. La tecnología debe servir a ese capital (Wormell et al., 1996)

A esto queremos llegar los autores con este trabajo de investigación, a que la información que manejen los usuarios sea de calidad sin las barreras de una biblioteca

con estantería cerrada, obviamente que para esta tendrán que capacitarles a los bibliotecarios para que sean ellos quienes eduquen a sus usuarios en el manejo de esta y obtengan los resultados que todos deseamos y que la biblioteca por fin tenga el espacio que merece dentro de la universidad nacional de Chimborazo.

#### **2.4.7 La archivística.**

La Archivística tiene una finalidad primordialmente utilitaria: conseguir el máximo uso de los archivos y el acceso a la información que contienen los fondos documentales. Y no sólo la información que proporciona el documento en sí mismo, sino también la que puede desprenderse del contexto de este, al estar generado por el quehacer cotidiano de las entidades productoras, relacionado espacial y temporalmente con el quehacer de otras múltiples instituciones y la sociedad en general.

La gestión archivística correcta moderniza la vida administrativa en todos sus aspectos. En el contexto contemporáneo se habla cada vez con mayor insistencia sobre la información como objeto de conocimiento y la comunicación como un proceso en el cual está inserta la información como recurso, insumo y producto del proceso comunicativo. Es necesario preguntar si las nuevas condiciones contextuales, siempre heterogéneas y controvertidas, dan pie a la configuración de nuevos campos de conocimiento que integren un conjunto de disciplinas para responder coherentemente a una realidad cada vez más compleja, dada la revolución digital de la segunda mitad el siglo XX, cuyo núcleo, además de la digitalización, la informática, la microelectrónica y la revolución en las comunicaciones , se encuentra en el procesamiento de la información y su inclusión como objeto de investigación y de conocimiento. (universidad del Quindío & Programa de Ciencia de la Información y la Documentación, 2011)

##### **2.4.7.1 Servicio de Referencia**

El Servicio de Referencia (también llamado Información Bibliográfica, de atención al usuario, etc.) fue definido ya por Samuel Rothstein como "... aquel que el bibliotecario presta de forma individualizada a un usuario, con la finalidad de que éste obtenga la

información necesaria mediante la asistencia a los individuos en la utilización de la colección de la biblioteca y de la diversidad de fuentes de información disponibles..."

La American Library Association – ALA utiliza una ilustración muy parecida, en la que lo define como una transacción consistente en "...la ayuda personal prestada a los usuarios en la búsqueda de información..."

“Facilitar la información no es suficiente. La clave está en hacerla útil. Una atención personalizada, preparación, y capacidad de respuesta en el servicio son ahora exigencias competitivas. El uso de las tecnologías de la información y la comunicación para alfabetizar a la gente con respecto a la información supone un enfoque viable”. HANNELORE B. RADER

#### **2.4.7.2 Servicio de referencia e información.**

Las bibliotecas han formado parte de una gran revolución durante más de una década y ahora deben replantearse todas sus funciones, servicios y estructura organizativa. El impacto del entorno de información electrónica y de la tecnología, en constante cambio, están forzando cada vez más a los bibliotecarios a llevar a cabo cambios sustanciales. Mientras que los bibliotecarios tienen que permanecer en una continua actitud de aprendizaje para mantenerse al tanto de las nuevas tendencias y fuentes, deben replantearse cómo hacen su trabajo y cómo proporcionan sus servicios.

Tradicionalmente los bibliotecarios han proporcionado servicios de referencia y de información de cierta manera, y se ha esperado que los usuarios se atengan a esos términos. Ahora, sin embargo, los bibliotecarios deben comenzar a entender los deseos y necesidades cambiantes de sus usuarios en relación con la adquisición de conocimientos y el uso de información. Más y más gente tiene ahora acceso a los ordenadores en el trabajo, en la casa o en la escuela.

Están experimentando un acceso a la información y una distribución de ésta inmediatos a través de Internet, y esperan de las bibliotecas la misma rapidez de resultados. Podrían, sin embargo, necesitar orientación, consejo e instrucciones para conseguir la

información específica que necesitan y quieren, especialmente en relación con el manejo eficaz y crítico de la información. (Hannelore B, Rader. 1998)

Está claro que en el internet tenemos toda la información que necesitamos para hacer cualquier trabajo de investigación o los deberes de la escuela, colegio o la misma universidad, pero no sabemos diseminarla ni utilizarla correctamente ya que son los bibliotecarios quienes se han hecho expertos en servicios de referencia y que durante décadas han guiado a sus usuarios en el buen uso de esta información. No todo lo que se publica en el internet tiene validez científica debemos conocer los sitios web y la información que si la tiene y seleccionar la información que nos sea útil para nuestras investigaciones.

#### **2.4.8 Investigación documental**

Según Alfonso (1995), la investigación documental es un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema. Al igual que otros tipos de investigación, éste es conducente a la construcción de conocimientos.

La investigación documental tiene la particularidad de utilizar como una fuente primaria de insumos, mas no la única y exclusiva, el documento escrito en sus diferentes formas: documentos impresos, electrónicos y audiovisuales.

Sin embargo, según Kaufman y Rodríguez (1993), los textos monográficos no necesariamente deben realizarse sobre la base de sólo consultas bibliográficas; se puede recurrir a otras fuentes como, por ejemplo, el testimonio de los protagonistas de los hechos, de testigos calificados, o de especialistas en el tema. Las fuentes impresas incluyen: libros enciclopedias, revistas, periódicos, diccionarios, monografías, tesis y otros documentos.

Las electrónicas, por su parte, son fuentes de mucha utilidad, entre estas se encuentran: correos electrónicos, CD Roms, base de datos, revistas y periódicos en línea y páginas Web. Finalmente, se encuentran los documentos audiovisuales, entre los cuales cabe mencionar: mapas, fotografías, ilustraciones, videos, programas de radio y de televisión, canciones, y otros tipos de grabaciones.



Como en el proceso de investigación documental se dispone, esencialmente, de documentos, que son el resultado de otras investigaciones, de reflexiones de teóricos, lo cual representa la base teórica del área objeto de investigación, el conocimiento se construye a partir de su lectura, análisis, reflexión e interpretación de dichos documentos.

Existe, según Alfonso (1995), la UNA (1985) y Vásquez (1994), una serie de pasos para desarrollar la investigación documental y hacer de ésta un proceso más eficiente, conducente a resultados exitosos.

Debe considerarse, sin embargo, que dicho procedimiento no implica la prescripción de pasos rígidos; representa un proceso que ha sido ampliamente utilizado por investigadores de distintas áreas y ha ofrecido resultados exitosos. Sin embargo, todo depende del estilo de trabajo, de las habilidades, las posibilidades y la competencia del investigador. Su experiencia con la investigación y con la lengua escrita, su competencia lingüística y sus conocimientos previos podrían optimizar el proceso de indagación, suprimiendo o incorporando elementos. Es, en consecuencia, un marco de referencia y no una camisa de fuerza. ( Morales, Oscar Alberto. Sc Lectura Escritura, n.d.)

Para la investigación documental tenemos que determinar el tema que queremos investigar de preferencia algo que nos guste mucho, algo que nos apasione, ya que esto ayuda a que la investigación sea más agradable para el investigador. Debemos seguir las normas que están determinados para la misma, leer mucho sobre el tema y haber estudiado sobre la realización de proyectos o investigaciones, caso contrario la investigación no tendrá los resultados deseados.

## **2.5 VARIABLES**

### **2.5.1 Variable Independiente**

Estantería abierta y el manual de formación de usuarios.

### **2.5.2 Variable Dependiente**

Información documental.

## **2.6 IDEA A DEFENDER**

La aplicación del sistema de estantería abierta y la creación del manual de formación de usuarios ayudara a mejorar la búsqueda de información documental en la biblioteca general de la Universidad Nacional de Chimborazo.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

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 cerrada, logrando determinar su grado de relación y procedimiento.

### **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1 Bibliográfica – Documental**

Esta investigación fue documental bibliográfico, porque se acudió a fuentes primarias y secundarias de consulta, tales como: libros, tesis, papers en internet y otras publicaciones con información sobre el sistema de estantería abierta y la información documental, 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.

#### **3.2.2 De Campo**

El enfoque de la investigación hace que se realice varias visitas a la biblioteca general de la UNACH, tanto para levantar información como para aplicar encuestas que permitan inferir en el desenvolvimiento de los usuarios y también cuantificar la demanda que ha tenido la biblioteca en la modalidad de estantería cerrada, y el interés de los usuarios por conocer, utilizar y realizar sus trabajos investigativos en una biblioteca con la modalidad de estantería abierta.

#### **3.2.3 Explicativa**

Esta investigación estuvo dirigida a observar, definir y relacionar fenómenos para ver la relación que existe entre las variables desde un proceso metodológico, hasta la inclusión de las actividades para mejorar la búsqueda de información bibliográfica en la biblioteca general de la universidad nacional de Chimborazo-Riobamba.

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.3.1 Población

Esta investigación se la realizará en la biblioteca general de la Universidad Nacional de Chimborazo, el número de estudiantes que ingresa a la biblioteca es de 6900 aproximadamente.

Tabla 1: Población total para sacar la muestra

<b>POBLACION</b>	<b>N°</b>
<b>Estudiantes</b>	6.900
<b>TOTAL</b>	6.900

Ya que ellos son quienes requieren que la biblioteca funcione bajo esta modalidad de estantería abierta, para que sus usuarios puedan tener libre acceso a la información documental y obtener mejores resultados en sus trabajos investigativos, con esto se mejorará la calificación otorgada por las instancias evaluadoras.

#### 3.3.2 Muestra

Para el análisis de la muestra a partir de la población detallada anteriormente, se toma en cuenta a los estudiantes, y se aplica la muestra de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 p q n}{e^2 (n - 1) + Z^2 p q}$$

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 0.09

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 6900}{(0.09)^2(6900 - 1)(1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{6900}{568819}$$

$$n = 117$$

Luego del cálculo de la muestra se determinó que el número de encuestas será de 117, misma que se tomará en las salas de la biblioteca general de la Universidad Nacional de Chimborazo ya que en ella encontraremos a quienes realmente requieren que este servicio mejore para realizar sus investigaciones y obtener mejores resultados, además que lo puedan lograr hacer en menos tiempo.

### **3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **3.4.1 Métodos**

El presente trabajo se utilizó los siguientes métodos:

##### **3.4.1.1 Método analítico-Sintético.**

El método analítico es un proceso que analiza, descompone, la totalidad de los fenómenos para una mejor comprensión. Este método se empleó método la investigación, partiendo desde la definición del problema hasta llegar a resolver el mismo. El sintético que se demuestra en las conclusiones que presentamos y en la interpretación que realizamos en todo el proceso investigativo.

##### **3.4.1.2 Método inductivo.**

Se basó en las normas y procedimientos para lograr que esta propuesta de estantería abierta pueda ser aplicada en la biblioteca general de la universidad nacional de Chimborazo y que la búsqueda de información documental sea más efectiva.

##### **3.4.1.3 Método deductivo.**

Se inició desde las premisas generales, para sacar conclusiones del tema que se está investigando y poner énfasis en la teoría y su aplicabilidad. Se parte del marco teórico y se plantea la hipótesis o la idea a defender mediante el razonamiento deductivo.

### **3.4.2 Técnicas**

#### **3.4.2.1 Encuesta.**

Es el medio por el cual el investigador recopila toda clase de información sobre el fenómeno investigado. Esta herramienta es la más utilizada en la investigación de ciencias sociales.

Se elaboró tomando en consideración el tema del proyecto, los objetivos de este y el marco teórico, ya que en estos tres puntos se enmarca la investigación.

### **3.4.3 Instrumentos.**

#### **3.4.3.1 Cuestionario.**

Se lo elaboró utilizando preguntas de opción múltiple, vinculadas a las variables de estudio. Aproximadamente 15 ítems dirigidos a los estudiantes que asisten regularmente a la biblioteca general.

#### **3.4.3.2 Recolección de Información**

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

- **Plan de procesamiento de la información**

Una vez aplicadas las encuestas a los estudiantes, 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 idea a defender
- e. Interpretación de resultados: se interpretó los resultados con apoyo del marco teórico.
- f. Comprobación de la idea a defender y variables.
- g. Finalmente se estableció conclusiones y recomendaciones.

### **3.5 ANALISIS DE RESULTADOS**

#### **3.5.1 Análisis e interpretación de los resultados**

Los resultados que se muestra a continuación corresponden al proceso de muestreo de usuarios de la biblioteca de las diferentes carreras de la Universidad Nacional de Chimborazo, que respondieron a los ítems planteados para el respectivo análisis. En base a la encuesta aplicada a los estudiantes de la universidad nacional de Chimborazo campus norte.

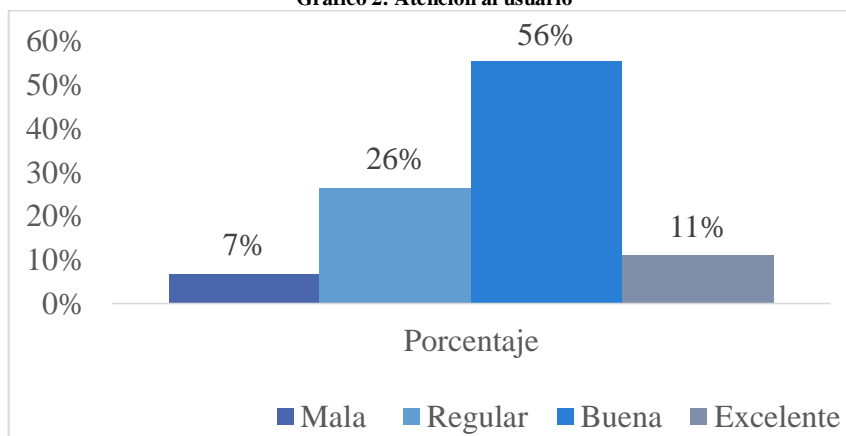
**Pregunta Nro. 1.-** ¿Cuándo Ud. Asiste a la biblioteca general, la atención por parte del bibliotecario ha sido:

**Tabla 2: Atención al usuario**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Mala	8	7%
Regular	31	26%
Buena	65	56%
Excelente	13	11%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Realizada a usuarios procesado en SPSS  
**Elaborado por:** Mayra Bonifaz y Jhenry Llanos

**Gráfico 2: Atención al usuario**



**Fuente:** Tabla 1

**Elaborado por:** Mayra Bonifaz y Jhenry Llanos

**Análisis:** En este ítem los usuarios consideran como excelente la atención de los personeros de la biblioteca en un 11%, como bueno el servicio con un porcentaje del 56%, como regular en un 26% y un 7% considera que es mala la atención.

**Interpretación:** Este ítem evalúa el proceso de atención en el servicio brindado y se considera el mismo en gran parte como bueno y regular, tomando en cuenta la importancia del proceso de atención es baja la percepción de una atención de excelencia, La biblioteca debe siempre estar al servicio de los usuarios ya que ellos dependen de nosotros como bibliotecarios y como biblioteca y nosotros también dependemos desesperadamente de ellos. Por esto debemos prestar servicios de calidad pensando siempre en la satisfacción de nuestros usuarios.



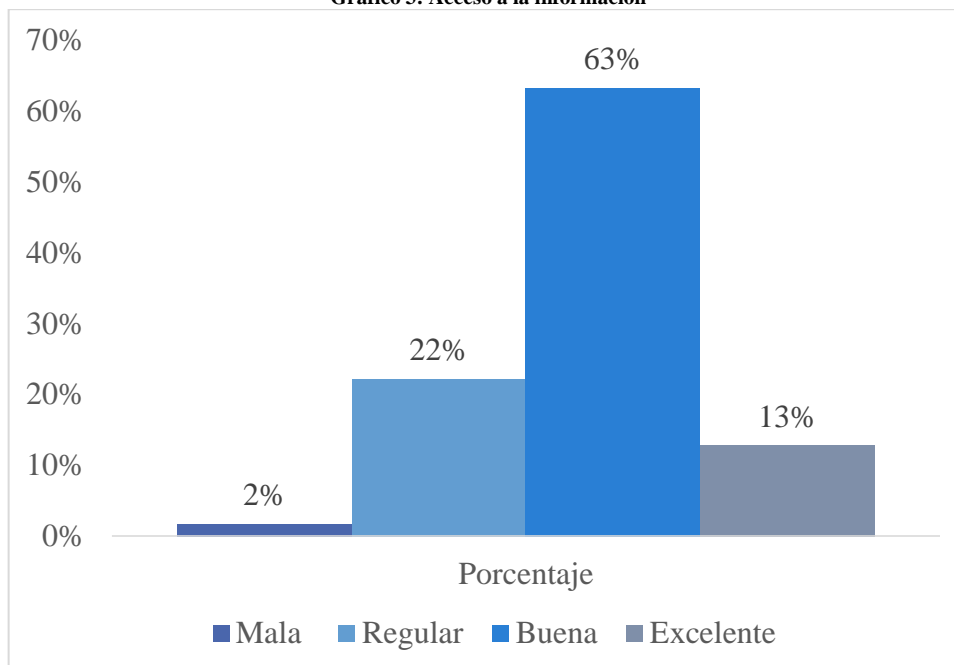
**Pregunta Nro. 2.-** ¿Con el servicio que se ofrece actualmente en la biblioteca general?  
 ¿Los accesos a la información para usarla en sus trabajos investigativos son?.

**Tabla 3: Acceso a la información**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Mala	2	2%
Regular	26	22%
Buena	74	63%
Excelente	15	13%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta Realizada a usuarios procesado en SPSS  
 Elaborado por: Mayra Bonifaz y Jhenry Llanos*

**Gráfico 3: Acceso a la información**



*Fuente: Tabla 2.  
 Elaborado por: Mayra Bonifaz y Jhenry Llanos*

**Análisis:** El acceso a la información por parte de los usuarios es considerado excelente en un 13%, buena en un 63%, regular en un 22%, y mala en un 2%.

**Interpretación:** Los accesos a la información de la biblioteca en gran parte se consideran entre buenos y regulares considerando las tendencias más altas, existe un grupo minoritario que indica como excelente el acceso y un grupo no significativo indica que es malo el acceso.

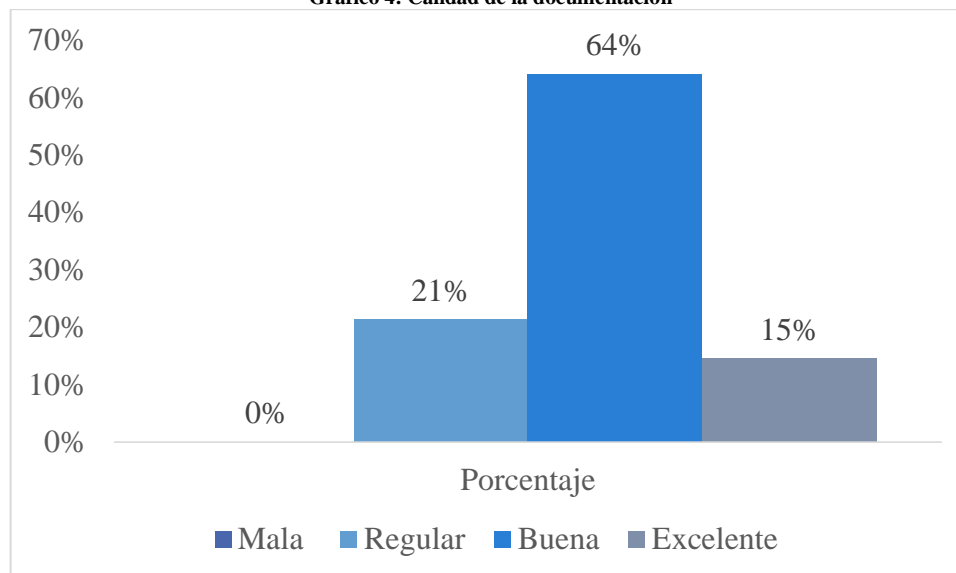
**Pregunta Nro. 3.-**Cuándo realiza una petición de información, ¿Cree Ud. que la documentación que le proporciona el bibliotecario es?.

**Tabla 4: Calidad de la documentación**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Mala	0	0%
Regular	25	21%
Buena	75	64%
Excelente	17	15%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta Realizada a usuarios procesado en SPSS  
Elaborado por: Mayra Bonifaz y Jhenry Llanos*

**Gráfico 4: Calidad de la documentación**



*Fuente: Tabla 3.*

*Elaborado por: Mayra Bonifaz y Jhenry Llanos*

**Análisis:** Los usuarios el momento de solicitar documentación del acervo bibliográfico consideran que el mismo es excelente en un 15%, bueno en un 64%, regular en un 21% y no existen criterios que indiquen que sea malo.

**Interpretación:** Un porcentaje alto indica que la calidad de la documentación entregada por parte del servicio de biblioteca es entre excelente y bueno; existen un grupo de personas que indique que es regular, mientras que los bibliotecarios tienen que permanecer en una continua actitud de aprendizaje para mantenerse al tanto de las nuevas tendencias y fuentes, deben replantearse cómo hacen su trabajo y cómo proporcionan sus servicios.

**Pregunta Nro. 4.-** ¿Cuándo necesita usar los libros, las revistas, las tesis, etc. de la biblioteca general su disponibilidad es?

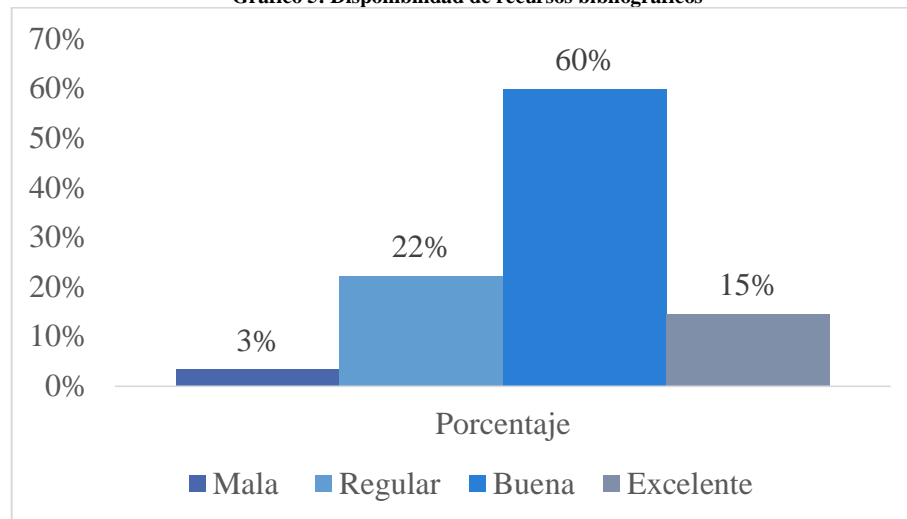
**Tabla 5: Disponibilidad de recursos bibliográficos**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Mala	4	3%
Regular	26	22%
Buena	70	60%
Excelente	17	15%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta Realizada a usuarios procesado en SPSS*

*Elaborado por: Mayra Bonifaz y Jhenry Llanos*

**Gráfico 5: Disponibilidad de recursos bibliográficos**



*Fuente: Tabla 4*

*Elaborado por: Mayra Bonifaz y Jhenry Llanos*

**Análisis:** La disponibilidad a los recursos fue valorado por los usuarios como excelente en un 15%, como buena en un 60%, como regular en un 22% y como mala en un porcentaje del 3%.

**Interpretación:** Se puede apreciar que el acceso a los recursos bibliográficos de forma mayoritaria es apreciado como bueno y regular; y pocos consideran que los mismos sean excelentes y malos, Para Gerson (1994) 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.

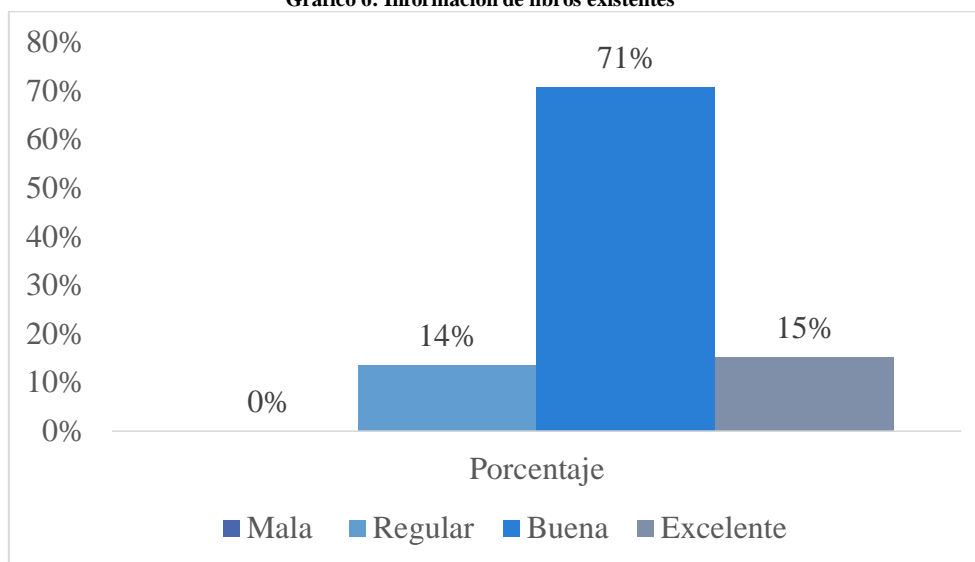
**Pregunta Nro.5.-** ¿Considera Ud. ¿Qué los libros utilizados para consultar en la sala de la biblioteca general, su información es?

**Tabla 6: Información de libros existentes**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Mala	0	0%
Regular	16	14%
Buena	83	71%
Excelente	18	15%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta Realizada a usuarios procesado en SPSS  
Elaborado por: Mayra Bonifaz y Jhenry Llanos*

**Gráfico 6: Información de libros existentes**



*Fuente: Tabla 5  
Elaborado por: Mayra Bonifaz y Jhenry Llanos*

**Análisis:** Los usuarios estiman que la información que se encuentra en los libros es excelente en un 15%, buena en un 71%, y regular en un 14%, no existen criterios que indiquen que la información sea mala.

**Interpretación:** Claramente se puede evidenciar la tendencia de un alto porcentaje que coincide en que la información que encuentra en los textos es buena; los porcentajes casi coinciden entre los criterios donde se indica que la información es regular y excelente, Favorecer el acceso a la cultura del entorno y la época, a través de una colección documental diversa relacionada con las manifestaciones espirituales, y de la programación de actividades de difusión de la ciencia y la cultura. (García Maruco, n.d.)

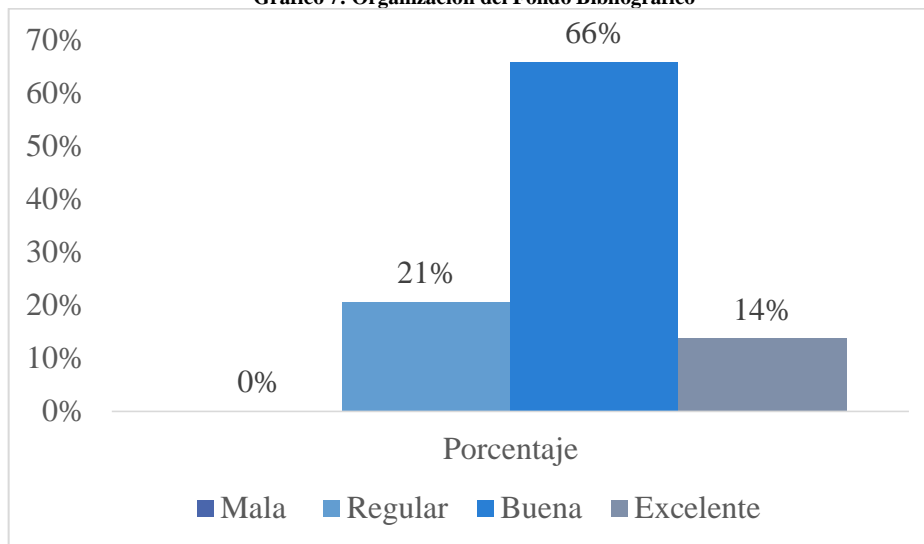
**Pregunta Nro.6.-** ¿Considera Ud. que la organización del fondo bibliográfico (libros) de la biblioteca general es?

**Tabla 7: Organización del Fondo Bibliográfico**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Mala	0	0%
Regular	24	21%
Buena	77	66%
Excelente	16	14%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Realizada a usuarios procesado en SPSS  
Elaborado por: Mayra Bonifaz y Jhenry Llanos

**Gráfico 7: Organización del Fondo Bibliográfico**



Fuente: Tabla 6  
Elaborado por: Mayra Bonifaz y Jhenry Llanos

**Análisis:** Los usuarios consideraron que la organización que se evidencia en el servicio de biblioteca es excelente en un 14%, seguido por el 66% valorado como bueno, y un 21% como regular, no existen usuarios de indiquen que la organización sea mala.

**Interpretación:** Un alto porcentaje indica la organización de la biblioteca esta entre regular y bueno; existe un grupo pequeño que considera excelente la organización de libros, para Martín (1992) 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.

**Pregunta Nro. 7.-** ¿Considera que la señalética que tiene la biblioteca general es?

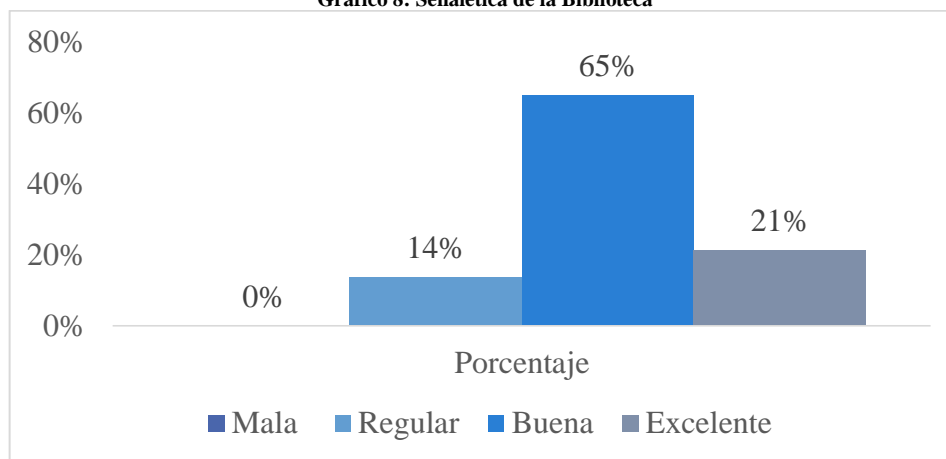
**Tabla 8: Señalética de la Biblioteca**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Mala	0	0%
Regular	16	14%
Buena	76	65%
Excelente	25	21%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta Realizada a usuarios procesado en SPSS*

*Elaborado por: Mayra Bonifaz y Jhenry Llanos*

**Gráfico 8: Señalética de la Biblioteca**



*Fuente: Tabla 7*

*Elaborado por: Mayra Bonifaz y Jhenry Llanos*

**Análisis:** La señalética fue valorada como excelente en un 21% de los usuarios, como buena en un 65%, como regular en un 14%, no existieron criterios que indiquen que la señalética fuese mala.

**Interpretación:** La mayoría de los usuarios considera que la señalética es buena en la biblioteca, seguido por los criterios que señalan como excelente esta característica y finalmente los usuarios que indican como regular este indicador, 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.

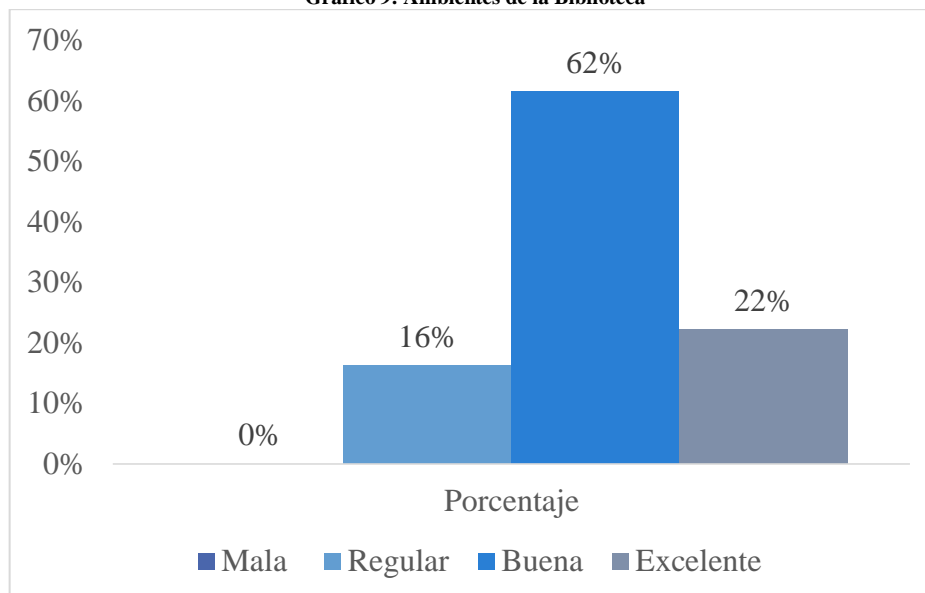
**Pregunta Nro. 8.-** ¿Cuándo viene a la biblioteca general, los espacios que necesita para trabajar con su material son?

**Tabla 9: Ambientes de la Biblioteca**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Mala	0	0%
Regular	19	16%
Buena	72	62%
Excelente	26	22%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Realizada a usuarios procesado en SPSS  
Elaborado por: Mayra Bonifaz y Jhenry Llanos

**Gráfico 9: Ambientes de la Biblioteca**



Fuente: Tabla 8  
Elaborado por: Mayra Bonifaz y Jhenry Llanos

**Análisis:** Los usuarios respecto a lo ambientes y espacios para realizar la labor de consulta consideraron que es excelente en un 22%, como bueno en un 62%, regular en un 16%, no hay criterios que indiquen que los mismos fueron malos.

**Interpretación:** La mayoría de los usuarios considera que los ambientes son adecuados considerando que sus valoraciones más altas se encontraron entre bueno y excelente y solo un grupo pequeño estima que los ambientes son regulares para la recopilación de la información, sin embargo, se hace necesario readecuar algunos ambientes para que los usuarios estén más cómodos.

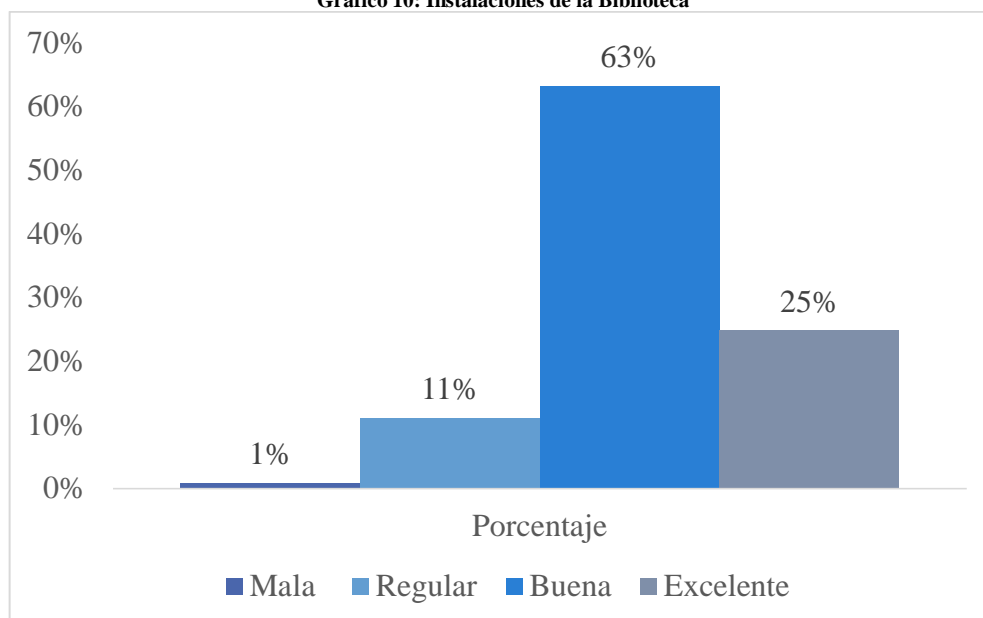
**Pregunta Nro. 9.-** ¿Cree Ud. que, en general las instalaciones de la biblioteca general son?

**Tabla 10: Instalaciones de la Biblioteca**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Mala	1	1%
Regular	13	11%
Buena	74	63%
Excelente	29	25%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta Realizada a usuarios procesado en SPSS  
Elaborado por: Mayra Bonifaz y Jhenry Llanos*

**Gráfico 10: Instalaciones de la Biblioteca**



*Fuente: Tabla 9*

*Elaborado por: Mayra Bonifaz y Jhenry Llanos*

**Análisis:** Los usuarios valoraron las instalaciones de la biblioteca como excelente en un 25%, 63% como buena, 11% como regular y un 1% considera que las instalaciones son malas.

**Interpretación:** La percepción sobre la parte de la infraestructura de la biblioteca indique que mayoritariamente es considerada como buena y excelente; solo un pequeño grupo indica que la misma es regular y mala, en general los espacios con los que cuenta la biblioteca general de la Unach son buenos aptos para hacer cambios si así lo requirieran quienes están a cargo de esta.



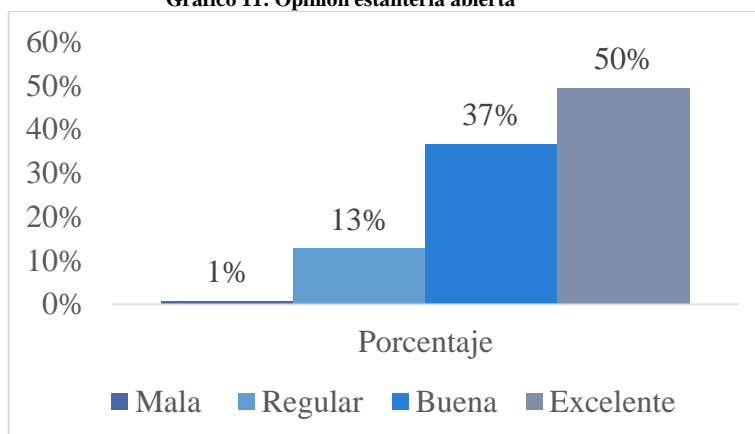
**Pregunta Nro. 10.-** ¿Qué opina si al llegar a la biblioteca Ud. Podría, escoger lo que quiere leer o investigar, seleccionar directamente los documentos de su interés, realizar las investigaciones en menos tiempo?

**Tabla 11: Opinión sobre el tener una biblioteca de estantería abierta**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Mala	1	1%
Regular	15	13%
Buena	43	37%
Excelente	58	50%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Realizada a usuarios procesado en SPSS  
Elaborado por: Mayra Bonifaz y Jhenry Llanos

**Gráfico 11: Opinión estantería abierta**



Fuente: Tabla 10  
Elaborado por: Mayra Bonifaz y Jhenry Llanos

**Descripción:** El 50% de las personas encuestadas opina como excelente contar con una biblioteca con las características de estantería abierta, un 37% considera como una buena iniciativa y el 13% y 1% lo considera como bueno y regular respectivamente.

**Interpretación:** La mayoría del grupo encuestado considera dentro de la escala como una buena idea el poder escoger su fuente de información como mejorar la interacción con el bibliotecario, considerando que la pregunta explica el concepto de estantería abierta.

Para Morales (2005) 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.

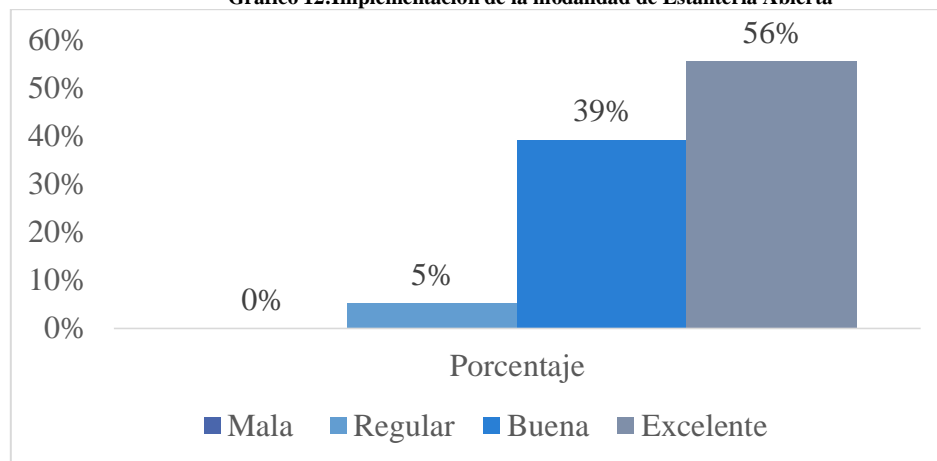
**Pregunta Nro.11.-** Que opina Ud. ¿Que en la biblioteca general se pueda implementar la modalidad de estantería abierta?

**Tabla 12: Implementación de la modalidad de Estantería Abierta**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Mala	0	0%
Regular	6	5%
Buena	46	39%
Excelente	65	56%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta Realizada a usuarios procesado en SPSS  
Elaborado por: Mayra Bonifaz y Jhenry Llanos*

**Gráfico 12: Implementación de la modalidad de Estantería Abierta**



*Fuente: Tabla 2*

*Elaborado por: Mayra Bonifaz y Jhenry Llanos*

**Análisis:** La implementación de una biblioteca de estantería abierta es considerada como una excelente iniciativa en un porcentaje del 56% de la población, 39% como buena, y un 5% de los usuarios considera como regular este emprendimiento.

**Interpretación:** Los resultados de este ítem demuestran la aprobación entre excelente y buena de forma mayoritaria por parte de los usuarios y un grupo pequeño de la población lo considera una idea entre regular y mala. De la respuesta obtenida de parte de la población encuestada se pudo determinar que la estantería abierta es una necesidad latente en la comunidad universitaria ya que los usuarios quieren experimentar una biblioteca con acceso libre a sus colecciones.

**Pregunta Nro.12.-** Que opinión merece. ¿Si la biblioteca general contaría con el servicio de estantería abierta, asistiría con más frecuencia a esta biblioteca para realizar sus trabajos de investigación?

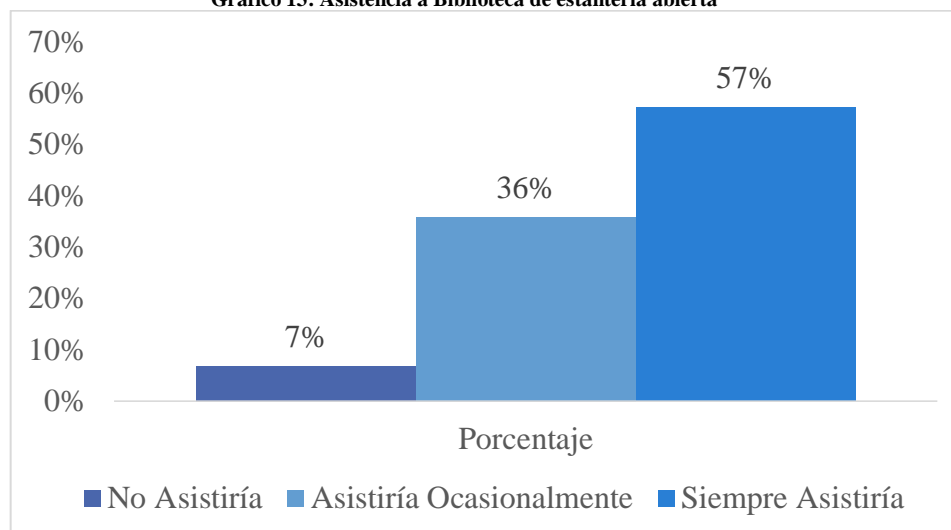
**Tabla 13: Asistencia a Biblioteca de estantería abierta**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
No Asistiría	8	7%
Asistiría Ocasionalmente	42	36%
Siempre Asistiría	67	57%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta Realizada a usuarios procesado en SPSS*

*Elaborado por: Mayra Bonifaz y Jhenry Llanos*

**Gráfico 13: Asistencia a Biblioteca de estantería abierta**



*Fuente: Tabla 12*

*Elaborado por: Mayra Bonifaz y Jhenry Llanos*

**Análisis:** Consultando sobre la asistencia a la biblioteca de existir estantería abierta dicen que siempre asistiría en un porcentaje del 57% de la población, 36% asistiría ocasionalmente, y un 7% no asistiría.

**Interpretación:** En este ítem consultado la gran mayoría de la población dice que asistiría a la biblioteca de existir estantería abierta debido al gran interés que existe en tener libre acceso a la información. Un pequeño porcentaje dice que no asistiría debido al desconocimiento de los beneficios de tener un sistema donde los usuarios puedan acceder con libertad a escoger la bibliografía para realizar los trabajos de investigación.

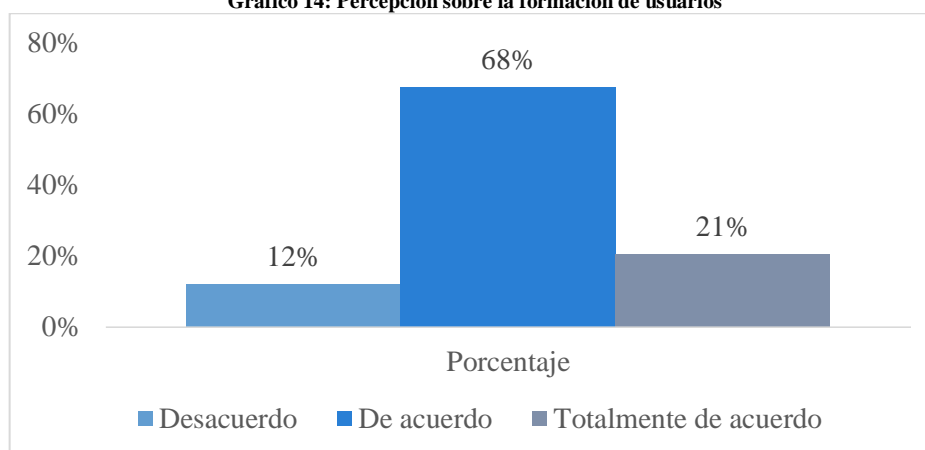
**Pregunta Nro. 13.-** ¿Está usted de acuerdo que la formación de usuarios es el conjunto de actividades orientadas hacia el desarrollo de habilidades, competencias y conocimientos en los miembros de una sociedad?

**Tabla 14: Percepción sobre la formación de usuarios**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Desacuerdo	14	12%
De acuerdo	79	68%
Totalmente de acuerdo	24	21%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta Realizada a usuarios procesado en SPSS  
Elaborado por: Mayra Bonifaz y Jhenry Llanos*

**Gráfico 14: Percepción sobre la formación de usuarios**



*Fuente: Tabla 13  
Elaborado por: Mayra Bonifaz y Jhenry Llanos*

**Análisis:** Los usuarios concuerdan con la importancia de la formación de usuarios en el servicio de biblioteca de forma total en un 21%, en acuerdo en un 68%, y en desacuerdo en un 12%.

**Interpretación:** Los usuarios establecen la importancia de la formación de usuarios de forma mayoritaria para mejorar sus procesos de búsqueda de información, 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 (Sevilla y Paredes, 2013).

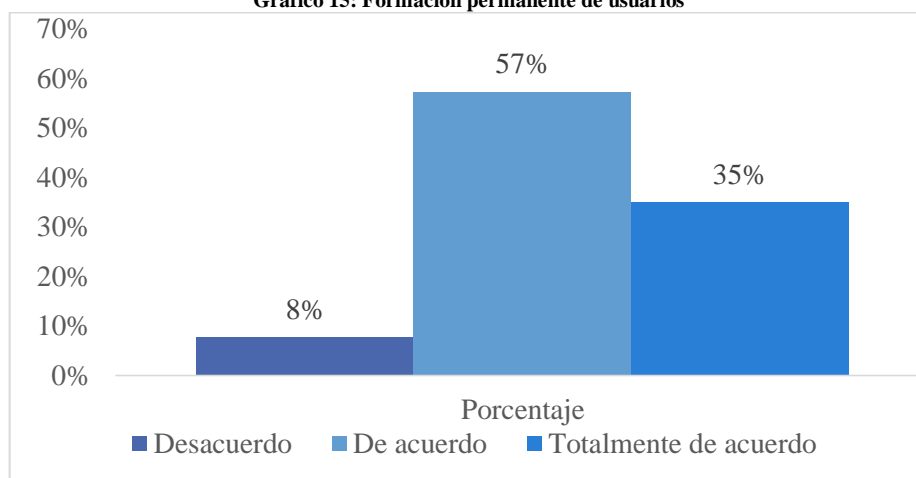
**Pregunta Nro.14.-** ¿Cómo ve Ud. ¿Que la biblioteca general debe crear cursos permanentes de formación de usuarios en el manejo adecuado de la biblioteca?

**Tabla 15: Formación permanente de usuarios**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	9	8%
De acuerdo	67	57%
Totalmente de acuerdo	41	35%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta Realizada a usuarios procesado en SPSS  
Elaborado por: Mayra Bonifaz y Jhenry Llanos*

**Gráfico 15: Formación permanente de usuarios**



*Fuente: Tabla 14  
Elaborado por: Mayra Bonifaz y Jhenry Llanos*

**Análisis:** Los cursos permanentes como parte de la formación de los usuarios de la biblioteca es considerado en total acuerdo en un 35%, en acuerdo en un 57% y solo un porcentaje del 8% considera que no estaría de acuerdo con un proceso de formación permanente.

**Interpretación:** Este ítem muestra claramente la necesidad de instrucción permanente a los usuarios evidenciando en casi su totalidad su acuerdo en tener acceso la formación permanente. la biblioteca debe estructurar y ofrecer un programa permanente de formación de usuarios, dirigido a todos los miembros de la comunidad para que conozcan los beneficios que ofrece a los usuarios una biblioteca con estantería abierta.

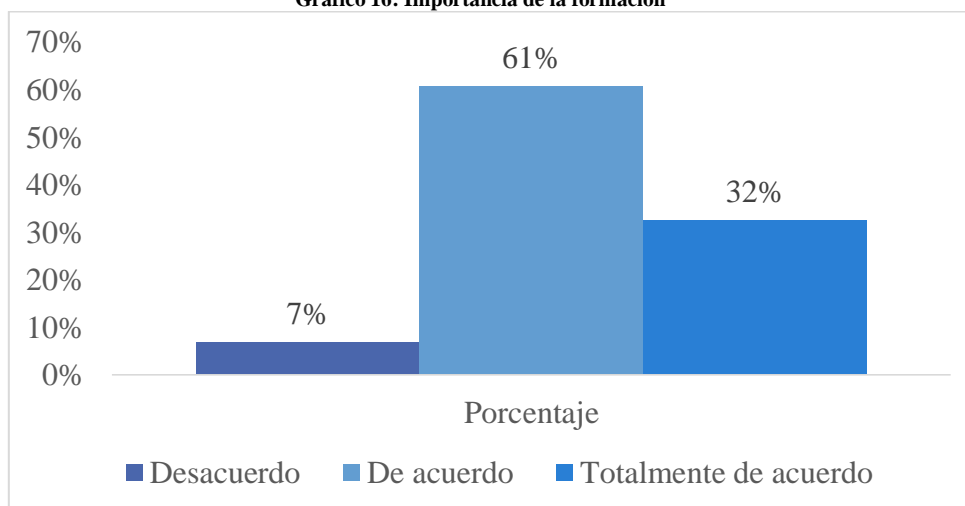
**Pregunta Nro. 15.-** ¿Está usted de acuerdo que con los cursos permanentes de formación de usuarios se lograría tener competencias en: ¿Búsqueda selecta de información documental, búsqueda y uso adecuado de bases de datos, utilización correcta de la bibliografía entre otros más?

**Tabla 16: Importancia de la formación**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	8	7%
De acuerdo	71	61%
Totalmente de acuerdo	38	32%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta Realizada a usuarios procesado en SPSS  
Elaborado por: Mayra Bonifaz y Jhenry Llanos*

**Gráfico 16: Importancia de la formación**



*Fuente: Tabla 15  
Elaborado por: Mayra Bonifaz y Jhenry Llanos*

**Análisis:** Los usuarios están totalmente de acuerdo que con el proceso de formación de usuario lograrían tener competencias para su mejoramiento en un 32% y se consideran en acuerdo en un 61%, y el 7% considera que no estaría de acuerdo.

**Interpretación:** La gran parte de la población establece que estaría de acuerdo en el mejoramiento de los procesos de búsqueda de información gracias a los cursos de formación, por lo que se identifica una viabilidad para su implementación. Para asegurar la obtención de competencias informativas de los usuarios y el mejor aprovechamiento de los recursos documentales, la biblioteca debe estructurar programas permanentes de formación de usuarios, donde el desarrollo de competencias informativas esté presente.

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TITULO:**

Diseño de un sistema de estantería abierta y la creación de un manual de formación de usuarios, para mejorar la búsqueda de información documental en la biblioteca general de la Universidad Nacional de Chimborazo.

#### **4.1.1 Justificación**

Con el diseño del sistema de estantería abierta se pretende cambiar la forma de cómo esta biblioteca presta sus servicios a sus usuarios ya que con este sistema los mismos tendrían un libre acceso a las estanterías pudiendo buscar la información que ellos necesiten para sus trabajos investigativos, este libre acceso esperamos motive a los usuarios a llegar con más frecuencia a esta biblioteca.

Creemos que esta propuesta es factible porque el libre acceso a la información nos da mayores facilidades en la búsqueda de información, siempre que se eduque a los usuarios con cursos permanentes de formación de usuarios.

#### **4.1.2 Síntesis del diagnóstico**

Los síntomas más graves que se detectaron durante el proceso investigativo fueron:

- Manuales del Sistema de clasificación Dewey obsoletos.
- Clasificación del material bibliográfico mal elaborado por tener manuales obsoletos.
- No existen ficheros bibliográficos.
- No existe libre acceso a las estanterías.
- Material bibliográfico nuevo sin clasificar ni estar al servicio de los usuarios.
- Falta de expurgo en material bibliográfico antiguo

### **4.1.3 Problemática fundamental**

El problema está en que en la biblioteca general de la Unach no existe un sistema de acceso libre a la información y de atención al usuario que le permita hacer sus investigaciones en menos tiempo y escogiendo el material que realmente necesita para su investigación, más bien dependen del bibliotecario para acceder a la misma, esto hace que el usuario espere mucho tiempo para tener el material que necesita en sus manos, la deficiente clasificación del material bibliográfico por el uso de manuales obsoletos también causa demoras en la búsqueda de información incluso al mismo personal de biblioteca.

Por esta razón se presenta esta propuesta de creación de un sistema de estantería abierta y la creación de un manual de formación de usuarios, se pone a consideración de quienes son responsables de la biblioteca general de la Unach, un manual de formación de usuarios, este manual hecho por los responsables de la biblioteca de la universidad de Madrid está basado en la guía TUNE elaborada por algunas bibliotecas de Europa. Se trató de adecuarlo tomando en cuenta la realidad de nuestra biblioteca ya que la misma nunca ha hecho cursos sobre educación o formación de usuarios.

## **4.2 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

### **4.2.1 Objetivo General**

**DISEÑAR EL SISTEMA DE ESTANTERÍA ABIERTA Y CREAR EL MANUAL DE FORMACIÓN DE USUARIOS, PARA MEJORAR LA BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL EN LA BIBLIOTECA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.**

### **4.2.2 Objetivos Específicos**

- Crear las estrategias para la Implementación del sistema de estantería abierta en la biblioteca general de la Unach campus norte.
- Elaborar el manual de formación de usuarios para el uso de la estantería abierta en la biblioteca general campus norte de la Unach.



- Permitir el libre acceso a la información documental y que el usuario pueda tener mejores resultados de su búsqueda.

#### 4.3 DISEÑO DE UNA BIBLIOTECA CON ESTANTERÍA ABIERTA

##### ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA BIBLIOTECA GENERAL DE LA UNACH CAMPUS NORTE DE ACUERDO CON LA PROPUESTA DE ESTANTERÍA.

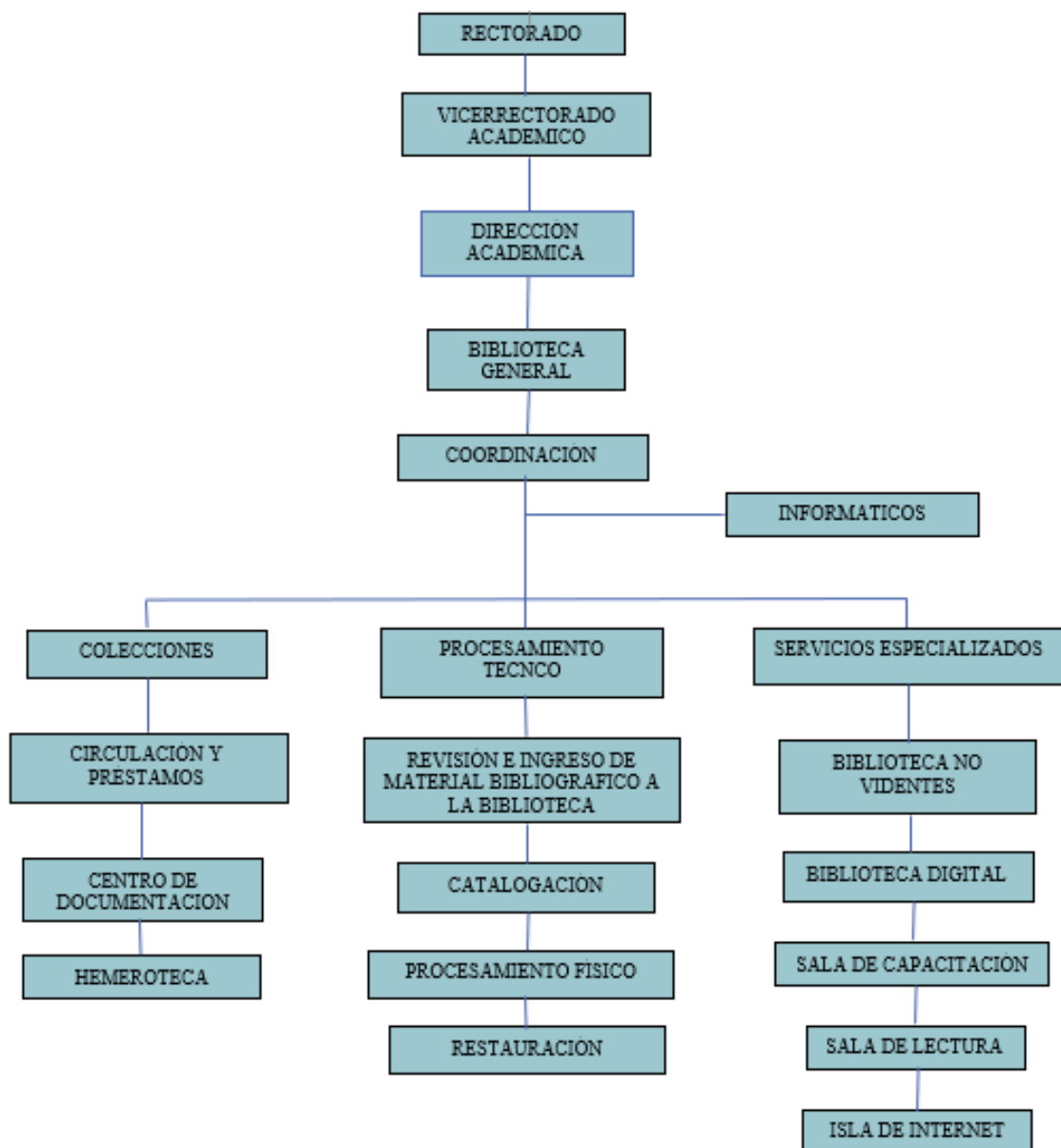
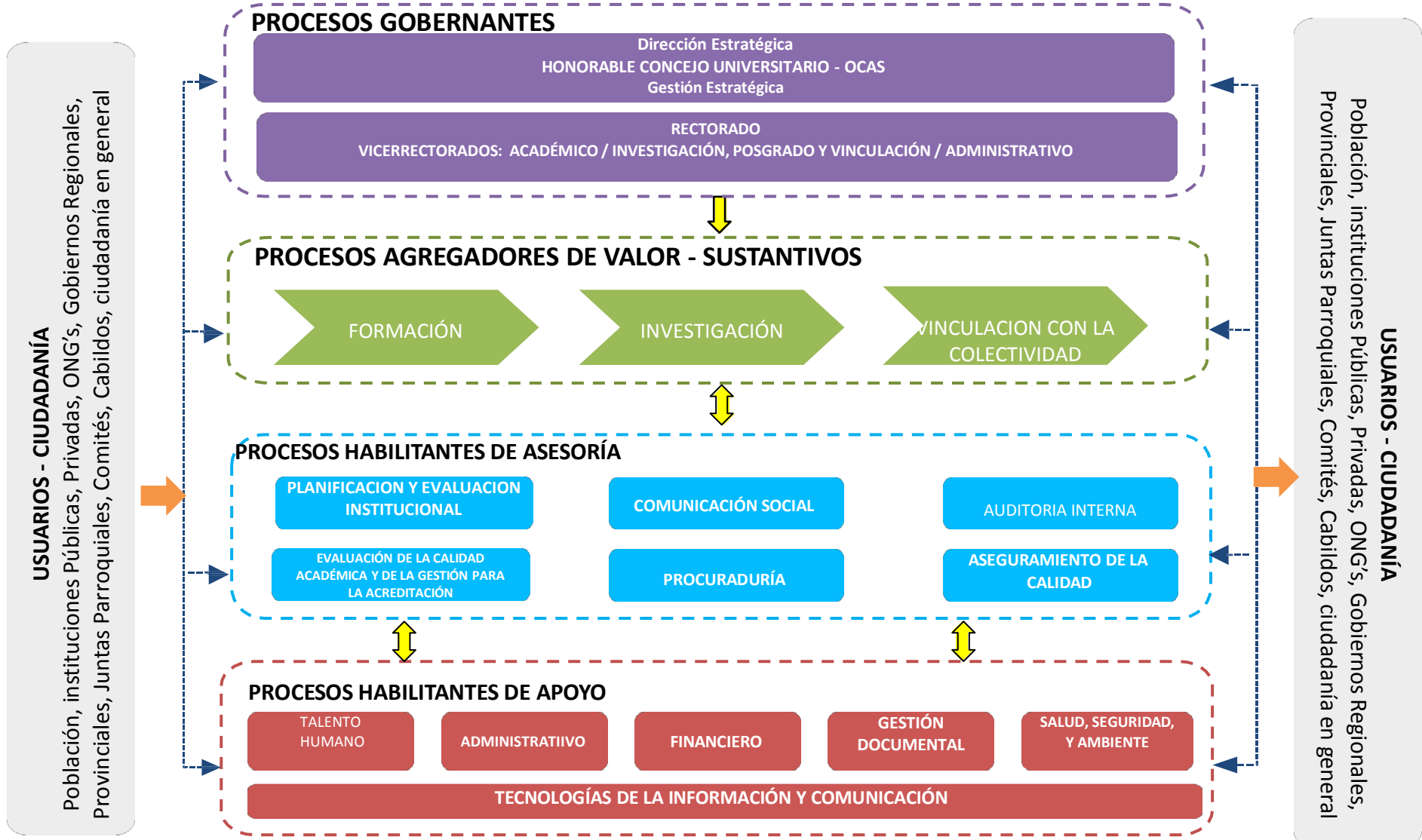
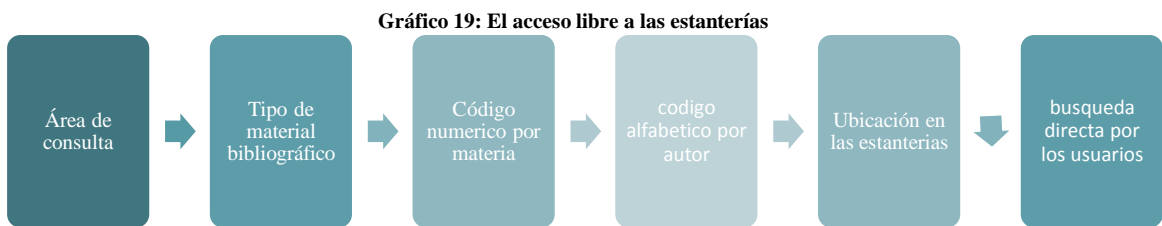


Gráfico 17: Organigrama estructural de la biblioteca de la Unach

Gráfico 18: Mapa De Procesos



### 4.3.1 El acceso libre a las estanterías



- La biblioteca general de la universidad Nacional de Chimborazo cuenta con el sistema PMB para llevar el control de toda la bibliografía, es un software muy completo, amigable y de fácil uso que brinda todas las facilidades al bibliotecario para este fin, se podrá acceder a la recuperación de información con facilidad; sin embargo, para ello se tendrá que trabajar arduamente en la reorganización del material, así como también en la catalogación e indización de documentos, por lo que se requiere contar con tesauros y catálogos de autoridad actualizados que permitan ingresar la información a este programa con un lenguaje controlado.
- Difundir boletines físicos y electrónicos por licenciaturas, ingenierías, doctorados y maestrías de nuevas adquisiciones, que permitan dar a conocer los materiales disponibles para su consulta, esto apoyaría a la promoción y uso de la nueva bibliografía de la biblioteca.
- Poner un buzón de sugerencias en el acceso principal de la biblioteca.

### 4.3.2 Importancia de la estantería

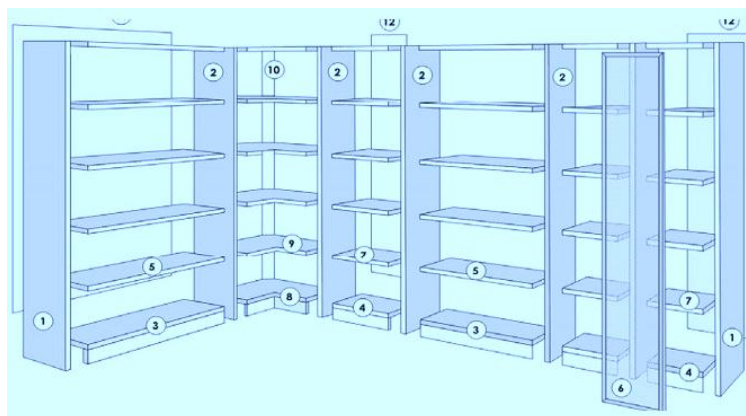


Imagen 3: estanterías para bibliotecas

Las estanterías constituyen uno de los principales elementos en una Biblioteca, la elección del tipo de estantería se hará en función del empleo a la que se la destine y del lugar que vaya a ocupar en la Biblioteca para que pueda cumplir sus objetivos y principios establecidos, se hace necesario contar con un buen diseño de infraestructura, el cual debe estar enmarcado dentro de las políticas de la Institución y de las necesidades de esta. La separación de las estanterías debería concordar con el módulo del edificio. Las estanterías se fabrican en madera o acero.

#### **4.3.3 Recursos para la implementación de la estantería abierta en la biblioteca general de la Unach campus norte.**

En la biblioteca general de la Unach campus norte tenemos que señalar que para la implementación del sistema de estantería abierta debemos señalar los costes de lo que haría falta para que este sistema comience a funcionar, cabe señalar que se debe tener reuniones con las autoridades de esta universidad para lograr convencerlos de la aplicación de esta modalidad, para que sea esta quien corra con los gastos de implementación del sistema de estantería abierta.

Contamos con los espacios suficientes en cuanto a infraestructura, tenemos la tecnología avanzada, tenemos el software para el uso y control de la bibliografía tanto física como digital y electrónica. Debemos recalcar que para que este sistema comience a funcionar nos faltaría al menos tres bibliotecarios ya que lo mínimo que debe haber por turno son tres: uno para procesamiento técnico, uno para referencista y formador de usuarios y uno para volver a colocar el material bibliográfico que los usuarios dejan en los carros porta libros y es quien ayuda con el control del material bibliográfico.

#### **4.3.4 Financieros**

Los recursos financieros serán solventados directamente por la persona interesada en la elaboración del Proyecto de investigación.

## Presupuesto, Ingresos y egresos

Tabla de los gastos necesarios para la implementación de la estantería abierta en la biblioteca general de la Unach, la necesidad de contratar al menos dos bibliotecarios para la atención de este tipo de sistema de estantería.

Tabla 17: Presupuesto implementación estantería abierta

Ingresos	Egresos
<b>\$ 3490,00</b>	\$ 3490,00
Presupuesto	
<b>CONCEPTO</b>	<b>COSTO</b>
<b>ASESORÍA</b>	\$ 550,00
<b>IMPLEMENTACIÓN</b>	\$1000,00
<b>2 BIBLIOTECARIOS (salario Unach \$ 675)</b>	\$1350,00
<b>MOVILIZACIÓN</b>	\$ 100,00
<b>IMPRESIONES</b>	\$ 100,00
<b>ENCUADERNADOS Y EMPASTADOS</b>	\$ 50,00
<b>FOTOSCOPIA</b>	\$ 100,00
<b>CYBER</b>	\$ 20,00
<b>FOTOGRAFIA</b>	\$ 20,00
<b>SUBSISTENCIA</b>	\$ 200,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 3490,00</b>

Elaborado por: Jhenry Llanos Y Mayra Bonifaz

#### **4.3.5 Servicios Bibliotecarios con la implementación del Sistema de Estantería Abierta**

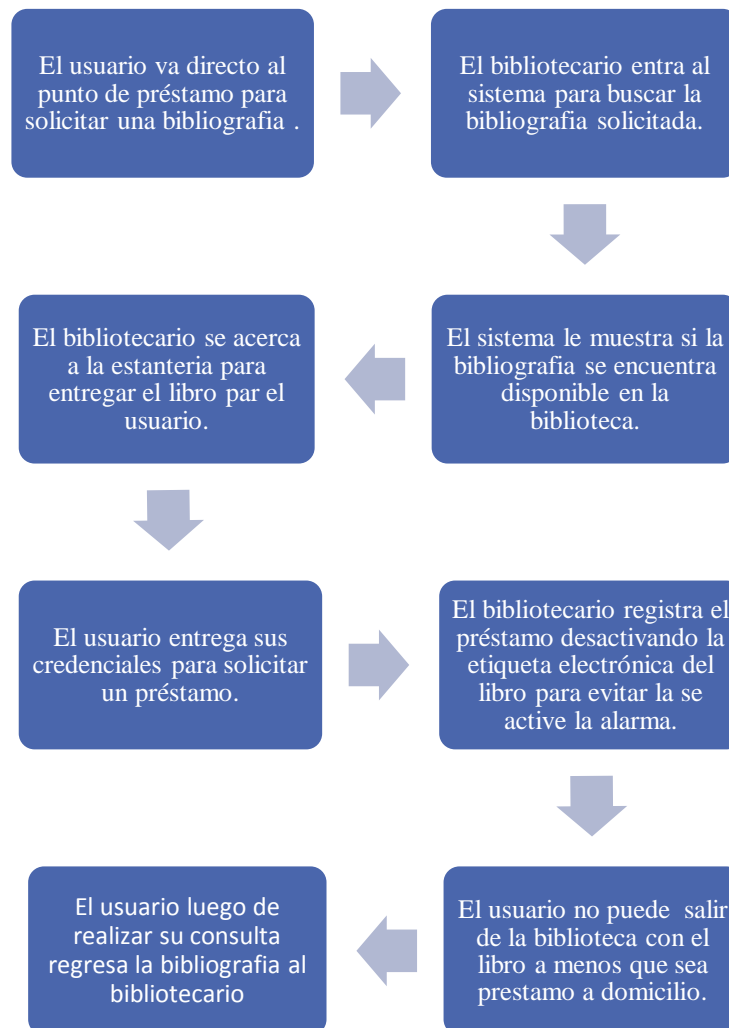
- Al poner a disposición de los usuarios los nuevos servicios que brinda la biblioteca general de la Unach campus norte con la implementación del sistema de Estantería Abierta se deberá tener en cuenta lo siguiente:

La actualización del Reglamento de la biblioteca general es indispensable en el cual se deberá estipular:

- El uso y colocación de los materiales bibliográficos consultados se deberá dejar en los carros porta libros, aunque los usuarios conozcan el sistema de clasificación y la señalética utilizada en los estantes. Con esto el bibliotecario lleva el control de la bibliografía y se pretende tener bien organizada la colección y realizar estadísticas del uso de los libros consultados.
- El uso de las mesas destinadas para los trabajos de los usuarios deberá ser independiente de la Sala de Lectura.
- Con relación al préstamo interno y externo se llevará de manera automatizada mediante la lectura de códigos de barras colocadas en las etiquetas que se encontrarán en el lomo del libro.

#### 4.3.6 Pasos del recorrido para el préstamo bibliográfico.

Gráfico 20: Pasos del recorrido para el préstamo bibliográfico



#### 4.3.7 El espacio físico

Descripción del área de la Biblioteca general de la Universidad Nacional de Chimborazo se encuentra ubicada en el edificio de tecnologías educativas. Repartidos de la siguiente manera, dos sitios donde se almacenan el material bibliográfico, cada uno con un área de 5.20 x 4.80 y un área amplia que sirve como sala de lectura, de 16.00 x 15,30 esta sala posee 6 ventanales pequeños donde ingresa la luz natural, debido a que esta luz es insuficiente tiene 32 lámparas fluorescentes que están encendidas todo el tiempo lo que facilita la claridad para la investigación de los estudiantes. Posee además de un espacio destinado para la sala de procesamiento técnico de la bibliografía que llega a la biblioteca general, cuenta también con un espacio donde funciona la biblioteca para

ciegos donde se maneja un software especial para esta biblioteca, además de tener un aula para los docentes investigadores de la Unach quienes están siempre utilizando los servicios de esta biblioteca.

Por lo antes mencionado, para lograr un buen diseño en la implementación de la Estantería Abierta es indispensable la readecuación de los espacios para la ubicación correcta de las estanterías.

El ingreso a la biblioteca general de la Unach campus norte se lo hace a través de puertas abatibles de vidrio en donde están las antenas de seguridad 3M que emiten una alarma sonora en el caso de que los usuarios intenten sacar los libros de la biblioteca.



**Imagen 4: Entrada a la biblioteca general de la Unach.**

Al ingresar nos encontraremos con un Hall el cuál es el punto de distribución de la Biblioteca, frente a este se ubicará un Counter o punto de información, tipo madera y láminas perforadas compuesto de dos colores, servirá para atender a los usuarios y a la vez contendrá escritorios interiores que servirán como organizadores de información, zona de trabajo para el personal administrativo que labora en la biblioteca general de la Unach campus norte.

#### **Catálogos en línea de la bibliografía de la biblioteca general.**

Se utilizará dos computadoras de última generación en la entrada de la biblioteca general para la consulta del OPAC, (catálogo en línea) de los usuarios que ingresan a esta biblioteca.





**Imagen 5: Modelo de computadora para el uso del OPAC.**

Este counter estará equipado para la capacidad y movimiento de dos personas al interior, con dos computadoras, dos sillas ejecutivas, una impresora matricial, una impresora láser para brindar el servicio de reproducción o impresiones a los estudiantes de la Unach.



**Imagen 6: Diseño de Counter**

En la parte posterior del mismo se ubicará una vitrina que servirá para colocar los materiales audiovisuales, la cuál será de vidrio para dar la sensación de transparencia y poder exhibir los medios audiovisuales existentes en el Banco de Información.



**Imagen 7: Organizador para audiovisuales**

Respecto a la colección de materiales audiovisuales y otros materiales didácticos, se recomienda mantener una actitud más cautelosa, velando por sus cuidados y manteniéndolos fuera del alcance de los usuarios, de tal forma que el préstamo esté controlado para evitar daños y pérdidas.

Al lado derecho del counter nos encontraremos con los materiales tecnológicos (computadoras); las cuales van a tener mesas plegadas a la pared y sillas movibles. En estas computadoras estará instalado el software PMB, para la bibliografía, el D-space para las tesis y más importante los catálogos en línea para saber con qué bibliografía cuenta la biblioteca general de la Unach.



**Imagen 8: Diseño mesas para computadoras**

Posteriormente detallaremos los espacios, cálculo y medidas para poder implementar el Sistema de Estantería Abierta, el cual debe obedecer a ciertas dimensiones que faciliten su manejo.

#### **4.3.8 Estantería abierta o estantes para libros**

Las ubicaciones de las estanterías serán perimetralmente dentro de la Biblioteca, a esto se le agregará estanterías adyacentes al área de lectura para permitir la fluidez del usuario dentro de la biblioteca, generando una circulación dirigida a través de espacios marcados:

- Por la limitación visual por medio complemento tendrá señalización.



**Imagen 9: Ubicación de las estanterías**

Los libros tienen medidas variables, pero se ha comprobado que al menos, el 90% de los mismos tienen un fondo menor de 230 mm (23 cm).

Se puede estandarizar una profundidad de estantería de 250 mm (25 cm), con estanterías (en número limitado) de 300 mm (30 cm) de fondo para libros que sobrepasen los 230 mm (23 cm).

#### **4.3.9 Depósito abierto**

En una disposición de este tipo debe proporcionarse un mayor espacio a los lectores para hojear y para cruzarse cómodamente al pasar. Es importante que existan pasillos cruzados, el estante inferior debe estar como mínimo a 150mm (15 cm) del suelo y el estante más alto no debe superar 1,9 m. La altura máxima de estantería recomendable es de 2,3 m (7 estantes). Los libros más altos o de mayor fondo deben colocarse aparte.



**Imagen 10: Medidas para circulación estantería abierta**

#### 4.3.10 Zona de libre acceso al público

Esta disposición es la que consume mayor espacio, pues la utiliza un gran número de lectores que hojean libros y que forma la mayor parte del público de bibliotecas de préstamo. Debe proporcionarse espacio suficiente para hojear libros, para el tráfico y para carretillas de libros, así como zonas de lectura. Es recomendable proporcionar un espacio de 900 mm (90 cm) aproximadamente para hojear libros frente a las estanterías, y un espacio aproximado de 760 mm (76 cm) detrás, como zona de paso.

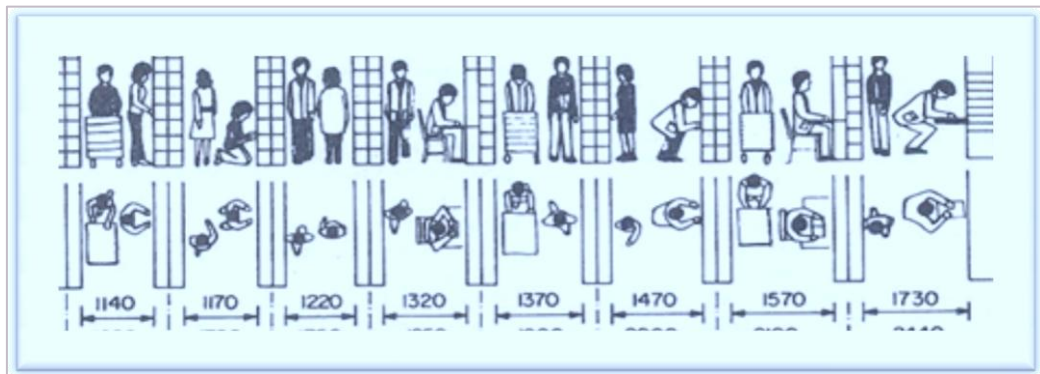


Imagen 11: Espacios mínimos entre estantería

La altura de las islas de estantería no debe exceder de 1600 mm (1,60 m) y con estanterías adosadas a la pared hasta 1850 mm (1.85 m), el espesor de las estanterías debe ser de 20 mm (2 cm), el estante inferior debe estar a 400 mm (40 cm) del suelo. La estantería más recomendable es la que tiene cinco estantes en 1850 mm (1,85 m) y cuatro en 1600 mm (1,60 cm) de altura.



Imagen 12: Medidas de estanterías

#### **4.3.11 Distribución de las colecciones**

La ubicación de los libros en la estantería se basa en el Sistema de Clasificación Decimal Dewey la misma que se encuentra en el lomo del libro, es un código internacional que se asigna a cada libro para distinguirlo de los demás y para indicar el tema que trata. Este sistema se divide en diez clases designadas por números arábigos utilizados de la siguiente forma:

- 000. Generalidades.
- 100. Filosofía, parasicología y ocultismo, psicología
- 200. Religión
- 300. Ciencias Sociales
- 400. Lenguas
- 500. Ciencias naturales y matemáticas
- 600. Tecnología ciencias aplicadas
- 700. Las artes, bellas artes y artes decorativas
- 800. Literatura y retórica
- 900. Geografía, historia y disciplinas auxiliares.

Esta numeración es de vital importancia ya que cada libro de cada materia tiene su número asignado y no debe repetirse a menos que sea un duplicado de la misma obra estos números se extienden de manera infinita con la incesante creación de información contenida en estos.

La colección general y la colección de referencia, específicamente los diccionarios, enciclopedias, manuales, compendios, catálogos, etc., estarán almacenados en la Estantería Abierta, la colección de revistas estará también ubicada en la porta revistas a libre acceso del público, las mismas que se consultarán sólo en la Sala de Lectura.

#### **4.3.12 Área de Estudio o Sala de Lectura**

El espacio necesario lo determinan el número de lectores y el número de ejemplares o libros con el que se dispone. Además, estas salas siempre deben tener una gran

iluminación natural y también mucha iluminación artificial ya que es aquí donde los usuarios generalmente utilizan los libros para su estudio e investigación.



**Imagen 13: Área Sala de Lectura**



**Imagen 14: Mesas para áreas de estudio**

El espacio necesario por lector en la Sala de Lectura deberá ser de 2,3 m<sup>2</sup> incluida la parte proporcional de espacio de circulación. Una mesa larga estará ubicada en el centro la que puede acoger hasta doce lectores.



**Imagen 15: Espacio necesario para trabajo individual**

### 4.3.13 La señalización

Un aspecto importante en relación con los espacios es su señalética. La importancia de esta es grande porque en ella se fundamenta una buena accesibilidad. Además, los usuarios cada vez requieren una buena señalización, que relacionan con un buen servicio. La señalética ayuda a crear, propagar y mantener la identidad visual de una Biblioteca. Y, además, sólo una minoría de usuarios de las bibliotecas en libre acceso emplea el catálogo en la búsqueda de documentos, yendo la mayoría de los lectores directamente a la estantería, sin recurrir al fichero, catálogo impreso o virtual.

#### 4.3.13.1 Señalética para bibliotecas una guía para el usuario

Una buena señalética es una excelente guía para el usuario ya que el ingresa a la biblioteca y lo primero que hace es mirar a todos lados para descubrir una guía sin tener que preguntar a los demás y dirigirse directo a donde necesita por ello es indispensable que la señalética sea clara y este por toda la biblioteca identificando cada uno de sus servicios.

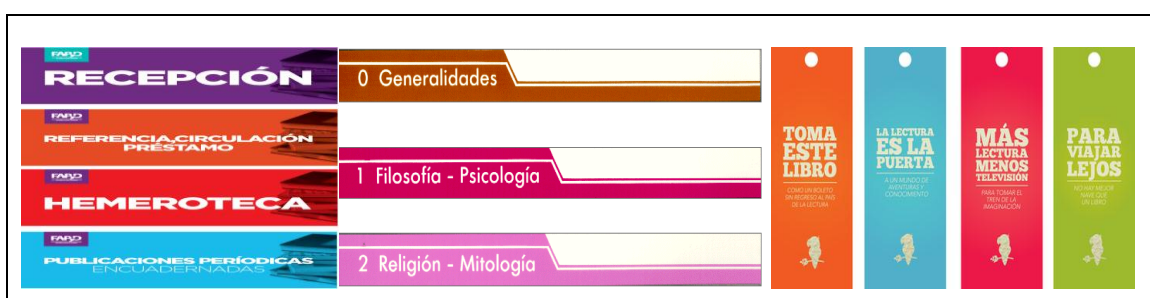


Imagen 16: Señalética para bibliotecas una guía para el usuario

La señalización requiere la producción de una serie de signos con las siguientes características:

- que sean estables, claros y simples, en ubicaciones conocidas y permanentemente visibles, en lugares donde la vista no esté ya demasiado solicitada ni haya ángulos muertos que perturben la visión.
- Que permitan un uso maleable y flexible a nuevas circunstancias.
- Que sean de comprensión universal, no confusos, escuetos y de lectura rápida por un buen formato y tamaño.

Para el libre acceso a las colecciones en la entrada a la Biblioteca se deberá colocar un cuadro con la distribución de materias, etiquetado de estanterías, trípticos exclusivos de la organización de libre acceso y de información general de la biblioteca. También se activarán arcos anti- hurtos y máquinas de magnetización y desmagnetización.

Esta es una clasificación hecha con el manual del CDD. Melvil Dewey. Manual de clasificación para bibliotecas del mundo.

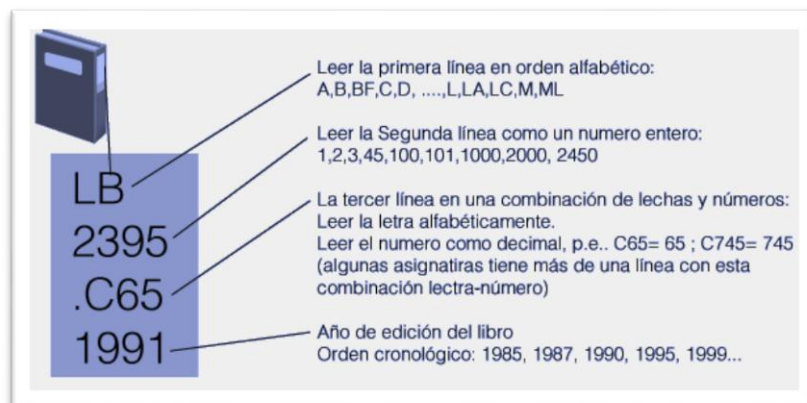


Imagen 17: Marbete en el lomo de un libro CDD.

#### 4.3.14 Aspectos Legales

Aspectos Legales: El proyecto se basa en el uso del Sistema de Clasificación Dewey, en el estatuto interno de la universidad y la biblioteca hecho por los Directivos de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Así mismo cumple con los parámetros y disposiciones constitucionales y estatutarias.

- Aspectos Psicológicos: Brinda a los estudiantes la facilidad para elegir la información que a bien requiera en el momento que así lo desee para realizar sus trabajos de investigación.
- Aspectos Sociológicos: Servirá para sociabilizar a los estudiantes con el personal bibliotecario y otras personas que utilizan la biblioteca.

##### 4.3.14.1 Políticas

- Prestar un buen servicio para satisfacer las necesidades de información de los estudiantes, docentes y público en general.



- Facilitar y promover el material bibliográfico existente dándoles libre acceso a la información.

#### **4.3.14.2 Beneficiarios**

Los principales beneficiarios de esta propuesta son:

- Los docentes, estudiantes, personal administrativo, de servicios y el público que asiste a la biblioteca general de la Universidad Nacional de Chimborazo campus norte.

#### **4.3.14.3 Impacto social**

La biblioteca demanda un estudio integral con evaluación permanente que le permita valorar su desempeño orgánico como cuerpo activo que vive y actúa. El impacto social se refiere a los efectos que la investigación planteada tiene sobre la comunidad en general, el impacto puede verse como un resultado de un proceso.

Con la aplicación de esta propuesta se logrará:

- a. Mejorar los servicios que brinda la biblioteca general de la Unach campus norte.
- b. Facilitar el proceso de investigación que realizan los usuarios de esta.
- c. Conseguir que los usuarios a través del Sistema de Estantería Abierta tengan acceso libre al acervo bibliográfico y complementen su proceso de aprendizaje.

Es decir que la biblioteca general ganará prestigio dentro de la comunidad universitaria.

Con lo anteriormente dicho esperamos que estos argumentos sirvan para hacer reaccionar a quienes están a cargo de la biblioteca general de la Unach y convertir a la misma en un eje dinámico de acceso libre que ayudará a formar profesionales con capacidad de auto aprendizaje y de adaptación a los cambios. La modalidad del Sistema de Estantería Abierta surge como un gran reto hacia el cambio y la mejora continua, esperando que este trabajo de investigación ayude a los usuarios y a la Universidad Nacional de Chimborazo a no quedarse fuera del gran avance científico y tecnológico que produce la sociedad.

## 4.4 MANUAL DE FORMACION DE USUARIOS PARA BIBLIOTECAS CON EL SISTEMA DE ESTANTERIA ABIERTA.

Formación de usuarios.

### Gestión de préstamo al usuario

#### Información General

Como una guía introductoria para saber cómo se lleva a cabo el préstamo interno de la bibliografía existente en la biblioteca general de la Unach hemos realizado este mapeo de procesos que sale del mapeo de procesos general de la Unach.

#### Objetivo (del proceso)

Identificar con el mapeo de procesos los pasos a seguir para el préstamo bibliográfico interno en una biblioteca con estantería abierta a los usuarios que asisten a la biblioteca general de la Unach.

#### RESPONSABLES.

- Jhenry Llanos G.
- Mayra Bonifaz A.



Gráfico 21: Procesos, subprocesos y procedimientos del servicio de estantería abierta

#### **4.4.1 Procedimiento: Préstamo Interno De Material Bibliográfico En Estantería Abierta**

1. Coloca sus pertenencias en el lugar asignado.
2. Consulta la referencia bibliográfica del material que necesita en el Catálogo en Línea de los Servicios Bibliotecarios de la Universidad.
3. Solicita al bibliotecario de la Sala de Préstamo orientación para realizar búsqueda de material bibliográfico en la estantería.
4. Recibe del usuario solicitud de orientación para realizar búsqueda de material bibliográfico en la estantería de la Sala de Préstamo.
5. Da orientación al usuario sobre la forma y normas que debe considerar para realizar la consulta del material bibliográfico en la Sala de Préstamo, todo de acuerdo con las Normas de Servicios al Público para los Servicios Bibliotecarios.
6. Recibe del bibliotecario de la Sala de Préstamo orientación sobre la forma y normas que debe considerar para realizar la consulta del material bibliográfico en la Sala.
7. Revisa directamente en la estantería de la Sala de Préstamo si se encuentra disponible el material bibliográfico que necesita consultar.
  - a. Si en la estantería de la Sala de Préstamo se encuentra disponible el material bibliográfico que necesita consultar. Ir al paso 8.
  - b. En caso contrario, si en la estantería de la Sala de Préstamo no se encuentra disponible el material bibliográfico que necesita consultar:
    - Notifica al bibliotecario de la Sala de Préstamo que no se encuentra disponible en la estantería el material bibliográfico que necesita consultar.
    - Recibe notificación del usuario de no encontrar disponible en la estantería el material bibliográfico que necesita consultar.
    - Verifica en el Catálogo en Línea de los Servicios Bibliotecarios si el material solicitado por el usuario se encuentra en la Sala de Préstamo.
    - Si en el Catálogo en Línea de los Servicios Bibliotecarios de la Universidad aparece registrado que el material solicitado por el usuario se encuentra en la Sala de Préstamo:
    - Revisa en la estantería de la Sala de Préstamo en la ubicación respectiva y sus alrededores si se encuentra disponible el material bibliográfico que el usuario necesita consultar.

- Si en la estantería de la Sala de Préstamo en la ubicación respectiva o sus alrededores se encuentra disponible el material bibliográfico solicitado por el usuario:
  1. Extrae de la estantería el material bibliográfico solicitado.
  2. Entrega al usuario el material bibliográfico. Ir al paso 8.
  3. En caso contrario, si en la estantería de la Sala de Préstamo en la ubicación respectiva o sus alrededores no se encuentra disponible el material bibliográfico solicitado por el usuario:
    4. Revisa en las mesas y/o lugares asignados para colocar el material bibliográfico antes de intercalar si se encuentra disponible el material solicitado por el usuario.
    5. Si en alguna de las mesas y/o lugares asignados para colocar el material bibliográfico antes de intercalar se encuentra disponible el material solicitado por el usuario: Entrega al usuario el material bibliográfico. Ir al paso 8.
    6. En caso contrario, si en las mesas y/o lugares asignados para colocar el material bibliográfico antes de intercalar no se encuentra disponible el material solicitado por el usuario:
      7. Chequea que el material bibliográfico esté desincorporado o extraviado.
      8. Informa al usuario que no se encuentra en la Sala de Préstamo el material bibliográfico que necesita consultar.
      9. Fin del procedimiento.
  - En caso contrario, si en el Catálogo en Línea de los Servicios Bibliotecarios aparece registrado que el material solicitado por el usuario se encuentra en la Sala de Préstamo de otra Biblioteca:
    - Informa al usuario que no se encuentra en la Sala de Préstamo el material bibliográfico que necesita consultar.
    - Remite al usuario a la Sala de Préstamo de la Biblioteca respectiva.
    - Fin del procedimiento.
- 8. Consulta el material bibliográfico en la Sala de Préstamo.
- 9. Deja el material bibliográfico al finalizar la consulta de este sobre la mesa o sobre los lugares asignados para colocar el material antes de intercalar.

10. Busca en la mesa y/o lugares asignados para colocar el material bibliográfico antes de intercalar el material consultado por el usuario.
11. Registra en la planilla de “Control de Material Intercalado” los datos del material bibliográfico consultado por el usuario, utilizada en la elaboración de las estadísticas.
12. Pasa el material bibliográfico consultado por el lector de códigos y marca si fue consultado por usuario.
13. Intercala en la estantería de la Sala de Préstamo el material bibliográfico consultado por el usuario, de acuerdo con la cota asignada al mismo.

#### 4.4.2 Procedimiento: préstamo interno de material bibliográfico en estantería abierta.

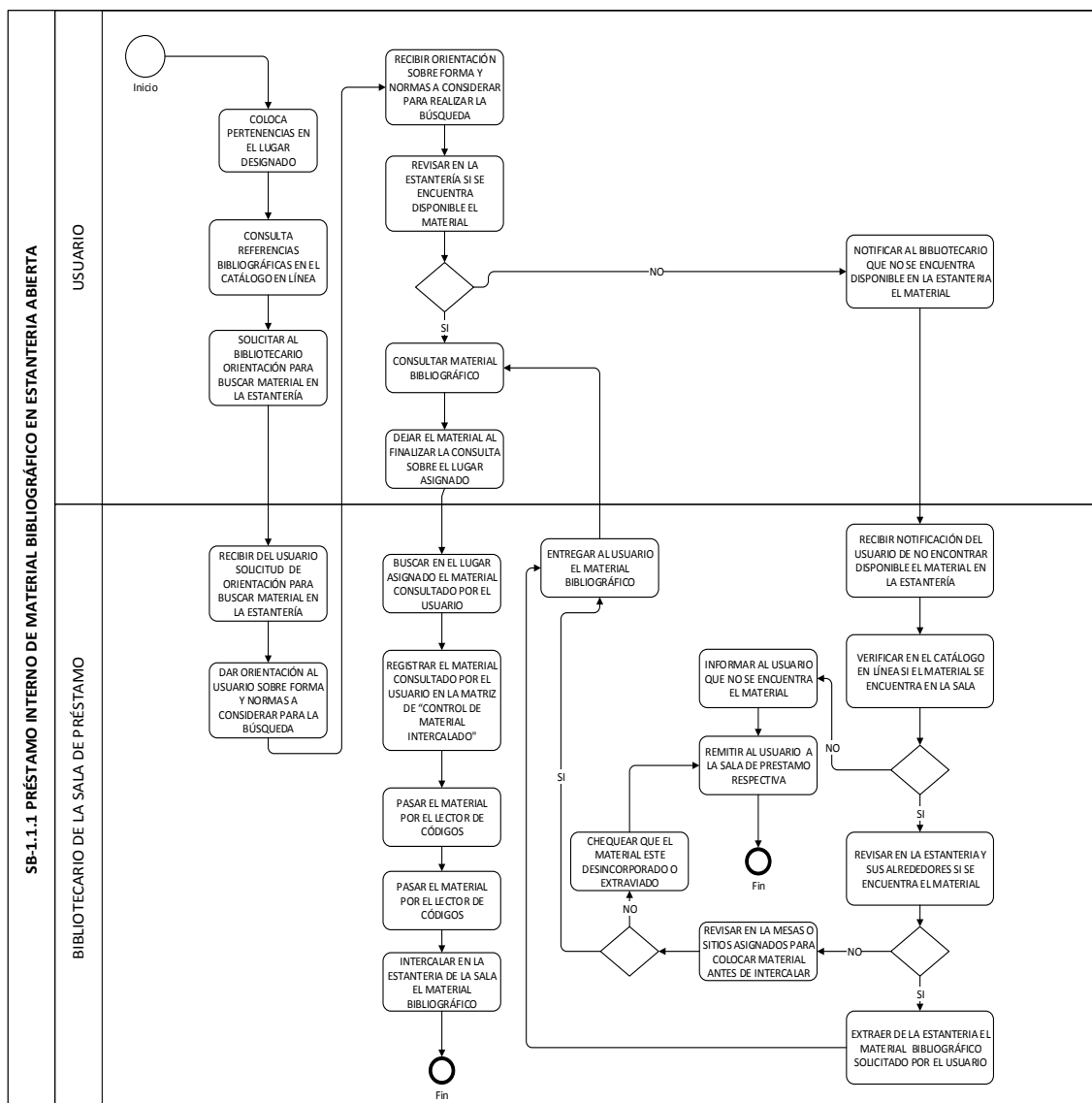


Gráfico 22: procedimiento: préstamo interno de material bibliográfico en estantería abierta.

#### **4.4.3 Procedimiento: préstamo circulante de material bibliográfico en estantería abierta**

1. Consulta la referencia bibliográfica del material que necesita en el Catálogo en Línea de los Servicios Bibliotecarios
2. Busca la ficha de préstamo en el mostrador o mesa de la Sala de Préstamo.
3. Registra en la ficha de préstamo, los datos del material bibliográfico a consultar y datos personales.
4. Solicita al bibliotecario de la Sala de Préstamo el material bibliográfico como préstamo circulante.
5. Entrega al bibliotecario de la Sala de Préstamo la ficha de préstamo y el documento de identificación requerido.
6. Recibe del usuario la solicitud de préstamo circulante, la ficha de préstamo y el documento de identificación requerido.
7. Verifica el estado del usuario en el sistema de gestión de biblioteca.
  - a. Si el usuario no tiene registrada alguna sanción en el sistema de gestión de biblioteca. Ir al paso 8.
  - b. En caso contrario, si el usuario tiene registrada alguna sanción en el sistema de gestión de biblioteca:
    - Notifica al usuario que no se puede realizar el préstamo circulante del material bibliográfico solicitado y el tiempo en que expira la sanción.
    - Archiva la ficha de préstamo en un fichero, en orden alfabético por apellido del usuario o cota del material.
    - Devuelve al usuario el documento de identificación requerido.
    - Fin del procedimiento
8. Revisa que estén correctos los datos registrados en la ficha de préstamo entregada por el usuario.
  - a. Si están correctos los datos registrados en la ficha de préstamo entregada por el usuario. Ir al paso 9.
  - b. En caso contrario, si están incorrectos los datos registrados en la ficha de préstamo entregada por el usuario:
    - Da instrucciones al usuario para que consulte el Catálogo en Línea de los Servicios Bibliotecarios de la Universidad y complete o corrija los datos.

- Recibe instrucciones del bibliotecario de la Sala de Préstamo para consultar el Catálogo en Línea de los Servicios Bibliotecarios de la Universidad para completar o corregir los datos; y ejecuta el paso anterior 1.
9. Busca en la estantería de la Sala de Préstamo el material bibliográfico solicitado por el usuario.
- a. Si encuentra en la estantería de la Sala de Préstamo el material bibliográfico solicitado por el usuario. Ir al paso 10.
- b. En caso contrario, si no encuentra en la estantería de la Sala de Préstamo el material bibliográfico solicitado por el usuario:
- Informa al usuario que no se encuentra disponible el material bibliográfico solicitado.
  - Da orientación sobre material bibliográfico disponible que puede utilizar.
  - Registra en la ficha de préstamo la consulta asistida y no satisfecha.
  - Recibe del bibliotecario de la Sala de Préstamo información sobre la no disponibilidad del material bibliográfico y orientación sobre material disponible que puede utilizar.
- Si el usuario decide consultar otro material bibliográfico, ejecuta el paso anterior 1.
  - En caso contrario, si el usuario decide no consultar otro material bibliográfico:
  - Fin del procedimiento.
10. Pasa el material bibliográfico por el lector de códigos para registrar el préstamo circulante y la fecha de vencimiento de este.
11. Registra en la ficha de préstamo y en la hoja de control del libro la fecha de vencimiento del préstamo.
12. Notifica al usuario la fecha de vencimiento del préstamo.
13. Desmagnetiza el material bibliográfico.
14. Firma la ficha de préstamo.
15. Archiva en un fichero la ficha de préstamo, en orden alfabético de acuerdo al apellido del usuario o cota del material.
16. Devuelve al usuario el documento de identificación requerido.
17. Da orientación al usuario sobre la forma y normas que debe considerar para realizar la consulta del material bibliográfico, en un todo de acuerdo con las Normas de

Servicios al Público para los Servicios Bibliotecarios de la Universidad y de comportamiento en los Servicios Bibliotecarios.

18. Entrega al usuario el material bibliográfico solicitado en préstamo circulante.

#### 4.4.4 Procedimiento: préstamo circulante de material bibliográfico en estantería abierta

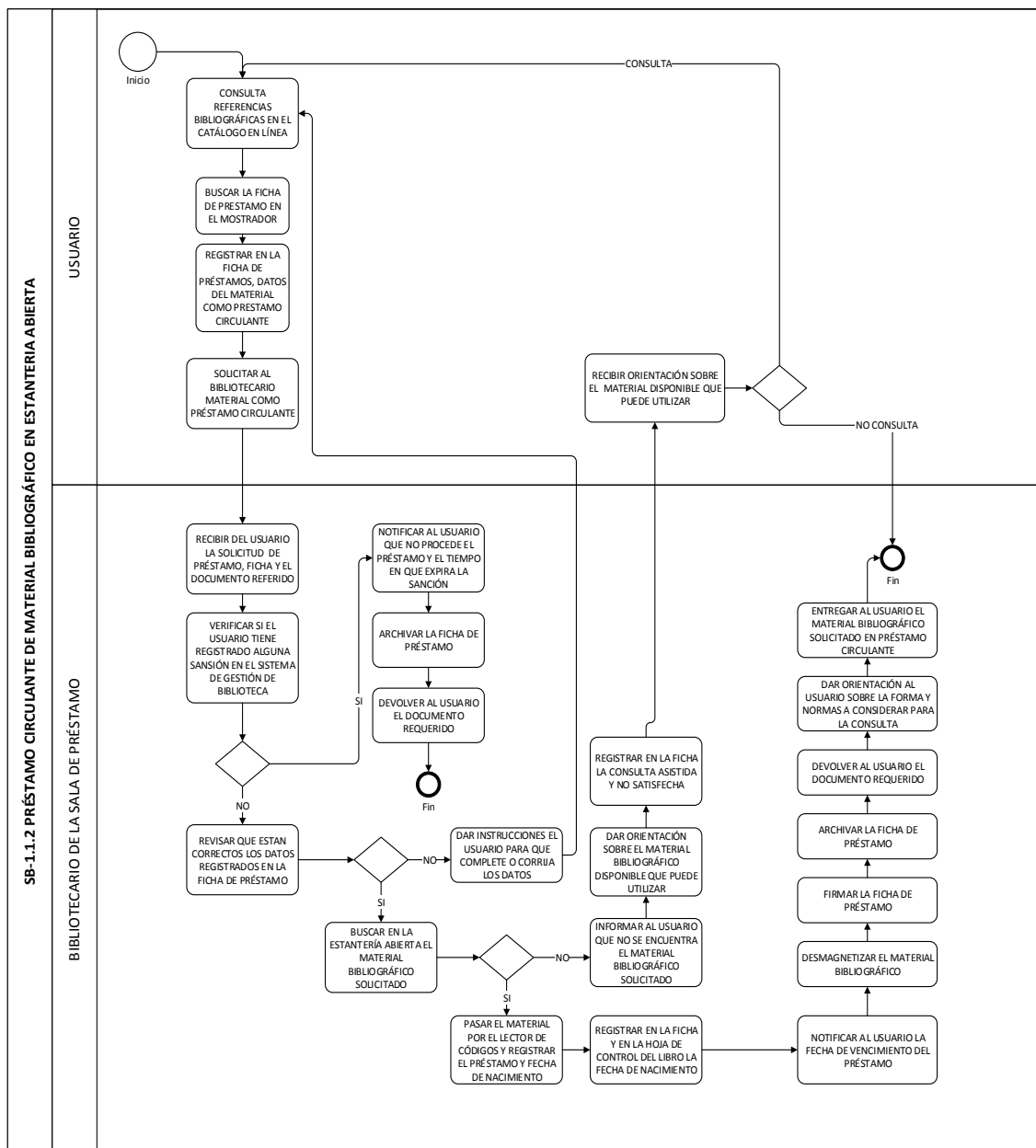


Gráfico 23: Procedimiento: préstamo circulante de material bibliográfico en estantería abierta

Todos los estudiantes de la universidad están obligados a recibir formación de usuarios para el uso de la biblioteca con estantería abierta.



#### 4.4.5 Ingreso al sistema de gestión bibliográfica PMB desde el OPAC (USUARIOS)

Los estudiantes universitarios están obligados a adquirir ciertas destrezas en la gestión y uso de la información, por ello, la biblioteca universitaria juega un papel importante en este proceso, colaborando a desarrollar en los estudiantes estas habilidades informacionales, debe transformarse en un lugar donde además de localizar información, se enseña al usuario a buscar, seleccionar y gestionar la información que necesita de una forma eficiente y rápida.

#### 4.4.6 Guía de usuario dentro de la página web de la biblioteca general de la Unach.

- Ingreso al sistema de biblioteca virtual de la Unach por la página web de la universidad. **unach.edu.ec**

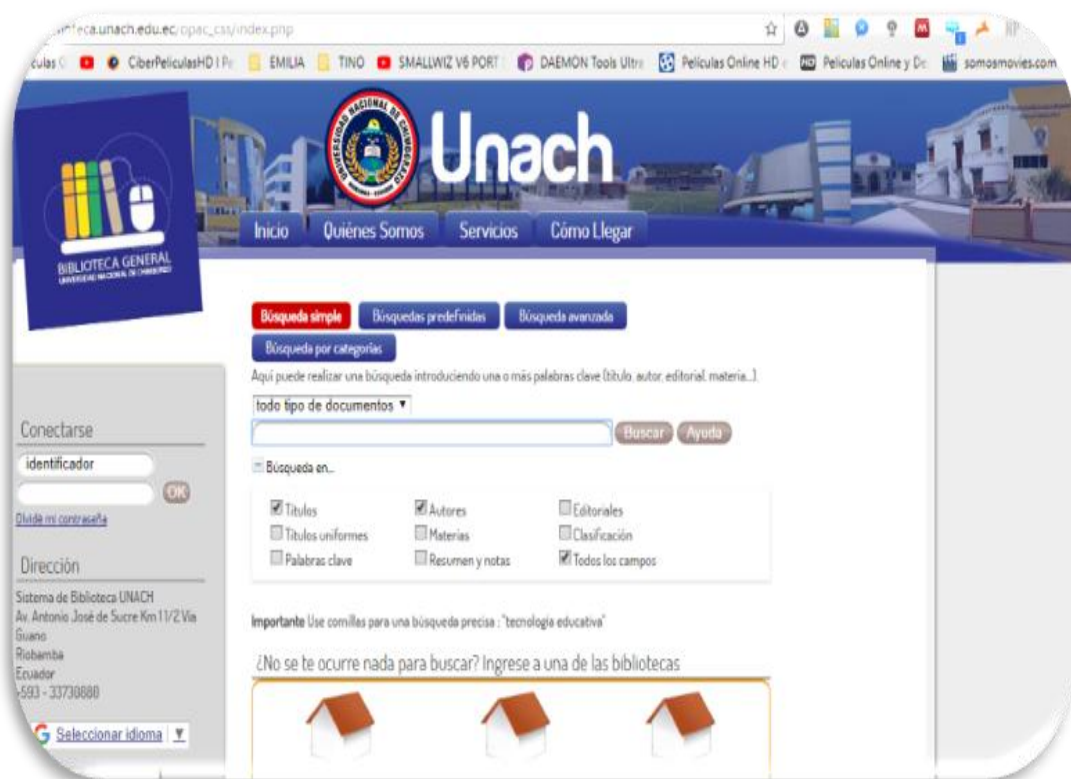


Imagen 18: Catálogo general de la existencia de la bibliografía.

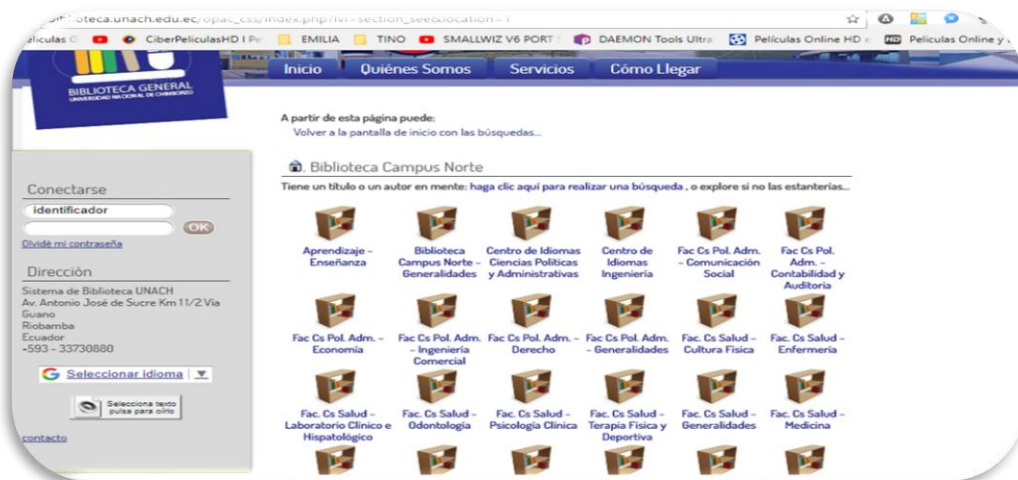


Imagen 19: Generalidades de la bibliografía existente en la biblioteca general se despliegan los libros buscados por título.

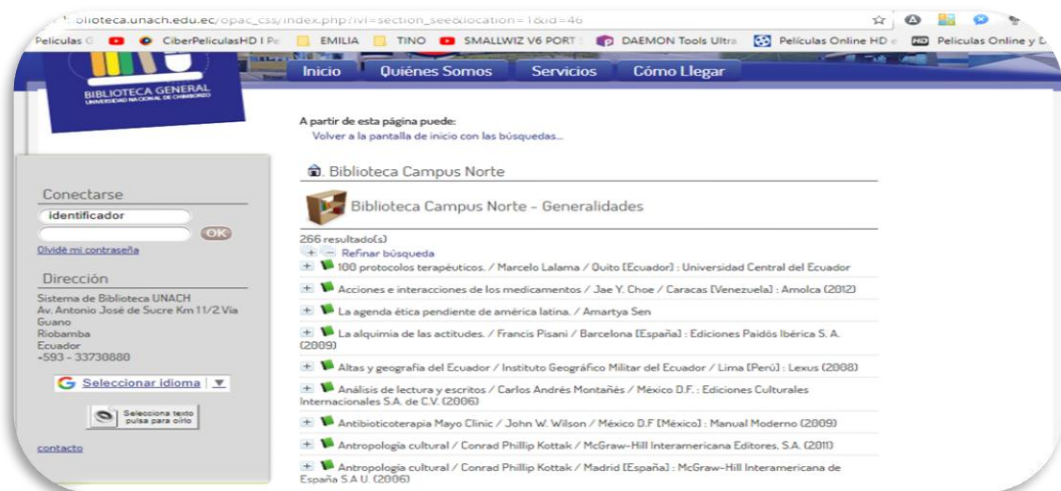


Imagen 20: Al dar clic sobre el libro existente en la biblioteca general.

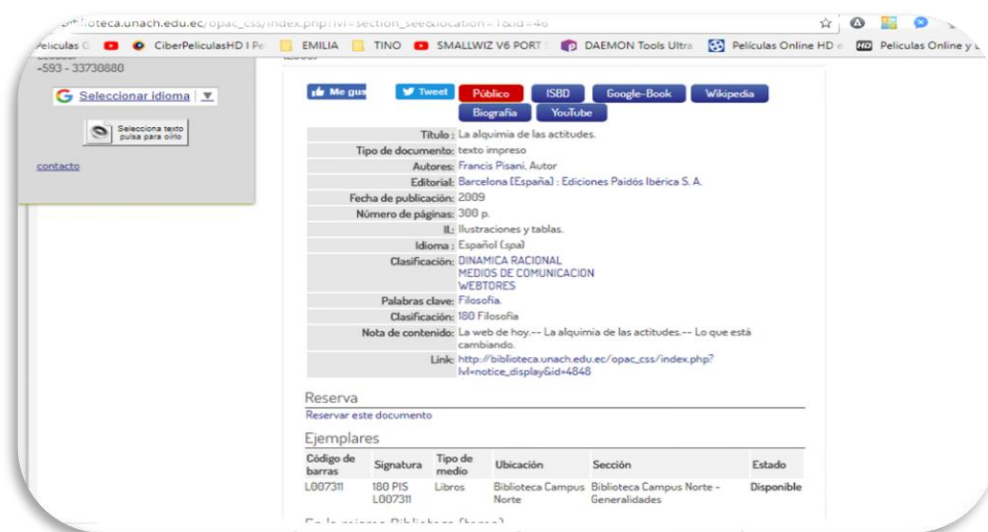


Imagen 21: En esta ventana se abre la bibliografía existente con títulos parecidos al libro anterior.

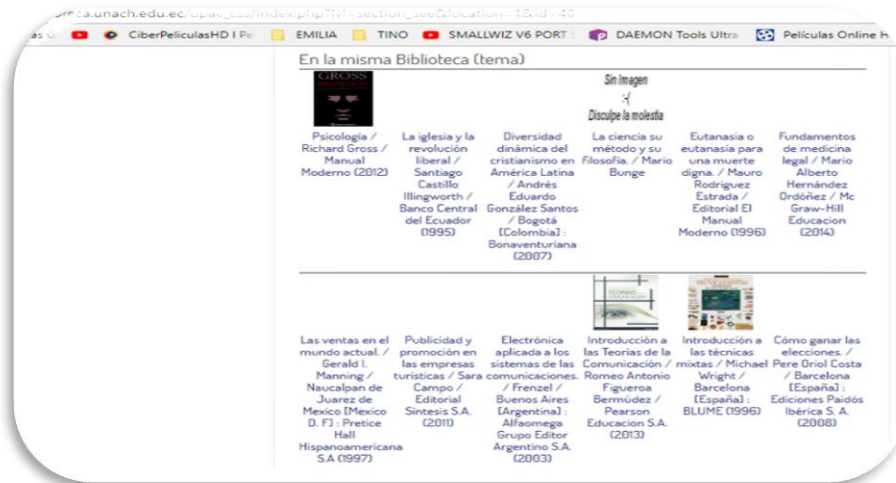


Imagen 22: búsqueda avanzada de la bibliografía en la biblioteca general de la Unach

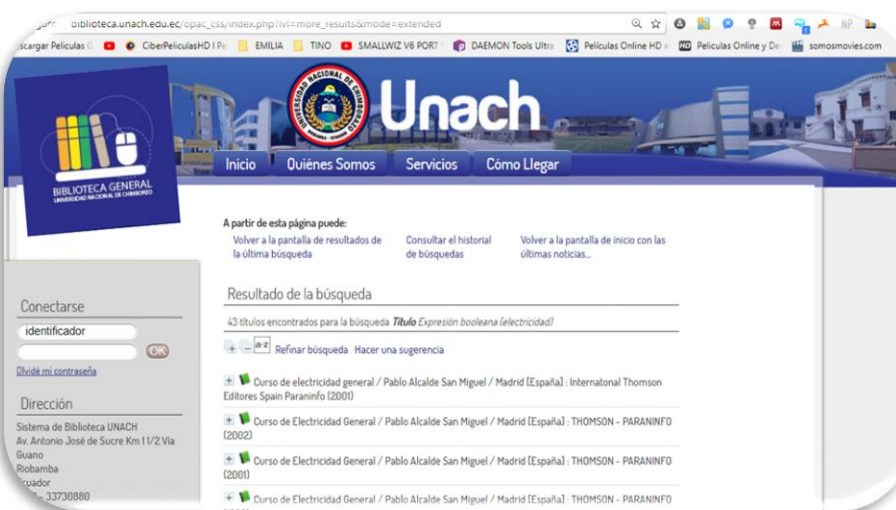
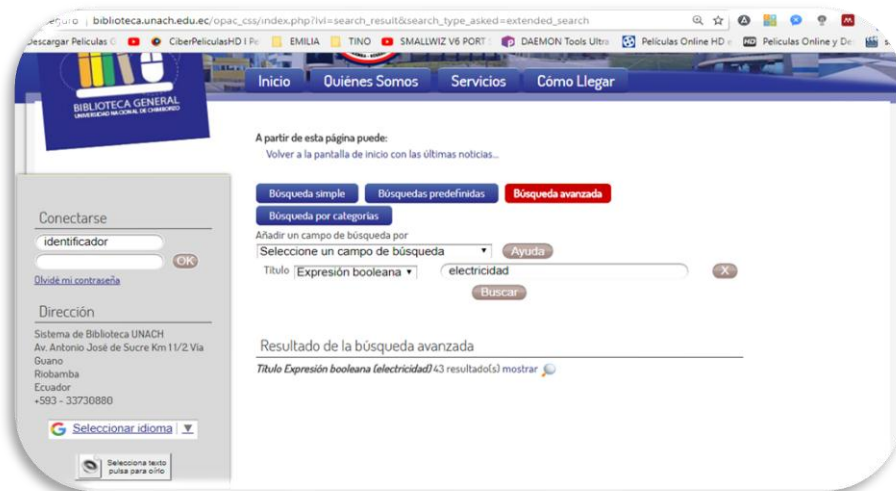


Imagen 23: Muestra el resultado de la búsqueda avanzada, se puede hacer otros tipos de búsqueda donde obtendremos los resultados esperados en cuanto a la bibliografía.

#### 4.4.7 Beneficiarios:

Los estudiantes que ingresan al primero y segundo semestre de las diferentes carreras de la Unach.

#### 4.4.8 Recursos necesarios:

##### a- humanos:

- Un bibliotecario encargado de la formación de usuarios.

##### b- materiales:

- Afiches informativos.
- Computadoras para realizar las búsquedas en OPAC.

4.4.9 **Presupuesto anual:** materiales necesarios para la formación de usuarios.

Tabla 18: presupuesto anual

<b>Materiales</b>	<b>Costo</b>
Afiches	\$50.
Panfletos y/o folletos	\$50.
Subtotal	<b>\$100.</b>
Imprevistos	\$50
Costo total	<b>\$150</b>

## CONCLUSIONES

- Los estudiantes que asisten a una biblioteca siempre buscan la información más adecuada para realizar sus trabajos investigativos, en la biblioteca general de la Unach, los bibliotecarios atienden las necesidades de sus usuarios, ya que esta biblioteca presta sus servicios con estantería cerrada, esto hace que la información que llega a ellos se retrase, debido a que la atención la realiza una sola persona y los usuarios les toca hacer cola en la espera de ser atendidos y preguntar si la bibliografía que buscan está disponible o si existe.
- Según información recibida por el personal de la biblioteca los libros (bibliografía) existentes en la biblioteca general de la Unach campus norte es buena ya que esta satisface en gran mayoría las necesidades de información de sus usuarios que realizan sus tareas de investigación. Ya que en el campus norte la biblioteca cuenta con más de 8000 ejemplares de las diferentes áreas de estudio disponibles en las estanterías, sin contar con la bibliografía nueva que todavía está en la sala de clasificación y catalogación.
- Se desarrolló el manual de formación de usuarios para que los estudiantes puedan acceder a la información en una biblioteca con estantería abierta y se pretende en el caso de que este sistema se implemente en la biblioteca de la Unach elaborar los cursos para la formación de los usuarios de los primeros semestres que ingresan a la Unach. Vemos que los estudiantes en su gran mayoría tienen una gran aceptación sobre los servicios que ofrece actualmente la biblioteca general de la Unach. Y se sienten muy abiertos al cambio en cuanto a tener un nuevo sistema donde tengan libre acceso a la información contenida en las estanterías de esta biblioteca.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda la implementación del sistema de estantería abierta para la biblioteca general de la Unach campus norte ya que esta ayuda a que la atención a los usuarios sea más personalizada ya que ellos interactúan directamente con los bibliotecarios y la bibliografía existente. Creemos también que se debería aplicar el manual de formación de usuarios ya que con la aplicación de este sus usuarios aprenderían el uso correcto de los servicios de este tipo de biblioteca. Los responsables de la biblioteca deberían mejorar los servicios bibliotecarios ya que vemos hay una buena aceptación de sus usuarios sobre estos, pero no es excelente y debemos trabajar para lograr que esta aceptación llegue a la excelencia.
- Se debe procurar que la bibliografía nueva que ingresa a la biblioteca se la ponga al servicio de sus usuarios de manera muy acelerada ya que esta información actualizada es la que ellos necesitan para realizar de mejor manera sus trabajos de investigación, crear un clima más cálido y acogedor en el que se vea de mejor forma la distribución de los ambientes de la biblioteca, mobiliario, color de las paredes, mejorar la iluminación de todos los ambientes y de ser posible decorar con plantas u otros objetos los espacios de la biblioteca general de la Unach.
- La biblioteca debe mejorar la señalética dentro y fuera de ella en cuanto a informar a sus usuarios sobre los servicios con que esta cuenta, esta señalética debe ser clara con colores llamativos para que los usuarios los puedan ver y saber a dónde y a quien dirigirse en su búsqueda de información, el personal de la biblioteca general de la Unach debe estar continuamente en capacitaciones sobre servicios bibliotecarios, formación de usuarios y otros temas referentes a prestar un servicio eficiente a sus usuarios, ya que de estos depende la vida de la biblioteca y la universidad.

## BIBLIOGRAFIA

- Chang, H., & Pérez, S. (2012). *La estantería abierta como estrategia de calidad en las bibliotecas universitarias*. (Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil) Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/14398>
- Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior, & Comité Técnico para el Análisis y Actualización de las Normas. (2012). *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación*. Obtenido de <http://www.conpab.org.mx/librosVersionHtml/pdf/Normas.pdf>
- Novelle, L. (2012). *De la arcilla al E-Book, historia de los libros y las bibliotecas*. Obtenido de [http://eprints.rclis.org/17420/1/NOVELLE\\_LÓPEZ%2C\\_LAURA - De la arcilla al E-book.pdf](http://eprints.rclis.org/17420/1/NOVELLE_LÓPEZ%2C_LAURA_-_De_la_arcilla_al_E-book.pdf)
- Ortiz, S. E. J. (2014). *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.* (Tesis de pregrado, UTA) Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7679/1/Esp.BD.2375.pdf>
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. (2001). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas, 94*. Recuperado de <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>
- Morán, F., Mieles, V., Carvajal de Lindao, R., & Cadena, S (2012). *La estantería abierta como estrategia de calidad en la biblioteca*. (Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil) Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14398/1/BFILO-PBA-0044.pdf>
- García, M. (s.f.). *La biblioteca universitaria*. Obtenido de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/garcia\\_mm/cap2.PDF](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/garcia_mm/cap2.PDF) xii
- Gómez, J. (2002). *Gestión de bibliotecas. Texto-Guía de las asignaturas de "Biblioteconomía General" y "Biblioteconomía Especializada."* Universidad de Murcia, 329. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/handle/10760/10372>
- Hannelore, B. (1998). *Anales de documentación: revista de biblioteconomía y documentación. Anales de documentación* (Vol. 3). Servicio de Publicaciones, Universidad de Murcia. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2541>
- Izquierdo, E. (2004). *Breve historia del desarrollo de la ciencia de la información*. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/5019/1/breve.pdf>

- Játiva, V. (2012). *Diseño de servicios por tipología de usuarios*. Recuperado de <https://ssyf.ua.es/va/formacion/documentos/cursos-programados/2012/promociones/promocio-a1/maria-victoria-jativa/tema-servicios-tipologia-usuarios.pdf>
- Rodriguez, M. (2014). *Implementación del sistema de estantería abierta en el banco de información de la facultad de arquitectura y diseño de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. (Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil) Recuperado de <https://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/.../Salinas%20González%2C%20María%20Susana.pdf>
- Morales, L. (2015). *Propuesta de estantería abierta para mejorar la satisfacción de los servicios bibliotecarios de la biblioteca en la Universidad Justo Sierra "Plantel Cien Metros."* Recuperado de <http://www.bibliotecaenba.sep.gob.mx/tesis/BIBLIO2015/048112.pdf>
- Mendoza, M. & Solís, B. (s.d.). *Algunas consideraciones sobre la estantería abierta*. Recuperado de <http://dgb.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volVI1/estanteria.html>
- Martinez, D. (2007). *Estudio y formación de usuarios en la biblioteca histórica "MARQUÉS DE VALDECILLA"* Recuperado de [http://eprints.ucm.es/8807/1/07-03\\_protegido.pdf](http://eprints.ucm.es/8807/1/07-03_protegido.pdf)
- Morales, O. (s.f.). *Fundamentos de la investigación documental y la monografía*. Recuperado de <http://webdelprofesor.ula.ve/odontologia/oscarula/publicaciones/articulo18.pdf>
- Sánchez, B., & Valdés, Y. (2008). *Ciencias de la información* (Vol. 39). Instituto de Documentación e Información Científica y Técnica. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181421564002>
- Sánchez, S. (1991). *Estantería cerrada vs estantería abierta*. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/12522/1/openstacks.pdf>
- Torres, M. (2005). *La función social de las bibliotecas universitarias*. Recuperado de <http://www.fundacioncyd.org/images/informeCyd/2004/ICYD2004CAPITULO5.pdf>
- Universidad del Quindío, & Programa de Ciencia de la Información y la Documentación. (2011). *Línea de investigación GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.*, 1–45.
- Vélez, E. (2009). *Uso de los sistemas de información documental en la educación superior: estado del arte.* Recuperado de <http://www.scielo.org.ar/pdf/ics/n22/n22a02.pdf>
- Wormell, I. (1996). *El nuevo profesional de la información.* Recuperado de <http://www.mdp.edu.ar/humanidades/documentacion/licad/archivos/modulos/funda>



m/archivos/bibliografia/fundamentos/F029.pdf

López, R. (2007). *Formación de usuarios y alfabetización informacional en bibliotecas universitarias: propuesta de planificación para una Crai Servicios Centrales*. Recuperado de <http://webs.ucm.es/BUCM/biblioteca/doc10057.pdf>

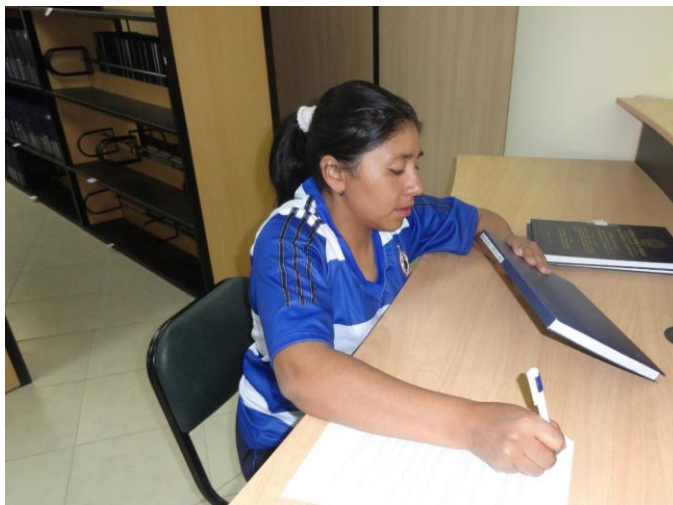
## ANEXO 1



**Imagen No 53** revisión de bibliografía



**Imagen No 54** ingreso de bibliografía al sistema



**Imagen No 55** catalogación de bibliografía



**Imagen No 56** salas de lectura biblioteca general



**Imagen No 57** verificación de la bibliografía



**Imagen No 58** clasificación de la bibliografía de tesis

## ANEXO 2

### ENCUESTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES QUE ASISTEN A LA BIBLIOTECA GENERAL DE LA UNACH CAMPUS NORTE MS. EDISON RIERA R.

Con el objetivo de mejorar la atención de la biblioteca general de la Unach campus norte, Se solicita su colaboración para dar respuesta al siguiente cuestionario, mismo que trata sobre la estantería abierta, la formación de usuarios y la mejora de la información. Con los resultados de este trabajo investigativo es posible que se pueda implementar esta modalidad de estantería con sus beneficios hacia todos sus usuarios. En la biblioteca general de la Universidad Nacional de Chimborazo. En el campus norte Ms. EDISON RIERA RODRIGUEZ.

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

**1.- ¿Cuándo Ud. Asiste a la biblioteca general, la atención por parte del bibliotecario ha sido:**

- Excelente. ( )
- Buena. ( )
- Regular. ( )
- Mala. ( )

**2.- ¿Con el servicio que se ofrece actualmente en la biblioteca general? ¿Los accesos a la información para usarla en sus trabajos investigativos son?**

- Excelente. ( )
- Buena. ( )
- Regular. ( )
- Mala. ( )

**3.-Cuándo realiza una petición de información, ¿Cree Ud. que la documentación que le proporciona el bibliotecario es?**

- Excelente. ( )
- Buena. ( )
- Regular. ( )
- Mala. ( )

**4.- ¿Cuándo necesita usar los libros, las revistas, las tesis, etc. de la biblioteca general su disponibilidad es?**

- Excelente. ( )
- Buena. ( )
- Regular. ( )
- Mala. ( )

**5.- ¿Considera Ud. ¿Qué los libros utilizados para consultar en la sala de la biblioteca general, su información es?**

- Excelente. ( )
- Buena. ( )
- Regular. ( )
- Mala. ( )

**6.- ¿Considera Ud. que la organización del fondo bibliográfico (libros) de la biblioteca general es?**

- Excelente. ( )
- Buena. ( )
- Regular. ( )
- Mala. ( )

**7.- ¿Considera que la señalética que tiene la biblioteca general es?**

- Excelente. ( )
- Buena. ( )
- Regular. ( )
- Mala. ( )

**8.- ¿Cuándo viene a la biblioteca general, los espacios que necesita para trabajar con su material son?**

- Excelente. ( )
- Buena. ( )
- Regular. ( )
- Mala. ( )

**9.- ¿Cree Ud. que, en general las instalaciones de la biblioteca general son?**

- Excelente. ( )
- Buena. ( )
- Regular. ( )
- Mala. ( )

**10.- ¿Qué opina si al llegar a la biblioteca Ud. Podría, escoger lo que quiere leer o investigar, seleccionar directamente los documentos de su interés, realizar las investigaciones en menos tiempo?**

- Excelente. ( )
- Buena. ( )
- Regular. ( )
- Mala. ( )

**11.- Que opina Ud. ¿Que en la biblioteca general se pueda implementar la modalidad de estantería abierta?**

- Excelente. ( )
- Buena. ( )
- Regular. ( )
- Mala. ( )

**12.- Que opinión merece. ¿Si la biblioteca general contaría con el servicio de estantería abierta, asistiría con más frecuencia a esta biblioteca para realizar sus trabajos de investigación?**

- Siempre asistiría. ( )
- Asistiría ocasionalmente ( )
- No asistiría. ( )

**13.- ¿Está usted de acuerdo que la formación de usuarios es el conjunto de actividades orientadas hacia el desarrollo de habilidades, competencias y conocimientos en los miembros de una sociedad?**

- Totalmente de acuerdo ( )
- De acuerdo ( )
- Desacuerdo ( )

**14.- ¿Cómo ve Ud. ¿Que la biblioteca general debe crear cursos permanentes de formación de usuarios en el manejo adecuado de la biblioteca?**

- Totalmente de acuerdo ( )
- De acuerdo ( )
- Desacuerdo ( )

**15.- ¿Está usted de acuerdo que con los cursos permanentes de formación de usuarios se lograría tener las competencias en: ¿Búsqueda selecta de información documental, búsqueda y uso adecuado de bases de datos, utilización correcta de la bibliografía entre otros más?**

- Totalmente de acuerdo ( )
- De acuerdo ( )
- Desacuerdo ( )

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**BIBLIOTECA GENERAL UNACH CAMPUS NORTE.**