



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN  
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO Y  
BIBLIOTECOLOGÍA**

**CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA, DOCUMENTOLOGÍA Y  
ARCHIVOLOGÍA**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE LICENCIADAS EN BIBLIOTECOLOGÍA,  
DOCUMENTOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA**

**AUTORAS:**

**FIGUEROA VEAS LUCY MARIBEL**

**SEVILLANO BAZANTES EVELINA ELISA**

**TEMA:**

**“LOS RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS DEL CENTRO CULTURAL  
COMUNITARIO PROF. ADOLFO DE JESÚS TREJO, DEL  
CANTÓN MOCACHE, PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2013”**

**DIRECTORA:**

**LIC. GINA M. ACEBO DEL VALLE**

**PARES ACADÉMICOS:**

**LIC. ROCIO NUÑEZ**

**LIC. BEATRIZ CASTRO VILLAMARÍN**

**GUARANDA - ECUADOR**

**2013**

## **I. DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de graduación principalmente a Dios por permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres por ser el pilar fundamental y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

A mi hijo quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme y poder llegar hacer un ejemplo para él. A mis hermanos que siempre estaban presentes para apoyarme en los momentos más difíciles de mi vida.

**Evelina**

En el presente trabajo de graduación, quiero dejar plasmado el esfuerzo, perseverancia y sobre todo en el milagro de Dios al concederme la vida, que nos permite continuar por el camino del éxito a través de esta meta concluida.

De igual manera a mi madre y hermanos quienes me han apoyado para poder llegar a esta instancia de mis estudios, ya que ellos siempre han estado presentes para apoyarme moralmente y darme motivación para nunca rendirme.

**Lucy**

## **II. AGRADECIMIENTO**

Nuestro sincero agradecimiento es primordialmente a Dios quien nos ha dado la fortaleza de seguir adelante, a la Universidad Estatal de Bolívar por darnos la oportunidad de estudiar y ser profesionales.

A nuestra Directora Licenciada Gina Acebo del Valle quien con su paciencia y optimismo nos supo guiar en nuestra investigación para poder desarrollar el presente trabajo.

A nuestros pares Académicos Lic. Rocío Núñez y Lic. Beatriz Castro Villamarín.

A todos los Docentes y Autoridades de esta distinguida institución quienes nos han transmitido sus conocimientos, con su paciencia para poder adquirir un mejor aprendizaje.

**Evelina y Lucy**

NOTARIADO PÚBLICO  
ESTADO BOLÍVAR

### III. AUTORÍA NOTARIADA

El presente trabajo de graduación “LOS RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS DEL CENTRO CULTURAL COMUNITARIO PROF. ADOLFO DE JESÚS TREJO, DEL CANTÓN MOCACHE, PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2013”, es original y de nuestra autoría como estudiantes de la Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, Carrera de Bibliotecología, Documentología y Archivología, SEVILANO BAZANTES EVELINA ELISA con cédula de identidad número 120453809-2 y FIGUEROA VEAS LUCY MARIBEL con cédula de identidad número 120409499-7, realizado con referencias y consultas bibliográficas.

Evelina Sevillano Bazantes  
C.I. 120453809-2

Lucy Figueroa Veas  
C.I. 120409499-7

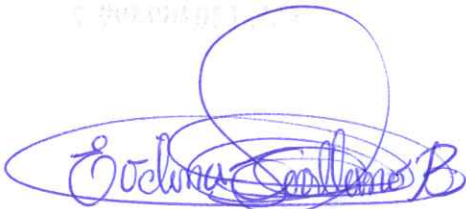
ESCRITURA PÚBLICA  
DECLARACION JURADA

Señoritas LUCY MARIBEL FIGUEROA VEAS y EVELINA ELISA SEVILLANO BAZANTES


En la ciudad de Guaranda, Capital de la Provincia de Bolívar, República del Ecuador, hoy día MARTES DIEZ DE MARZO DE DOS MIL QUINCE, ante mí, Doctor GUIDO FABIAN FIERRO BARRAGAN, NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DEL CANTÓN GUARANDA, comparecen las señoritas LUCY MARIBEL FIGUEROA VEAS y EVELINA ELISA SEVILLANO BAZANTES. Las comparecientes son de nacionalidad ecuatoriana, mayores de edad, de estado civiles, solteras, capaces de contraer obligaciones, domiciliadas en las ciudades y cantones Mocache y Quevedo, provincias de Los Ríos a quienes de conocerles doy fe, en virtud de haberme exhibido sus cédulas de ciudadanía y papeletas de votación cuyas copias adjunto a esta escritura. Advertidas por mí el Notario de los efectos y resultados de esta escritura, así como examinados en forma separada, de que comparecen al otorgamiento de la misma sin coacción, amenazas, temor reverencial, ni promesa o seducción, juramentados en debida forma, prevenida de la gravedad del juramento, de las penas de perjurio y de la obligación que tienen de decir la verdad con claridad y exactitud, bajo juramento declaran lo siguiente: "Previo a la obtención del Título de Licenciadas en Bibliotecología, Documentación y Archivología, que los criterios e ideas emitidas en el presente trabajo de investigación titulado "LOS RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS DEL CENTRO CULTURAL COMUNITARIO PROF. ADOLFO DE JESÚS TREJO, DEL CANTÓN MOCACHE, PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2013", son de nuestra exclusiva responsabilidad en calidad de autores. Es todo cuanto podemos decir en honor a la verdad." (Hasta aquí la declaración juramentada rendida por los comparecientes, la misma que queda elevada a escritura pública con todo el valor legal). Para el otorgamiento de esta escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso; y leída que les fue a los comparecientes íntegramente por mí el Notario, se ratifican en todo su contenido y firman conmigo en unidad de acto. Incorporo esta escritura pública al protocolo de instrumentos públicos, a mi cargo. De todo lo cual doy fe.-



Señorita Lucy Maribel Figueroa Veas



Señorita Evelina Elisa Sevillano Bazantes

  
Doctor Guido Fabián Fierro Barragán  
NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DEL CANTÓN GUARANDA



Dr. Guido Fierro Barragán  
NOTARIO PÚBLICO 1ro. DEL CANTON GUARANDA



#### IV. CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA

##### CERTIFICO:

Que: el trabajo de Graduación titulado: **“LOS RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS DEL CENTRO CULTURAL COMUNITARIO PROF. ADOLFO DE JESÚS TREJO, DEL CANTÓN MOCACHE, PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2013”**, de la autoría de las estudiantes EVELINA ELISA SEVILLANO BAZANTES Y LUCY MARIBEL FIGUEROA VEAS, previo a la obtención del título de Licenciadas en Bibliotecología, Documentología y Archivología, ha sido dirigido y asesorado por mi persona, bajo los lineamientos dispuestos por la Facultad, por lo que se encuentra lista para su defensa.

Guaranda, 6 de marzo de 2015

  
Lcda. Gina Acebo  
**DIRECTORA**

## IV. TABLA DE CONTENIDOS

PORTADA.....	I
I. DEDICATORIA .....	II
II. AGRADECIMIENTO .....	III
III. AUTORÍA NOTARIADA .....	IV
IV. CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA.....	V
V. TABLA DE CONTENIDOS.....	VI
VI. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS .....	X
VII. LISTA DE ANEXOS .....	XI
VIII. RESUMEN EJECUTIVO .....	XII
IX. INTRODUCCIÓN .....	XIII
CAPÍTULO I.....	1
1. TEMA .....	2
2. ANTECEDENTES .....	3
3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
4. JUSTIFICACIÓN .....	6
5. OBJETIVOS .....	8
5.1. GENERAL .....	8
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
6. MARCO TEÓRICO .....	9
6.1. MARCO REFERENCIAL, GEOREFERENCIAL Y LEGAL.....	9
6.1.1. MARCO REFERENCIAL.....	9
6.1.2. MARCO GEOREFERENCIAL.....	11
6.2. MARCO LEGAL.....	13
6.3. MARCO CONCEPTUAL.....	15
6.4. TEORÍA CIENTÍFICA.....	20
6.4.1. RECURSOS DE LA BIBLIOTECA.....	20
6.4.1.1. IMPORTANCIA DE LA BIBLIOTECA.....	21

6.4.1.2.	CLASIFICACIÓN DE LA BIBLIOTECA SEGÚN LA UNESCO.....	21
6.4.1.2.1.	BIBLIOTECAS NACIONALES .....	21
6.4.1.2.2.	BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS.....	22
6.4.1.2.3.	OTRAS BIBLIOTECAS IMPORTANTES NO ESPECIALIZADAS .....	22
6.4.1.2.4.	BIBLIOTECAS ESCOLARES .....	22
6.4.1.2.5.	BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS .....	23
6.4.1.2.6.	BIBLIOTECAS PÚBLICAS .....	23
6.4.2.	IMAGEN .....	24
6.4.2.1.	EL BIBLIOTECARIO .....	24
6.4.2.2.	EL ROL DEL BIBLIOTECARIO .....	24
6.4.2.3.	FUNCIONES DEL BIBLIOTECARIO.....	25
6.4.2.4.	EL ESPACIO INTERIOR .....	26
6.4.3.	ATENCIÓN.....	27
6.4.3.1.	SERVICIO AL USUARIO.....	27
6.4.4.	RELACIONES HUMANAS .....	30
6.4.4.1.	LOS FACTORES POSITIVOS DE LAS RELACIONES HUMANAS .....	30
6.4.4.2.	LOS FACTORES NEGATIVOS DE LAS RELACIONES HUMANAS	31
6.4.4.3.	REGLAS DE CORTESÍA .....	32
6.4.5.	PROCESOS TÉCNICOS .....	33
6.4.6.	CLASIFICACIÓN.....	33
6.4.7.	CATALOGACIÓN .....	35
6.4.8.	TIPOS DE CATÁLOGOS .....	37
6.4.9.	NORMALIZACIÓN DE CATÁLOGOS.....	39
6.4.10.	ÁMBITOS DE LAS NORMAS INTERNACIONALES .....	39
6.4.11.	INDIZACIÓN.....	40
7.	HIPÓTESIS .....	41
8.	VARIABLES .....	42
8.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	42
8.2.	VARIABLE DEPENDIENTE.....	42
8.3.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	43



9.	METODOLOGÍA.....	45
9.1.	MÉTODOS .....	45
9.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	45
9.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS .....	46
9.4.	UNIVERSO Y MUESTRA .....	46
9.5.	PROCESAMIENTO DE DATOS .....	48
CAPÍTULO II .....		49
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....		49
2.1.	ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA BIBLIOTECA DEL CENTRO CULTURAL COMUNITARIO PROF. “ADOLFO DE JESÚS TREJO” DEL CANTÓN MOCACHE, PROVINCIA DE LOS RÍOS.....	50
2.2.	ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA A LOS DIRECTIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MOCACHE, PROVINCIA DE LOS RÍOS. ....	64
2.3.	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS .....	66
2.4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	67
2.4.1.	CONCLUSIONES.....	67
2.4.2.	RECOMENDACIONES .....	68
CAPÍTULO III .....		69
PROPUESTA.....		69
3.1.	TÍTULO .....	70
3.2.	INTRODUCCIÓN .....	71
3.3.	JUSTIFICACIÓN .....	72
3.4.	OBJETIVOS .....	73
3.4.1.	OBJETIVO GENERAL .....	73
3.4.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	73
3.5.	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	74
3.5.1.	ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE UNA BIBLIOTECA.....	74

3.5.2.	PROCESOS TÉCNICOS .....	75
3.5.3.	ORDENACIÓN DEL MATERIAL EN LAS ESTANTERÍAS Y SEÑALIZACIONES .....	77
3.5.4.	DESARROLLO DE LA GUÍA DE FUNCIONAMIENTO PROPUESTO BIBLIOTECA DEL CENTRO CULTURAL COMUNITARIO PROF. “ADOLFO DE JESÚS TREJO” DEL CANTON MOCACHE, PROVINCIA DE LOS RÍOS .....	79
3.5.5.	MISIÓN O PROPÓSITO DE LA BIBLIOTECA.....	79
3.5.6.	FUNCIONES.....	80
3.5.7.	REQUISITOS.....	80
3.5.8.	SERVICIOS .....	80
3.5.9.	ATENCIÓN AL USUARIO.....	81
3.5.10.	CÓMO MANTENER A LOS USUARIOS SATISFECHOS .....	82
3.6.	PLAN OPERATIVO.....	83
3.7.	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	84
3.8.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL APORTE .....	85
	BIBLIOGRAFÍA .....	86
	WEBGRAFÍA.....	86
	ANEXOS.....	87

## V. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS

**Encuesta aplicada a usuarios que acuden a la Biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo” del Cantón Mocache, Provincia de los Ríos.**

CUADRO Y GRÁFICO N° 1.....	50
CUADRO Y GRÁFICO N° 2.....	51
CUADRO Y GRÁFICO N° 3.....	52
CUADRO Y GRÁFICO N° 4.....	53
CUADRO Y GRÁFICO N° 5.....	54
CUADRO Y GRÁFICO N° 6.....	55
CUADRO Y GRÁFICO N° 7.....	56
CUADRO Y GRÁFICO N° 8.....	57
CUADRO Y GRÁFICO N° 9.....	58
CUADRO Y GRÁFICO N° 10.....	59
CUADRO Y GRÁFICO N° 11.....	60
CUADRO Y GRÁFICO N° 12.....	61
CUADRO Y GRÁFICO N° 13.....	62
CUADRO Y GRÁFICO N° 14.....	63

## **VI. LISTA DE ANEXOS**

### **ANEXO 1**

Encuestas aplicadas a usuarios que acuden a la Biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo” del cantón Mocache, Provincia de Los Ríos.

### **ANEXO 2**

Entrevista aplicada a Directivos Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Mocache, Provincia De Los Ríos

## VII. RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo investigativo titulado **“LOS RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS DEL CENTRO CULTURAL COMUNITARIO PROF. ADOLFO DE JESÚS TREJO, DEL CANTÓN MOCACHE, PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2013”**, obedece fundamentalmente a las deficiencias que presenta el centro, por cuanto la biblioteca como tal no cuenta con todos los recursos necesarios para satisfacer las necesidades básicas de los usuarios. El fondo bibliográfico es obsoleto, las computadoras funcionan a medias, y el ambiente no es el más adecuado para el estudio y la investigación.

El proceso investigativo se desarrolló mediante encuestas y entrevistas efectuadas a los usuarios permanentes, así como a funcionarios municipales, estudiantes y comunidad en general; esto con la finalidad de determinar el estado actual del centro, y así poder establecer las estrategias que posibiliten una reingeniería institucional, que propenda a una mejor imagen y por ende a brindar un servicio de calidad con calidez al usuario.

Por lo tanto, a través del presente trabajo, se cumple con el objetivo de determinar el alto grado de incidencia que tienen Los Recursos Bibliográficos del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo De Jesús Trejo”, del cantón Mocache, Provincia de Los Ríos; en los usuarios. De allí que es importante contar con un fondo bibliográfico actualizado, acorde a las exigencias modernas, y que por sobre todo puedan satisfacer las múltiples necesidades de los/as usuarios.

Adicionalmente si a este fondo bibliográfico, lo enmarcamos dentro de un ambiente agradable, con recursos y materiales didácticamente estructurados, estaremos propendiendo a un alto grado de desarrollo intelectual del usuario que concurre diariamente a la biblioteca.

## VIII. INTRODUCCIÓN

El ser humano, a lo largo del tiempo, ha evolucionado enormemente por el grado de desarrollo en el conocimiento de las cosas. La forma sistemática de generar conocimiento tiene dos etapas: la investigación básica, donde se avanza en la teoría; y la investigación aplicada, donde se aplica la información. En resumen podríamos decir que es el conjunto organizado de datos e información destinados a resolver un determinado problema. Basados en esta premisa, se puede establecer el grado de importancia que tienen el estudio y la investigación, en el mayor o menor grado de conocimiento que puede alcanzar el ser humano, el mismo que solo podrá ser conseguido si se cuenta con las herramientas adecuadas necesarias.

Una de estas herramientas, seguro será, el acceso a una información veraz y actualizada, es decir, contar con un fondo bibliográfico que nos permita estar en concordancia con el proceso evolutivo del mundo moderno. Todo esto incide para que se efectuara esta investigación, que refleja el estado en que se encuentra el fondo bibliográfico de la biblioteca Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”, del cantón Mocache.

En el capítulo I encontramos los antecedentes, el marco teórico, hipótesis, variables, la metodología aplicada que se necesitaron para la ejecución de la presente investigación.

En el capítulo II contiene el análisis e interpretación de resultados en base de las herramientas investigativas aplicadas; con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Finalmente el capítulo III contiene el aporte teórico y práctico, es decir, la propuesta que se concreta con la elaboración de estrategias que posibiliten la reingeniería del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”, esto

con la finalidad de brindar una atención de calidad, que propenda al mejoramiento de la imagen institucional.

# CAPÍTULO I



## **1. TEMA**

“LOS RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS DEL CENTRO CULTURAL COMUNITARIO PROF. ADOLFO DE JESUS TREJO, DEL CANTÓN MOCACHE, PROVINCIA DE LOS RIOS, AÑO 2013”

## 2. ANTECEDENTES

Los recursos bibliográficos tienen como fin organizar, adquirir, conservar, mantener, promover y circular sus materiales entre la comunidad a la que sirven. Las obras de una biblioteca y hemeroteca se catalogan y clasifican completamentando la identificación y localización del material. Toda biblioteca debe de disponer de una extensa gama de material compuesto por diversas publicaciones. Estas publicaciones se encuentran organizadas en varias colecciones, quedando las mismas integradas por un tipo distinto de materiales, como son las colecciones generales, las obras de consultas, y las publicaciones seriadas.

Las colecciones generales están formadas por monografías, que aparecen en forma de libros o folletos. Las obras de consulta o de referencia contienen material destinado para el uso constante del lector como son las enciclopedias, los directorios, los anuarios, las bibliografías y los índices. Las publicaciones seriadas contienen el material periódico que aparece en intervalos más o menos regulares con la intención de continuarlo por tiempo indefinido y se identifican por número y fecha progresiva. Entre las publicaciones periódicas se encuentran los diarios, las revistas, los boletines y los informes anuales.

Las publicaciones seriadas de una biblioteca pueden estar en un mismo recinto o en otro; en este caso se le da el nombre de hemeroteca. Tanto la hemeroteca como la biblioteca pueden funcionar como tales sin contar con un centro de documentación. Los centros de documentación nacieron de la necesidad que tenían las hemerotecas de informar sobre los artículos de interés inmediato que aparecían en la mayoría de las revistas y boletines.

Un recurso bibliográfico es todo aquello que aporta ideas, datos o conocimientos humanísticos, científicos y tecnológicos registrados en un soporte. Buscar información en la biblioteca despierta el nivel investigativo y lo pone a flor de piel. La lectura misma te convoca a seguir conociendo cada vez más cosas.

Los recursos bibliográficos que se conservan en nuestra biblioteca tenemos: colecciones de libros y otras fuentes de información como periódicos, revistas, materiales audiovisuales, materiales sonoros, materiales impresos e internet etc. En la biblioteca el estudiante encuentra información de las diferentes áreas de estudio, desde matemáticas hasta historia del arte.

Todas las bibliotecas tienen sus propias normas de funcionamiento y organización. La biblioteca es un espacio de libre acceso donde no existen ningún tipo de restricciones. En una biblioteca el estudiante encuentra información de las diferentes áreas de estudio, desde matemáticas hasta historia del arte.

### **3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo incide la organización de los recursos bibliográficos en la imagen y atención a los usuarios de la biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”, del Cantón Mocache, Provincia de Los Ríos, año 2013”.

## 4. JUSTIFICACIÓN

Al Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo” lo concebimos como una Unidad de Información y Cultura, destinada a satisfacer las necesidades de desarrollo y promoción cultural. Es el espacio en donde los miembros de la comunidad pueden emprender actividades en las distintas manifestaciones culturales y sociales, lo que en gran parte permitió que los miembros de la comunidad se familiaricen con este centro y los libros. Los servicios que presta este centro es de acuerdo a la clase de usuarios, dependiendo del nivel de educación, edad, ocupación y aspecto social; cada uno de ellos necesitan diferentes tipos de información. Debido a la falta de espacio físico y un limitado conocimiento de las técnicas bibliotecológicas, se corre el riesgo de que se deterioren y/o extravíen estos recursos, aumentando el índice de desvalorización de dicho fondo.

La adecuación de un espacio físico que cubra las necesidades de los usuarios debe cubrir, la implementación de nuevas estanterías y la aplicación del sistema de clasificación y catalogación Dewey, propendieron al correcto ordenamiento y exposición de los recursos bibliográficos, lo que sin duda redundó en beneficio de los usuarios, puesto que la localización de la información se la hizo con mayor rapidez y fluidez, la misma que permitió dar una mejor imagen y por ende una adecuada accesibilidad de información de estantería abierta a los usuarios, los mismos que se motivaron por la lectura.

Este trabajo ayudó a obtener un mejor acceso y manejo de información para los estudiantes, profesores, empleados trabajadores y comunidad en general que ingresan a esta institución en busca de información requiriendo este servicio.

Tiene novedad científica por cuanto se aplicaron los procesos técnicos en la biblioteca, desde que ingresa un documento a la institución hasta que se pone al servicio del usuario, con la finalidad de plantear nuevas metas que lleven a mejorar el servicio como complemento a la automatización. Convertirse en un modelo de

biblioteca, transformar y superar el esquema de la biblioteca tradicional para convertirse en una biblioteca moderna, caracterizada por una efectiva gestión del conocimiento y el desarrollo de procesos en ambientes virtuales. El éxito de la biblioteca depende especialmente de la actualidad de los materiales que ofrece a sus usuarios, por lo que fue necesario la actualización de los recursos bibliográficos y aplicación de los procesos técnicos, para mejorar el desarrollo socio-educativo de la comunidad mocacheña porque allí reposa una gran fuente del conocimiento y el saber.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1. GENERAL**

- ✓ Determinar la incidencia de la organización de los recursos bibliográficos en la imagen y atención a los usuarios del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”, del Cantón Mocache, Provincia de Los Ríos, año 2013.

### **5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Analizar los recursos bibliográficos de la Biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”.
- ✓ Establecer las teorías que sustentan los recursos de la Biblioteca para una mejor atención e imagen.
- ✓ Elaborar estrategias para brindar una mejor atención e imagen a los usuarios del Centro Cultural comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”.

## **6. MARCO TEÓRICO**

### **6.1. Marco Referencial, Georeferencial y Legal**

#### **6.1.1. Marco Referencial**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, es una entidad de reconocido prestigio, organizada, competitiva, motivada y eficiente, que presta servicios de calidad a la ciudadanía, labora en un ambiente físico adecuado y con tecnología de punta, su personal capacitado y calificado cumple con un rol acorde a las expectativas de la actualidad, responde adecuadamente con presupuesto debidamente financiado a mejorar permanentemente la calidad de vida de los mocacheños. El gobierno local desarrolla una gestión pública incluyente, equitativa, transparente y solidaria en unidad de objetivos con los actores de la sociedad civil, en asociaciones y alianzas estratégicas con organismos locales, nacionales, e internacionales.

EL G.A.D Municipal tiene como fin mejorar la calidad de vida preservando el medio cuidando la tierra, el agua, el aire, y todos los seres vivos: animales y vegetales. Además optimizar el gasto de fondos municipales; rescatar el patrimonio cultural, desde una identidad propia; define un sistema de ejecución de obra; asegura la plena participación de los diferentes actores sociales a través de las Comisiones barriales y recintales; proveer la igualdad y eficiencia de los servicios públicos; procurar el desarrollo armónico de la ciudad, previendo la reserva de espacios verdes; organizar la defensa de la civilidad, tránsito, aluviones, crecidas y otros tipo de desastres, asegurando el bienestar de la población.

El Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo” posee una dimensión de 12,25 m<sup>2</sup> x 8,05m<sup>2</sup>, se encuentra ubicado en la calle 28 de Mayo y Bolívar en un lugar céntrico del cantón Mocache y de fácil acceso para los habitantes de la localidad, ya que Mocache está situado en el centro de la

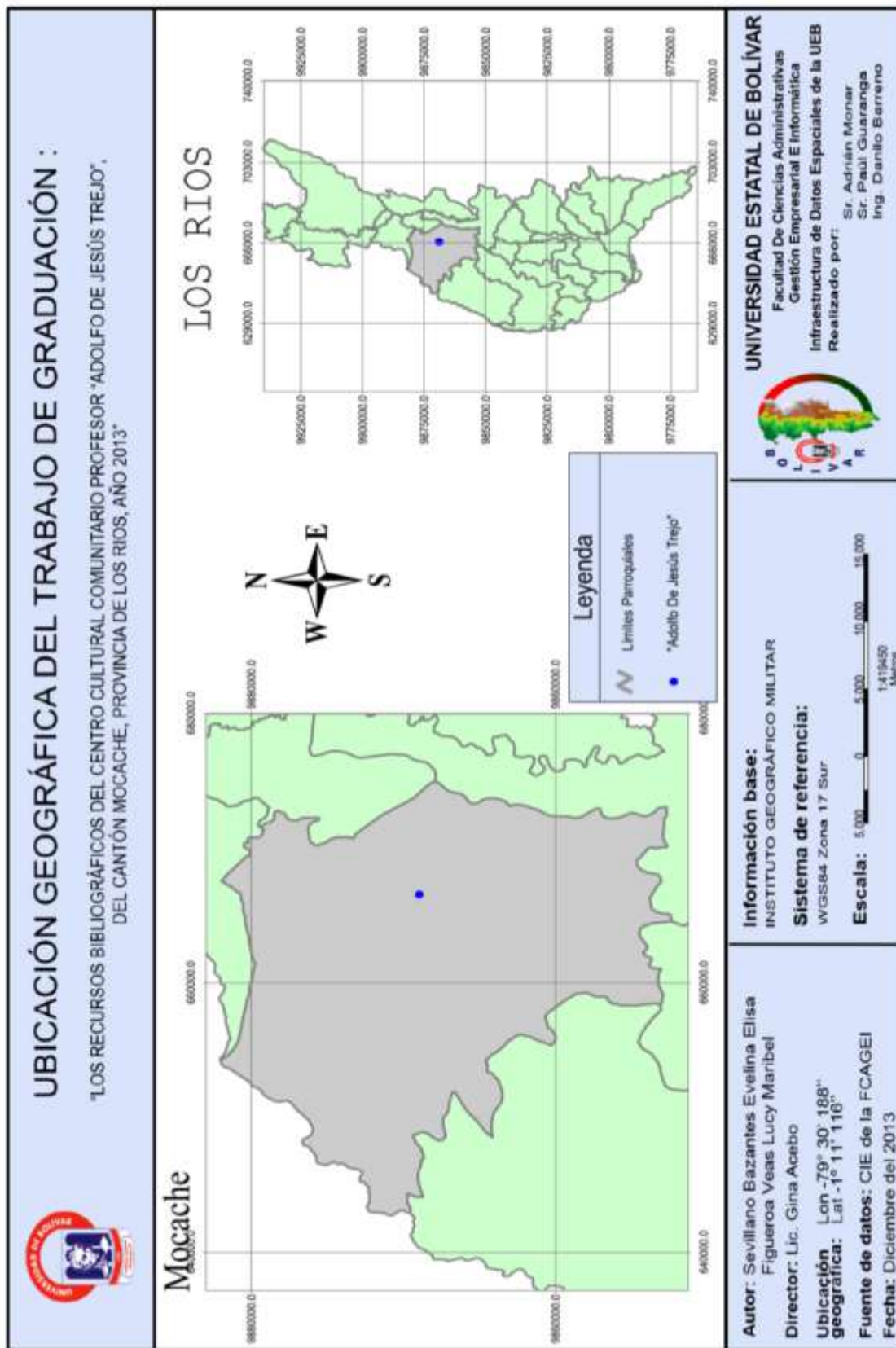


provincia de Los Ríos, al Sur de la línea Equinoccial entre los paralelos 9,853.000; norte y entre los meridianos 643.000 hasta el 675.000 longitud oeste. Cuenta con una superficie de 572Km<sup>2</sup>, su clima es Mozón tropical, siendo su población 33.491 habitantes; sus límites son: Al Norte con los cantones Quevedo y El Empalme; al Sur cantones Palenque y Vinces; al Este cantones Ventanas Quevedo y al Oeste cantones Palenque, Balzar y El Empalme (Provincia del Guayas).

### **6.1.2. Marco Georeferencial**

Este trabajo investigativo titulado “Los Recursos Bibliográficos del Centro Cultural Comunitario Prof. Adolfo de Jesús Trejo, del cantón Mocache, provincia de los Ríos, año 2013”, se realizó en la Biblioteca “Prof. Adolfo de Jesús Trejo, ubicado en la calle 28 de Mayo y Bolívar del cantón Mocache, provincia de Los Ríos.

# MARCO GEOREFERENCIAL



## 6.2. Marco Legal

La iniciativa de la instalación de la Biblioteca Comunitaria Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”, parte cuando perciben la necesidad de contar con un espacio que permita satisfacer las necesidades de lectura e información de la comunidad para su desarrollo educativo y cultural; la misma que fue creada el 27 de julio de 1987 en convenio de cooperación por medio del Ministerio de Educación entre el Sistema Nacional de Bibliotecas (SINAB) y el cantón Quevedo ya que en ese entonces Mocache era parroquia y pertenecía al Cantón antes mencionado, siendo la primera bibliotecaria la Lic. Elizabeth Cotto Ortega. Una vez que Mocache alcanzó el nivel de cantón el 28 de mayo de 1996 se firmó un nuevo convenio entre el SINAB y la Ilustre Municipalidad del cantón Mocache, el 25 de septiembre de 1998, siendo la bibliotecaria Lic. María Miranda Araujo la misma que luego fue trasladada a oficinas de la municipalidad y fue nombrada la nueva bibliotecaria Srta. Lucy Figueroa Veas hasta la actualidad firmándose el último convenio el 16 de noviembre del año 2007 entre el Gobierno Municipal de Mocache y el Sistema Nacional de Bibliotecas, debido a la gran apertura que mantuvo esta institución fue ascendida a Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”.

La biblioteca es de fácil acceso al público está ubicada en planta baja, su ambiente es agradable, tiene iluminación natural y luz artificial; cuenta con diez computadoras con internet para el buen manejo y uso de los estudiantes y comunidad en general. Esta institución es un centro que facilita información y los conocimientos a quienes la soliciten, afianza la identidad nacional, promueve al diálogo, la solidaridad y fraternidad. Ayuda a coordinar la promoción cultural en la comunidad.

## **REGLAMENTO DE TESIS DE LA FACULTAD**

Reglamento de Graduación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar.

### **CONSIDERANDO**

Que, de acuerdo al Art. 34 del Reglamento Codificado de Régimen Académico del Sistema Nacional de Educación Superior, el trabajo de graduación constituye uno de los requisitos obligatorios para la obtención del título otorgado en cualquiera de los niveles de formación. Dichos trabajos pueden ser estructurados de manera independiente o como consecuencia de un seminario de fin de carrera, de acuerdo a la normativa de cada institución.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Reglamento de Graduación y Titulación Facultad Ciencias Administrativas Reformado y Consensuado por la Comisión de Reforma – 1 de febrero de 2011

### 6.3. Marco Conceptual

**Adaptabilidad.-** Capacidad para acoplarse eficazmente a entornos cambiantes, los cuales involucran procesos responsabilidades o personas.

**Archivo.-** Local destinado a la custodia de documentos públicos o privados para información, investigación estudio, su fondo documental consta de documentos oficiales y muchos constan de una sola hoja.

**Área.-** Parte, sección o unidad de una descripción o asiento bibliográfico que incluye datos de una categoría o de un aspecto de la obra.

**Biblioteca.-** Centro, dependencia, entidad privada con sentido de empresa u organismo oficial que reúne una colección más o menos numerosa de libros y de otros materiales similares, organizada y atendida especialmente que brinda servicios de información, formación, recreación y animación cultural, mediante el préstamo de sus obras y actividades a fines.

**Bibliotecario.-** Persona que desempeña tareas inherentes a la actividad de cualquier tipo de biblioteca, como atención al público y referencia, circulación o préstamo, procesos técnicos, promoción a la lectura, extensión bibliotecaria, o que está al frente de la labor principal o de la organización de los servicios de una biblioteca o bien que ejerce la dirección.

**Bibliotecología.-** Disciplina que estudia y se ocupa de todo lo concerniente a los libros y a las bibliotecas. Conjunto de conocimientos y técnicas para la reunión y procesamiento del material bibliográfico y a fin como también para la organización de la biblioteca y de sus servicios a la comunidad. Comprende biblioteconomía, bibliografía, catalogación, clasificación, referencia.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> DOBRA, ANA. (2007). La Biblioteca Popular, Pública y Escolar, Segunda Edición.

**Biblioteconomía.-** Conjunto de principios y técnicas bibliotecológicas de organización, administración y mantenimiento de una biblioteca con el fin de lograr con el mínimo de esfuerzos y recursos el máximo de eficacia y eficiencia funcional.<sup>3</sup>

**Catálogo.-** Lista, registro o base de datos, comúnmente en fichas o en la forma computarizada de las obras de una biblioteca, de una institución similar o de un grupo de ellas, elaborado con base en reglas y ordenado por autor, título, materia.

**Catalogación.-** Es volcar en una ficha los datos de un libro en forma ordenada respetando normas internacionales como las Reglas de Catalogación Angloamericanas. Todos y cada uno de los documentos existentes en una unidad de información deben ser catalogados y ordenados de tal manera que se los pueda recuperar al momento que sea requerido por el usuario.

**Clasificación.-** Complemento de la catalogación, la misma que sirve para indicar dónde está la publicación. La clasificación representa el documento y la rama del conocimiento a la que pertenece esta materia o podremos decir también que es la que permite ordenar el conocimiento, función importantísima para la recuperación de la información. Las clasificaciones más extendidas en el mundo son la C.D.U. (Clasificación Decimal Universal) y la C. D. D. (Clasificación Decimal Dewey).

**Colección.-** Es una afición que consiste en la agrupación y organización de objetos de una determinada categoría.

**Cortesía.-** La cortesía es un comportamiento humano cuya mejor expresión es el uso práctico de las buenas maneras o las normas de etiqueta. Es un fenómeno considerado cortés en una cultura.

---

<sup>3</sup> DOBRA, ANA. (2007). La Biblioteca Popular, Pública y Escolar, Segunda Edición.

**Cultura.-** Es todo aquello que hacen o cultivan los hombres como miembro de una sociedad cuando actúan, crean y transforman o modifican la naturaleza. Comprende todos los conocimientos, valores, creencias, costumbres, comportamientos, tradiciones, y hábitos propios de una sociedad.

**Documento.-** Cualquier material en soporte bibliográfico o de otro tipo, editado o no, susceptible de ser descrito en un registro y que contiene información. Todo soporte que testimonie, transmita o pueda comunicar cualquier conocimiento o información.

**Enciclopedia.-** Conjunto de todas las ciencias. Obra en que se trata de muchas ciencias. Conjunto de tratados pertenecientes a diversas ciencias o artes.

**Estantería.-** Conjunto armado de estantes o anaqueles

**Estantería Abierta.-** Sector de estantería de una biblioteca a las que el público accede libremente.

**Fonoteca.-** Es un lugar donde se almacenan materiales sonoros, pueden ser grabaciones, de programas de radio, de entrevistas sonoras a personajes importantes o por el nombre del diario que quieras consultar

**Fuente de Información.-** Todo documento, persona o profesional, entidad, medio, que proporcione o difunda datos o información.

**Hemeroteca.-** Es un lugar donde se almacenan diarios y publicaciones periódicas, pueden ser periódicos, revistas, cuando se quiere saber de algún acontecimiento histórico de algún día en concreto, puedes buscar por días o por nombre del diario que quiera consultar.



Mientras que la meta de la cortesía es hacer que todos los participantes de un encuentro se hallen relajados y cómodos el uno con el otro, estos estándares culturales definidos se puedan manipular ocasionalmente para influir vergüenza en una de las partes.

**Inventario.-** Registro del material y asignación de un número correlativo de entrada o de inventario.

**Material Bibliográfico.-** Conjunto de libros, revistas, periódicos, folletos y otras publicaciones impresas que posee una biblioteca.

**Organización.-** La organización es una unidad social coordinada, consciente, compuesta por dos personas o más, que funciona con relativa constancia a efecto de alcanzar una meta o una serie de metas comunes.

**Préstamo.-** Asistencia que se brinda al usuario en forma directa al proporcionarle documentos o libros para que los use dentro o fuera de las unidades de información, conociéndose a este servicio como préstamo interno o domiciliario.

**Procesos Técnicos.-** Son los pasos que se siguen desde que ingresa un documento a la biblioteca hasta que se pone al servicio del usuario.<sup>4</sup>

**Referencia.-** Servicio esencial de una biblioteca

**Técnica.-** La técnica es un conjunto de saberes prácticos o procedimientos para obtener el resultado deseado. Una técnica puede ser aplicada en cualquier ámbito.

---

<sup>4</sup> HIDALGO, GUADALUPE. (2008). Módulos de Enseñanza para Análisis Documental

**Humano:** ciencias, arte, educación etc. Aunque no es privativa del hombre, sus técnicas suelen ser más complejas que la de los animales, que sólo responden a su necesidad de supervivencia.

**Ubicación en el estante.-** Ubicación de las obras en el estante, según la clasificación, o en exhibidores.

**Usuario.-** Persona que hace uso o utiliza uno o más de los servicios que una biblioteca brinda, como: Lectura, consulta, reprografía, espectáculos, cursos y otros.

**Videoteca.-** Colección organizada de videos. Lugar, mueble, sección o entidad que reúne videos y/o presta servicios con ellos.

## 6.4. TEORÍA CIENTÍFICA

### 6.4.1. Recursos de la Biblioteca

La biblioteca es una institución más al servicio de la educación, facilitando a las personas la utilización de libros, publicaciones diversas y materiales auxiliares adecuados a cada persona, a sus necesidades y al momento.

Para ello la biblioteca se preocupa de adquirir los materiales necesarios, sometiéndolos a operaciones técnicas que faciliten la consulta de los consultores en las debidas condiciones de eficacia. El término biblioteca a menudo se toma como equivalente de biblioteca pública. Sin embargo, hay una enorme variedad de tipos de bibliotecas, con diferentes propósitos y que responden a las necesidades de diferentes grupos usuarios.

La mayoría de los países tienen una “Biblioteca Nacional”, que a menudo cumple el papel de coordinar la red de otros tipos de bibliotecas de ese país, además de recopilar materiales y hacerlos accesibles.

“Las bibliotecas públicas generalmente ofrecen servicios gratuitos a cualquiera que desee usarlas, aunque el préstamo está a menudo restringido a los residentes de la localidad. Muchas tienen promoción a la lectura y actúan como un punto de información de la administración pública local. Generalmente coleccionan y conservan una amplia tipología de materiales relacionados con la historia y el desarrollo de la localidad. Tienen servicios especiales para cubrir las necesidades de grupos particulares como los niños (incluyendo programas de cuenta cuentos), las personas con movilidad reducida y con deficiencia visuales.”<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> HIDALGO, GUADALUPE. (2008). Módulo de Enseñanzas para Análisis Documental .

### **6.4.1.1. Importancia de la Biblioteca**

La biblioteca desde el siglo XX es el lugar en las que todos, generalmente sin distinción, pueden encontrar no solo libros sino también información y ayuda para encontrar lo que están buscando. Las bibliotecas son máquinas de búsqueda son siempre el camino entre el conocimiento y la persona que busca educarse.

Ellas adoptan muchas formas físicas, desde grandes edificios construidos hasta instituciones a las que pertenecen y pequeñas estructuras temporales.

La biblioteca por las tareas tradicionales que ha venido desarrollando a lo largo de su devenir histórico, seleccionando, adquiriendo y procesando información, es la entidad clave para la organización del conocimiento en la red, de cara a crear y aplicar sistemas estructurados de recuperación de información: Metadatos y sistemas de búsqueda de información distribuida. Aprovechando la capacidad de las nuevas tecnologías para proveer servicios de información.

Otro papel que se ha asignado a la biblioteca en este contexto es como entidad garante democrático de acceso a la información, otorgando al bibliotecario la tarea de mediador entre la información y el usuario, en el cual tendrían gran importancia las tareas de formación de usuarios.<sup>6</sup>

### **6.4.1.2. Clasificación de la Biblioteca según la UNESCO**

#### **6.4.1.2.1. Bibliotecas Nacionales**

Las denominadas “Bibliotecas Nacionales” representan la cabecera del sistema de los estados. Están financiadas con fondos públicos y cumplen una doble finalidad: proporcionar material bibliográfico de investigación para

---

<sup>6</sup> [www.bibliopos.es/bibliotecas/sigloxx](http://www.bibliopos.es/bibliotecas/sigloxx)

cualquier disciplina, y conservar y difundir el patrimonio cultural (referente a información registrada a lo largo del tiempo) de cada país. En general, cada Estado tiene una Biblioteca que es considerada “nacional” y cuyos objetivos son los antes reseñados. Por sólo citar algunos casos paradigmáticos, sirvan como ejemplos la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos, la Biblioteca Británica, la Biblioteca Nacional de España, la Biblioteca Nacional de Francia, la Biblioteca Nacional de Argentina, la Biblioteca Nacional de México, la Biblioteca Nacional de Chile, la Biblioteca Nacional de Colombia y la Biblioteca Nacional de Venezuela.<sup>7</sup>

#### **6.4.1.2.2. Bibliotecas Universitarias**

Son las bibliotecas de las facultades, escuelas y demás unidades académicas de las universidades y centros de enseñanza superior difieren de las bibliotecas de investigación. Están al servicio de sus estudiantes y tienen que apoyar los programas educativos y de investigación de las instituciones en que se encuentran integradas, de las que obtienen, por regla general, su financiación.

#### **6.4.1.2.3. Otras Bibliotecas importantes no especializadas**

De carácter científico y erudito, ni universitarias ni nacionales. Ej.: Bibliotecas Regionales.

#### **6.4.1.2.4. Bibliotecas Escolares**

Éstas complementan los programas de las instituciones a las que pertenecen, aunque también disponen de libros no académicos para fomentar el hábito de la lectura. Muchas cuentan con distintos medios audiovisuales y electrónicos. Su financiación procede de las instituciones escolares en las que están integradas.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/biblioteca>

<sup>8</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/biblioteca>

#### **6.4.1.2.5. Bibliotecas Especializadas**

Las bibliotecas especializadas están diseñadas para responder a unas necesidades profesionales concretas. Por ello, suelen depender de empresas, sociedades, organizaciones e instituciones específicas, que proporcionan a sus empleados y clientes estos servicios durante su trabajo. La formación del personal de una biblioteca especializada incluye conocimientos tanto de la materia que cubren sus fondos como de biblioteconomía.<sup>9</sup>

#### **6.4.1.2.6. Bibliotecas Públicas**

Las bibliotecas públicas pretenden responder a la amplia gama de necesidades que pueden demandar sus usuarios. Además de obras literarias clásicas, sus fondos pueden estar integrados por textos que proporcionan información sobre servicios sociales, obras de referencia, discos, películas y libros recreativos. Muchas de ellas patrocinan y organizan actos culturales complementarios, tales como conferencias, debates, representaciones teatrales, conciertos musicales, proyecciones cinematográficas y exposiciones artísticas. En este sentido, deben ser mencionados los servicios infantiles, sección característica de las bibliotecas públicas que promueve sesiones literarias, procura la existencia de una pequeña biblioteca infantil y, en ocasiones, hasta dispone de dependencias con juguetes. Dado que el objetivo de las bibliotecas públicas es satisfacer las necesidades del mayor número posible de ciudadanos, también suelen contar con máquinas de lectura y audición, así como con libros impresos en formatos especiales (por ejemplo con el sistema Braille) para personas que padecen problemas de visión. La financiación de estas bibliotecas procede de los poderes públicos locales.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/biblioteca>

<sup>10</sup> NANDE, GABRIEL. La Biblioteca es el lugar del ejercicio público de la razón.

## **6.4.2. Imagen**

### **6.4.2.1. El Bibliotecario**

El bibliotecario cada día más se ha de convertir en un gestor de la información cuyo papel será poner en contacto al usuario con las fuentes. Es la persona que se limita a sacar los libros de las estanterías para entregarlos al lector. Creemos que en realidad es la guía del lector cuando éste ignore en qué obra puede encontrar lo que necesite saber o cuál autor debe preferir. Para que pueda desempeñar su misión a cabalidad, el bibliotecario se ha capacitado en bibliotecología y ejecución de actividades culturales, es decir un maestro constante frente a la labor comunitaria. Debe reunir ciertas condiciones y vocación socio-popular, sin las cuales no es más que un simple presta libros. El bibliotecario debe brindar una buena atención y un mejor servicio, mantener buenas relaciones con los usuarios, y darle la orientación necesaria para la información solicitada, mantener ambiente adecuado, conservar los fondos bibliográficos debidamente organizados y garantizar la utilización de la información en los libros, folletos, tesis, revistas.

### **6.4.2.2. El Rol del Bibliotecario**

Cuando los usuarios intentan encontrar información específica dentro de las colecciones de nuestras bibliotecas, deben evaluar información bibliográfica. Esto puede incluir citas bibliográficas, tarjetas de catálogo, citas en índices y bibliografías y además información secundaria similar (aquella que hace referencia a fuentes primarias de información).

Un bibliotecario debe ayudar a una persona en la evaluación de información y sin embargo debe intentar ser imparcial en lo concerniente a creencias y valores personales, y no propenso a emitir juicios. Por otro lado, en los servicios de información se satisface una necesidad específica. El usuario

tiene más conocimiento de la materia en cuestión y sobre lo que está buscando. Sin embargo el rol del bibliotecario es atender y orientar a la población lectora en la identificación de textos y de lectura de consulta y organización de los mismos.

### **6.4.2.3. Funciones del Bibliotecario**

La fuerza aportada por la información y la comunicación ha sido infaltable en cualquier pueblo o cultura que ha tenido algo que comunicar. Y esta fuerza ha sido soportada por el pensamiento y acción bibliotecaria, que permanentemente ha actuado para almacenar, conservar y difundir el conocimiento, cumpliendo sus funciones frente a la sociedad que requiere que la información se establezca en colecciones organizadas para poder disponer de ellas el momento de su necesidad.<sup>11</sup>

#### **Muchas de sus funciones:**

- ✓ Compilar, coleccionar y conservar el conocimiento, la ciencia y la técnica del grupo social.
- ✓ Organizar para que sea posible que este conocimiento sea accesible a las demandas individuales del público.
- ✓ Posibilitar la disponibilidad del conocimiento, para hacerlo participativo al mayor grupo social.
- ✓ La biblioteca es un espacio educativo, un centro de recursos multimedia al servicio de la comunidad
- ✓ La biblioteca tiene funciones de servicio cultural
- ✓ Organizar actividades culturales
- ✓ Proporcionar información sobre todo tipo de actividades, recursos y servicios culturales y sociales

---

<sup>11</sup> HIDALGO, GUADALUPE (2008). Módulo de Enseñanza para Análisis Documental.



- ✓ Es función del bibliotecario ofrecer un servicio de asesoramiento a los lectores y preocuparnos por recomendar un buen libro a alguien, siendo esta función propia del departamento de referencia.
- ✓ Responsabilidad en el manejo de una biblioteca y su administración y la atención óptima a la población, que requiere del manejo de acciones creativas y de excelentes relaciones humanas.

#### **6.4.2.4. El espacio interior**

Es importante que el espacio de la biblioteca responda a las necesidades de los distintos usuarios, así pues, primero debemos pensar en los grupos de edades del alumnado y en el equipamiento que necesitan. Luego reflexionaremos a cerca de las actividades que se realizan o se van a realizar en la biblioteca: Lectura individual, trabajo en grupo, audición de música, aprendizajes con medios audiovisuales, aprendizajes con programas informáticos, etc.

En una biblioteca pública deben distinguirse claramente tres 3 zonas que corresponden a la dinámica que imprime el usuario sobre las mismas: **zona pública, zona controlada y zona privada.**

##### **Zona Pública**

Es aquella a la cual el usuario puede acceder directamente desde el exterior y en donde se orienta y distribuye a los distintos servicios, tiene la mayor libertad para hacer uso del material y mobiliario y equipos que se encuentran en ella.

##### **Zona Controlada**

Es aquella donde se encuentran los servicios, bienes, equipos y colecciones cuyo acceso y tránsito por estos espacios debe hacerse bajo control. Se trata de áreas y bienes que la institución está obligada a guardar y preservar. Está conformada principalmente por las salas de lectura general e infantil. Para acceder a ellas los usuarios deben consignar en el control sus objetos

personales, tales como bultos, maletines, carteras grandes, etc., hasta tanto no se dote la biblioteca de sistemas electrónicos de control.

Los objetivos del control están dirigidos a lograr el buen desenvolvimiento de las actividades de la Biblioteca, así como a conservar los materiales de consulta evitando exponerlos innecesariamente a deterioro o pérdida.

### **Zona Privada o Restringida**

Es aquella en donde el público no tiene acceso directo y corresponde a los espacios donde se realizan actividades administrativas, gerenciales y técnicas. Está conformada principalmente por Oficinas, Salas de Reuniones, Adquisiciones, Catalogación, Procesos Mecánicos y Técnicos, Salas de Descanso del personal y Depósitos.

## **6.4.3. Atención**

### **6.4.3.1. Servicio al Usuario**

El objetivo básico y primordial de la Biblioteca son sus servicios que pueden quedar reflejados en tres epígrafes: Acceso a la información, acceso al documento y formación de usuarios ya que sin estos últimos todo el trabajo que se realiza cada día resultaría estéril. La biblioteca no tendría razón de ser sin usuarios.

La biblioteca es un centro de información que facilita a los usuarios y (as) todo tipo de datos y conocimientos, está dirigido por la Srta. Lucy Figueroa Veas Bibliotecaria y Promotora Cultural de nuestro Cantón, comprende la Biblioteca Tradicional y el sistema de Biblioteca Virtual, con el objetivo de brindar un mejor servicio a la comunidad Mocacheña. Está equipado con el servicio de Internet, Hemeroteca, Ludoteca y una gran variedad de Fondos Bibliográficos para el respectivo proceso investigativo el mismo que se le ofrece al usuario

tanto del sector estudiantil como ciudadanía en general; siendo su horario de atención de lunes a viernes de 8h00 a 12h00 y de 13h00 a 17h00.

Antes de comenzar la búsqueda de información, el usuario debe llenar un formulario con sus datos personales y las datos de referencia de los libros solicitados, Una vez que encuentre el material en las estanterías que el usuario necesita, puede consultarlo todo el tiempo que necesite en la sala de lectura.

El usuario es la persona más importante dentro del trabajo bibliotecario y documental, por tanto debemos preparar de manera cuidadosa todo el material que va a facilitar esta tarea. Pero lo más importante, es comprender que lo que se hacía hasta hace pocos años, quedó atrás.

En efecto, en materia de consulta y préstamo, la biblioteconomía clásica ha ido evolucionando hacia prestaciones mucho más fecundas y satisfactorias para el usuario. De la posibilidad de disponer durante horas o días de una obra procedente del fondo documental, hasta obtener por telefax o correo electrónico una copia de un documento localizado en otras unidades de información, se han producido importantes cambios en los muros de la biblioteca y de lo que se conoce también, como unidad o centro de documentación.

Con los procesos de análisis documental implementados como es la clasificación, descripción, indización; adecuados a la búsqueda y recuperación de información, se da un valor agregado a los tradicionales procesos y servicios bibliotecarios.

La reconversión de los catálogos tradicionales de autores, títulos, materias, sistemático, colectivo en ficheros informáticos gestionados por un programa documental

La biblioteca a través de la Jefatura de Cultura y Deportes, promueve la realización de los Cursos Vacacionales del proyecto denominado “**Tiempo Libre**” en las disciplinas de: Manualidades, Piñatería, Dibujo y Pintura, Música en Piano y Guitarra, Ballet, Danza y Modelaje, Básquet y fútbol, todo esto se lo realiza con la finalidad de que ellos desarrollen sus habilidades y destrezas tanto en niños (as), jóvenes y adultos y adultos mayores. Estos talleres se efectúan en los meses de febrero y marzo de cada año. Por medio de esta institución también se ejecutan actividades que se realizan en el mes de Agosto, por celebrarse el mes del Arte y la Cultura.

- ✓ La bibliotecaria encargada atiende a los usuarios en sus demandas de información y conocimiento.
- ✓ Genera hábitos lectores
- ✓ Se puede encontrar desde un libro para leer, hasta un rincón para disfrutar
- ✓ Educa a los usuarios en el manejo de los servicios que se ofrecen.
- ✓ Impulsa el desarrollo cultural comunitario.
- ✓ De hecho un trabajo con el usuario, en términos de alcanzar un óptimo servicio, demanda
- ✓ Estructurar y coordinar el servicio al usuario, con la meta de satisfacer las necesidades de información
- ✓ Seguimiento del buen funcionamiento de los servicios
- ✓ Evaluación de los resultados del servicio
- ✓ El servicio de calidad al usuario lo proporcionamos las personas, por ello es importante realizar correctamente nuestras funciones, ya que, tenemos en nuestras manos la posibilidad de proporcionar un servicio adecuado y cortés al usuario, y, debemos ser conscientes que el éxito de nuestra empresa depende en gran medida de nuestra capacidad para prestar un buen servicio
- ✓ Finalmente para subsistir es necesario integrar al cliente en la organización, tratarlo de forma tal que él se sienta parte de la Unidad, es decir, tenga o adquiera en el proceso sentido de pertenencia.

### **La Biblioteca ofrece los siguientes servicios**

- ✓ Servicios de consulta en sala: Se realizan dentro del mismo local de la biblioteca solicitando la información con un documento identificatorio del interesado.
- ✓ Servicio de préstamo a domicilio: Los estudiantes, profesores o investigadores, previa identificación a satisfacción de los reglamentos internos de la biblioteca pueden solicitar ciertos libros que necesiten para llevarlos a su domicilio.
- ✓ Servicio de canje: Puede establecerse el intercambio de boletines y publicaciones, igualmente los libros sobrantes pueden canjearse por otros ejemplares.
- ✓ Servicio de hemeroteca y archivos: La hemeroteca ofrece periódicos, revistas y otras publicaciones.<sup>12</sup>

#### **6.4.4. Relaciones Humanas**

Relaciones Humanas son el conjunto de reglas y normas para el buen desenvolvimiento del ser humano, en la sociedad, o en su trabajo. Es el estudio de cómo los individuos pueden trabajar eficazmente en grupos, con el propósito de satisfacer los objetivos de la organización y las necesidades personales.

##### **6.4.4.1. Los factores positivos de las Relaciones Humanas**

Los factores positivos de la Relaciones Humanas, entre otros son:

- ✓ **Apertura.-** Ser conscientes de las diferencias entre los puntos de vista de los demás, debido a su edad, sexo, educación, cultura, valores, entre otros. Mantener la propia opinión frente a las divergentes, sin herir la sensibilidad de la otra persona.

---

<sup>12</sup> GUTIERREZ, ABRAHAM. (2008). Métodos y Técnica de Investigación .

- ✓ **Sensibilidad.-** Es la capacidad de entender el contenido lógico y emotivo de las ideas y opiniones de otros.
- ✓ **Sociabilidad.-** Comprender y aceptar la naturaleza y estructura de la sociedad a la que pertenecemos.
- ✓ **Respeto a la Autoridad.-** Reconocer y respetar la jerarquía de mandos, responsabilidad, autoridad y estatus de las personas en la organización de la que formamos parte.
- ✓ **Adaptación.-** Prever, aceptar y respaldar las medidas que toma el Ministerio ante determinadas situaciones.
- ✓ **Objetividad.-** Comprender que establecer buenas relaciones humanas no necesariamente implica hacer feliz a todos.

#### **6.4.4.2. Los factores negativos de las Relaciones Humanas**

Los factores negativos de la Relaciones Humanas, son entre otros:

- ✓ **Falta de control de emociones desagradables.-** Cuando mostramos mal humor, resentimiento, rencor, entre otros.
- ✓ **Agresión.-** Cuando atacamos u ofendemos con palabras, gestos o actitudes. La agresión es una manifestación de frustración.
- ✓ **Fijación.-** Negarse a aceptar los cambios, permaneciendo atados al pasado.
- ✓ **Terquedad.-** Negarse a aceptar las opiniones ajenas y rechazar nuestras equivocaciones en nuestro juicio o ideas.
- ✓ **Aislamiento.-** Apartarse o rechazar el trato con los demás por cualquier causa.

- ✓ **Fantasías.-** Considerar que las ilusiones se realizarán solamente a través de medios mágicos, sin esfuerzo de parte nuestra y sin contar con la colaboración de los demás.
- ✓ **Sentimiento de superioridad o inferioridad.-** Sentirse mejor que los demás en cualquier aspecto. O subvalorarse, sintiéndose inferior a los demás a causas de defectos o carencias reales o imaginarias.

#### **6.4.4.3. Reglas de Cortesía**

Las principales reglas de cortesía que han regido el mundo de los negocios y el mundo social durante siglos no han variado o lo han hecho muy poco, a continuación, las más importantes:

- ✓ **Salude al usuario**

En el momento en que entre en contacto con un usuario, debe llevar la iniciativa con el saludo. Sonría y diga, de acuerdo con la hora del día: “Buenos días”, “Buenas tardes”, “Buenas noches”.

- ✓ **Identifíquese**

Luego del saludo, diga su nombre con claridad. En caso de que el usuario no lo conozca a usted.

- ✓ **Ofrezca su ayuda de inmediato**

Para hacerlo, agregue a continuación la frase “¿En qué le puedo servir? También, “¿En qué le puedo servir hoy?”, la cual deja la sensación de que reconoció al usuario y que él ya estuvo ahí antes.

- ✓ **Use el nombre del usuario**

Si ya conocía al usuario o si ya lo identificó por medio de su documento de identidad, emplee el nombre del usuario, tanta veces pueda, pero sin abusar.

- ✓ **Use frases que demuestren su cortesía y despídase agradeciendo.**

Pronunciar frases como “con mucho gusto”, “es un placer”, “no hay de qué”, y expresar “muchas gracias” al despedirse del usuario, continúan siendo recursos ganadores en el mundo del servicio al usuario. El funcionario debe llevar la iniciativa al momento de despedirse.

#### **6.4.5. Procesos Técnicos**

La realización de procesos técnicos, comprende necesariamente la aplicación de determinados procedimientos que son inherentes al campo de la bibliotecología y documentación. Este procesamiento y su ulterior divulgación de este material referencial, precisa de su clasificación, catalogación, codificación e indización.

#### **6.4.6. Clasificación**

En la biblioteconomía clásica se define la clasificación como la descripción del contenido de un documento, libro, publicación periódica o tesis de grado. Este proceso que realiza el bibliotecario documentalista, es válido en cualquier soporte e indistintamente de las características externas e internas que tuviere.

Para clasificar los materiales existentes en una biblioteca universitaria o en una Unidad Documental, como es el caso de los informes de investigación que realizan los estudiantes al término de su formación profesional universitaria, y que claro están han sido objeto no solo de su presentación sino además de su defensa ante un tribunal examinador, es preciso no perder de vista los siguientes objetivos que conlleva un proceso de esta naturaleza:

- a) Facilitar la recuperación inmediata de la información.
- b) Ordenar las tesis de grado y afines (por ejemplo tesinas, monografías, informes de pasantía nacional e internacional) según Facultades, Escuelas, y/o Carreras.



c) Determinar el código alfanumérico y dar la ubicación específica a cada informe de investigación y sus similares, dentro del estante y de la colección.

Estos objetivos y especialmente las actividades que se derivan, es necesario que se realicen sin perder de vista un orden jerárquico y lógico está, tomando en cuenta una secuencia de operaciones; lo último, se conoce como cadena documental. La cadena documental, se denomina así a las diferentes y sucesivas operaciones que exige el tratamiento de la información que se halla contenida por ejemplo en los informes de investigación (tesis de pre-grado) u otras publicaciones, con el fin de que se hallen a disposición de los usuarios internos o externos. Estas operaciones de la cadena documental se relacionan entre sí y dependen unas de otras, y están sujetas a una lógica. Este proceso es el siguiente:

Búsqueda y localización de la información, la misma que consiste en saber dónde se encuentran los documentos que se producen.

Selección y adquisición de la información, que es uno de los procedimientos para elegir y adquirir los documentos, que deben figurar y estar disponibles, para los usuarios en la Unidad de Documentación.

Análisis documental, que son las operaciones adecuadas que se realizan en cada documento, para facilitar su acceso y recuperación y, comprende la descripción bibliográfica o relación de los aspectos externos de cada publicación, siguiendo normas establecidas; clasificación o determinación de la materia o materias correspondientes a cada obra, también siguiendo normas establecidas; indización o adjudicación de términos adecuados a la materia o materias, de que trate la publicación para poder recuperarlas por su contenido y, la condensación o resumen, que es una representación concisa del contenido de una obra.

Almacenamiento y/o ubicación física de los documentos tratados, en el depósito o fondo documental de las distintas unidades para que puedan ser recuperadas y utilizadas por los usuarios. Se aconseja ubicar en orden ascendente y siguiendo la forma como se escribe o se lee, es decir, de izquierda a derecha.

Difusión o distribución de los documentos según la información concreta que cada usuario precise. Puede hacerse de diferentes formas a saber: de modo general, cuando se consulta la totalidad o la mayor parte de un catálogo, porque no se tiene muy clara la información que se necesita; si se procede a la búsqueda de información por medios o instrumentos elaborados por profesionales para facilitar el conocimiento de las publicaciones disponibles; en catálogos, listados o fichas y, de carácter selectivo, cuando el bibliotecario documentólogo entrega información calificada a investigadores y usuarios seleccionados (bases de datos).

Las fuentes de información se localizan al principio y final de la cadena documental, o sea, en la búsqueda, localización, selección y adquisición donde el especialista se provee de los fondos necesarios; y en la difusión y distribución de la información, cuando ya está preparada para ser utilizada.<sup>13</sup>

#### **6.4.7. Catalogación**

Es un proceso de descripción de los elementos informativos, que permiten identificar un documento y establecer los puntos de acceso que van a permitir su recuperación. Por lo tanto, su fin es facilitar la identificación física de los documentos y su producto final, el catálogo; este último, actuará de intermediario entre los usuarios y el fondo bibliográfico.

El proceso de catalogación tiene dos momentos fundamentales:

- ✓ Descripción bibliográfica, que según las reglas de catalogación española se entiende como el conjunto de datos bibliográficos, con que se registra o identifica un documento, de acuerdo a reglas.
- ✓ La elección de puntos de acceso, que consiste en dotar al documento de las entradas necesarias (principal y secundarias) que permitan ordenarlo

---

<sup>13</sup> BLAZQUEZ, MANUEL. Rediseñando la cadena documental. En: Blog El documentalista audaz .7-mayo 2008, disponible en: <http://documentalista-audaz.blogspot.com/2008-05rediseando-la-cadena-documental.html>

adecuadamente dentro de la colección, para poder recuperarlo dentro del catálogo. Si agregamos la signatura topográfica, se convierte el asiento bibliográfico en catalográfico.

Respecto a las características o rasgos distintivos de un catálogo, estos son:

- ✓ Flexibilidad, en la medida que ello permita su actualización.
- ✓ Agilidad, ante la necesidad de que las consultas requeridas sean de manera lógica y rápida.
- ✓ Operatividad, de tal suerte que facilite al usuario su fácil manejo.

En lo que tiene que ver con la elaboración de un catálogo, las operaciones para formar y mantener actualizado un medio de esta naturaleza demanda:

a) La descripción formal, que debe realizarse de acuerdo a las Reglas de Catalogación Angloamericanas Dos (AACR2), por sus siglas en inglés que establecen la existencia, separación, puntuación, etc. de las siguientes áreas:

- ✓ Título y mención de responsabilidad.
- ✓ Edición
- ✓ Designación específica de la clase de documento.
- ✓ Publicación y/o distribución
- ✓ Distribución física
- ✓ Serie
- ✓ Notas y,
- ✓ Número normalizado ISBN

b) Redacción de los puntos de acceso, según su contenido, puede integrarse en dos grupos:

1. Puntos de acceso por autor personal, corporativos o título, que es muy característico de la catalogación descriptiva.

2. Puntos de acceso temáticos (materia o semántica), alfabéticos o sistemáticos.
- c) La reproducción, que es una operación que hace referencia a los asientos (catalogación manual)
- d) Ordenación, respecto a los asientos vía catalogación manual.
- e) Mantenimiento, en términos de la actualización que precisa un catálogo y con mayor razón cuando hace referencia a los resultados de la actividad investigativa de carácter formativo.
- f) Revisión del catálogo, en la medida que sea necesario y por personas que tengan competencia en este asunto.

#### **6.4.8. Tipos de catálogos**

Al respecto existen innumerables variedades de catálogos, como características y puntos de vista de los fondos de una Unidad de Documentación, siendo las divisiones más usuales:

- a) Por su extensión: Estos pueden ser colectivos, cuando contienen los asientos de varias bibliotecas; generales, es decir, cuando se refieren a todos los fondos de una biblioteca y, especiales en el caso de que su contenido se relaciona con los asientos de parte de la colección.
- b) Por su uso: Pueden subdividirse en internos o de uso exclusivo del personal de biblioteca y, públicos, cuando están utilizados por usuarios, profesionales y público interesado.
- c) Por su sistema de ordenación: se subdivide en punto de acceso externo a la descripción (organizados por ejemplo, por número) y, punto de acceso interno (alfabéticos por autores o materias) .

- d) Por su forma: Los catálogos pueden ser en formato de fichas, listado, microficha, en línea y en CD-ROM.
- e) Por su función: Cuando responden a cuestiones sobre qué obras o documentos hay en la biblioteca o centro de documentación, respectivamente, según el autor.

Estos pueden ser:

**Catálogo alfabético de autores y obras anónimas:** El mismo que cumple las siguientes funciones identificación, es decir, haciendo las veces de fichero de autoridades; valor informativo, pues permite identificar una obra por un autor, o qué obras de un determinado autor posee la biblioteca y en nuestro caso, un centro de documentación e, integral, que se explica en la medida de que se trata de una sola secuencia alfabética por fichas primarias y secundarias de autor tanto personal como corporativo, fichas de título para obras anónimas y fichas de referencia de autor y título.

**Catálogo alfabético de títulos:** Se realiza a partir de fichas secundarias de título, ordenadas alfabéticamente y fichas secundarias de serie en la misma secuencia, siendo muy importante la uniformidad del catálogo.

En el caso de obras con títulos diferentes se utiliza el llamado título uniforme, que permite agrupar bajo esta forma todas las ediciones de una misma obra.

**Catálogo alfabético de materias:** Agrupa las obras o informes de tesis de pregrado, que posee una biblioteca o en su lugar un centro de documentación, ordenadas alfabéticamente por materia o término, que representa el contenido de un documento.

**Catálogo diccionario que resulta de la fusión de los anteriores:** En una sola secuencia alfabética.

**Catálogo topográfico:** Que es estructurado de acuerdo al clasificador utilizado.

#### **6.4.9. Normalización de catálogos**

Debido a la enorme cantidad de información que se genera en la actualidad y la demanda de la misma, es necesaria una normalización universal en el ámbito bibliográfico y documental con el fin de cumplir con el planteamiento de Otlet y La Fontaine, como es la creación de un repositorio bibliográfico universal<sup>14</sup>

La normalización pretende la consecución de las siguientes metas:

1. Posibilitar los cambios internacionales de información.
2. Favorecer la informatización.
3. Superar las barreras lingüísticas.
4. Facilitar la disponibilidad universal de las publicaciones.

#### **6.4.10. Ámbitos de las normas internacionales**

En el caso de la normalización de la descripción bibliográfica, se aplican las ISBD (Estandarización Internacional de Descripción Bibliográfica), que fue el primer instrumento con vistas a conseguir la normalización. Las ISBD son normas internacionales desarrolladas por la IFLA, y establecen la forma y criterios únicos para elaborar los registros bibliográficos. A partir de ellas cada país crea sus propias normas, adaptándolas a sus propias necesidades, es el caso de las RRCC españolas.

Cuando se trata de la normalización de autoridades, esta consiste en normalizar el punto de acceso del catálogo y las relaciones entre ellos. Existen dos directrices, ambas elaboradas por la IFLA.

- ✓ GARE (Guidelines for Authority and Reference Entries 1984) Para los encabezamientos de autoridad, ahora GARR desde 2001.

---

<sup>14</sup>FANJUL, Elida y PRIETO, María. Normalización del catálogo de las bibliotecas populares de las Pampas: ponencia. En: Primer Encuentro de catalogadores. Disponible en: [http://www.bn.gov.ar/descargas/catalogadores/ponencia\\_fanjul\\_prieto.pdf](http://www.bn.gov.ar/descargas/catalogadores/ponencia_fanjul_prieto.pdf)

- ✓ GSARE (Guidelines for Subject Authority an Referent Entries 1993). Para las materias y referencias.

Finalmente, la normalización de la identificación bibliográfica, consiste en la aplicación de normas internacionales para la identificación unívoca de un documento. Se realiza asignando un código numérico normalizado a cada obra publicada. Algunos identificadores bibliográficos son:

- ✓ Depósito legal (DL).
- ✓ ISBN, que es un número que identifica la edición de un título de un editor específico, de forma unívoca.
- ✓ ISSN. Es un número que identifica una publicación periódica o seriada.

#### **6.4.11. Indización**

Es una técnica de análisis documental, que describe y representa el contenido de las fuentes de información documentales mediante un número limitado de conceptos extraídos del texto de los documentos (palabras clave) o de vocabularios controlados (Clasificaciones, listas de materia, tesauros), que van a permitir el control y la recuperación de la información de un conjunto documental dado.

## **7. HIPÓTESIS**

La organización de los recursos bibliográficos inciden positivamente en la imagen y atención a los usuarios del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”, del cantón Mocache, Provincia de Los Ríos, año 2013”.



## **8. VARIABLES**

### **8.1. Variable Independiente.**

Organización de los recursos bibliográficos

### **8.2. Variable Dependiente.**

Imagen y atención al usuario

### 8.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

<b>Independiente:</b> Organización Recursos Bibliográficos				
<b>DEFINICIÓN</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>TÉCNICAS</b>
<p>Recurso y material de ayuda para la labor profesional en el tratamiento de la información que se pone a disposición de los usuarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos técnicos (clasificación y catalogación e indización)</li> <li>• Utilización de los recursos bibliográficos.</li> <li>• Tratamiento de la información.</li> <li>• Normativas de procesos técnicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Métodos</li> <li>• Frecuencia</li> <li>• Técnicas</li> </ul>	<p>¿Con qué frecuencia suele utilizar los servicios de la Biblioteca Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”?</p> <p>Todos los días Semanalmente Cada quince días. Cada trimestre</p> <p>¿Considera usted que los usuarios están conformes con la calidad de servicio que ofrece la bibliotecaria</p> <p>Si                      No</p> <p>¿Considera usted que es importante que los recursos bibliográficos de la biblioteca Prof. “Adolfo de Jesús Trejo” deberían estar organizados para una mejor atención?</p> <p>Si                      No</p> <p>¿Cuándo solicita un material bibliográfico la entrega es de forma rápida y oportuna?</p> <p>Si                      No</p>	<p>Encuestas Entrevista</p>

<b>Dependiente:</b> Imagen y Atención al usuario				
<b>DEFINICIÓN</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>TÉCNICAS</b>
<p>Conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un bibliotecario con el fin de que el usuario obtenga la información en el momento y el lugar adecuado satisfaciendo por ende sus necesidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El rol del bibliotecario</li> <li>• Funciones del bibliotecario</li> <li>• Servicio a los usuarios</li> <li>• Satisfacción de necesidades a los usuarios</li> <li>• Reglas de cortesía</li> <li>• Excelencia</li> <li>• Calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Biblioteca</li> <li>• Utilización de la biblioteca</li> <li>• Motivación</li> <li>• Confianza</li> <li>• Relaciones humanas</li> </ul>	<p>¿Cómo califica la atención que recibió, durante su visita en la Biblioteca Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”?</p> <p>Muy bueno</p> <p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Señale su nivel de satisfacción que recibió en la biblioteca.</p> <p>Muy deficiente</p> <p>Deficiente</p> <p>Regular</p> <p>Satisfactorio</p> <p>El ambiente para el estudio en la biblioteca es acogedor.</p> <p>Si                      No</p>	<p>Encuesta</p> <p>Entrevista</p>

## **9. METODOLOGÍA**

### **9.1. Métodos**

La presente es una investigación aplicada por lo tanto se utilizó los métodos: descriptivo, inductivo y analítico.

#### **Descriptivo**

El tema en mención tiene la finalidad de conocer el estado actual en que se encuentran los recursos bibliográficos de la Biblioteca Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”. Ya que con su aporte productivo mejorará al desarrollo intelectual de los niños, jóvenes y adultos del cantón Mocache.

#### **Inductivo**

Se trata de una investigación de campo por lo que se definió adecuadamente el problema y la hipótesis, lo que posibilita también la consulta de documentación con respecto al tema y este método permitió tomar muestras a estudiantes, maestros y autoridades.

#### **Analítico**

Nos sirvió para la interpretación de los datos obtenidos a través de los instrumentos de la investigación que aplicamos lo que nos permitió descomponer desde lo complejo y desintegrar un hecho a una idea en sus partes.

### **9.2. Tipo de investigación**

#### **Bibliográfica**

Para esta investigación aprovechamos las herramientas de textos de varios autores y páginas de internet recomendadas que justifiquen los temas de las dos variables planteadas.

## **De Campo**

La investigación se desarrolló en la Biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo, del cantón Mocache, provincia de Los Ríos. Mediante encuestas y entrevistas a estudiantes, maestros, autoridades del cantón antes indicado.

### **9.3. Técnicas e instrumentos para la obtención de datos**

#### **Encuesta**

En la investigación aplicamos la encuesta a los usuarios del cantón Mocache con el planteamiento de un cuestionario que nos permitió obtener información para realizar un análisis de los hechos y fenómenos.

#### **Entrevista**

Herramienta investigativa que aplicamos a tres directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache, Provincia de Los Ríos, con la finalidad de conocer su criterio, percepción sobre los recursos bibliográficos e institucionales a través de un cuestionario.

### **9.4. Universo y Muestra**

#### **Población o Universo**

La población objeto y motivo de estudio de la investigación está formada por 200 usuarios que asistieron en el mes de febrero de 2014 a la Biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”, de la cual se tomó como muestra con la aplicación de la fórmula, y con un error admisible del 0.05%, considerando que se ha tomado una muestra aleatoria por su veracidad al resultado.

#### **Datos:**

**N = 200**

**n** = Tamaño de la muestra X

**e** = Error máximo admisible 0.05%

$$n = \frac{N}{e^2(N-1)+1}$$

$$n = \frac{200}{(0.05)^2(200-1)+1}$$

$$n = \frac{200}{(0.0025)(199)+1}$$

$$n = \frac{200}{0.4975 + 1}$$

$$n = \frac{200}{1.4975}$$

**n= 134 Usuarios**

Después de aplicar la fórmula el tamaño de la muestra para el proyecto es de 134 usuarios que asistieron a la biblioteca en el mes de febrero del presente año.

Además se aplicó entrevista a 3 directivos (Alcalde, Director de Talento Humano, Jefatura de Cultura y Deportes) del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, provincia de Los Ríos.

## 9.5. Procesamiento de Datos

Concluida la investigación los resultados se someten a:

- ✓ Clasificar.
- ✓ Tabular.
- ✓ Ordenar en cuadros y gráficos.
- ✓ Aplicar la herramienta computacional Excel.
- ✓ Gráficos estadísticos en Pastel
- ✓ Interpretación.
- ✓ Verificación de Hipótesis.

Todo esto nos permitió:

- ✓ Establecer conclusiones.
- ✓ Formular recomendaciones.
- ✓ Elaborar la propuesta.

**CAPÍTULO II**

**ANÁLISIS E**

**INTERPRETACIÓN DE**

**RESULTADOS**



**2.1. ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA BIBLIOTECA DEL CENTRO CULTURAL COMUNITARIO PROF. “ADOLFO DE JESÚS TREJO” DEL CANTÓN MOCACHE, PROVINCIA DE LOS RÍOS.**

**PREGUNTA N° 1**

¿Con qué frecuencia suele utilizar los servicios de la Biblioteca Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”?

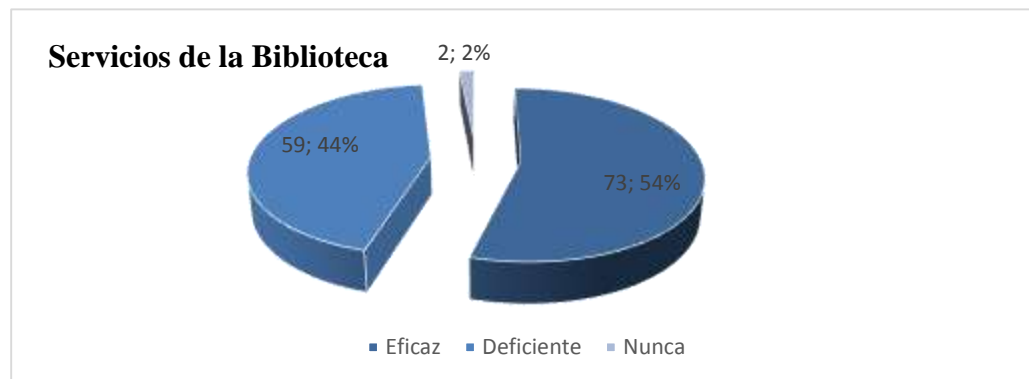
**CUADRO N° 1**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Siempre</b>	73	54
<b>A veces</b>	59	44
<b>Nunca</b>	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios que acuden a la Biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo” del Cantón Mocache, Provincia de Los Ríos.

**Elaborado por:** Sevillano Bazantes Evelina Elisa y Figueroa Veas Lucy Maribel

**GRÁFICO N°1**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Según las respuestas de los estudiantes, ellos acuden a la Biblioteca en busca de información para sus respectivas consultas porque muchos no poseen tecnología en sus hogares y como las consultas son gratuitas ellos acuden a dicha institución. Por tanto consideran que es importante brindar una buena imagen.

## PREGUNTA N° 2

¿La atención que recibe es?

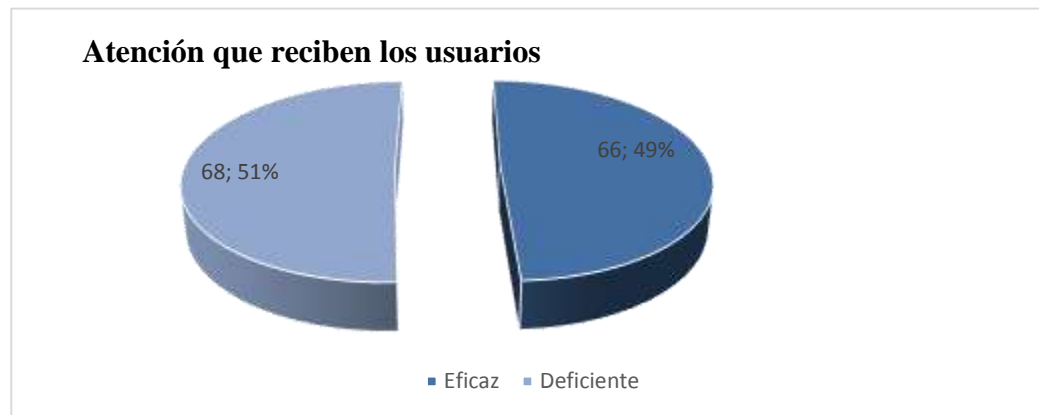
CUADRO N° 2

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Eficaz</b>	66	49
<b>Deficiente</b>	68	51
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios que acuden a la Biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. "Adolfo de Jesús Trejo" del Cantón Mocache, Provincia de Los Ríos.

**Elaborado por:** Sevillano Bazantes Evelina Elisa y Figueroa Veas Lucy Maribel

GRÁFICO N°2



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de las personas encuestadas considera que la atención es deficiente, en tanto y en cuanto, la Biblioteca no cuenta con todos los recursos necesarios para satisfacer las necesidades básicas de los usuarios. El fondo bibliográfico es obsoleto, las computadoras funcionan a medias, y el ambiente no es el más adecuado para el estudio.

### PREGUNTA N° 3

¿El ambiente para el estudio en la biblioteca es acogedor?

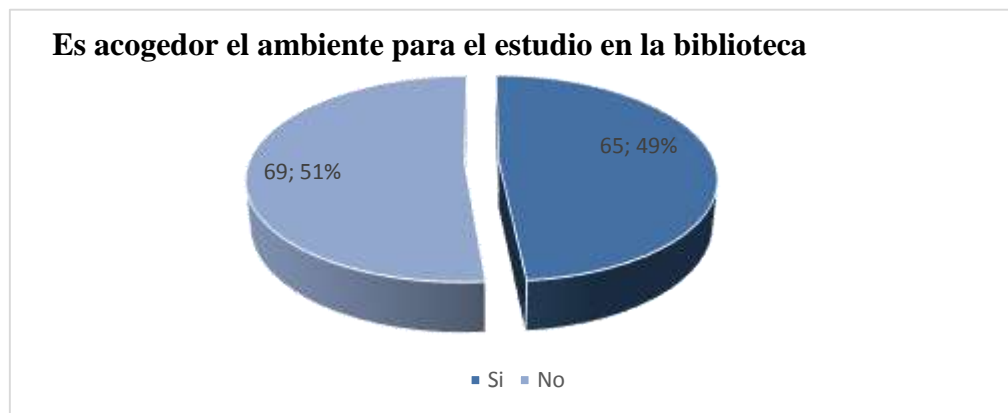
CUADRO N° 3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	65	49
No	69	51
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios que acuden a la Biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. "Adolfo de Jesús Trejo" del Cantón Mocache, Provincia de Los Ríos.

**Elaborado por:** Sevillano Bazantes Evelina Elisa y Figueroa Veas Lucy Maribel

GRÁFICO N°3



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Si bien es cierto el margen es pequeño, existe desconformidad con el ambiente de la biblioteca, por cuanto es un lugar incómodo, con mucho ruido y extremadamente caluroso, lo que dificulta enormemente realizar alguna actividad de estudio y/o consulta.

#### PREGUNTA N° 4

¿Considera usted que los usuarios están conformes con la calidad de servicio que ofrece la bibliotecaria?

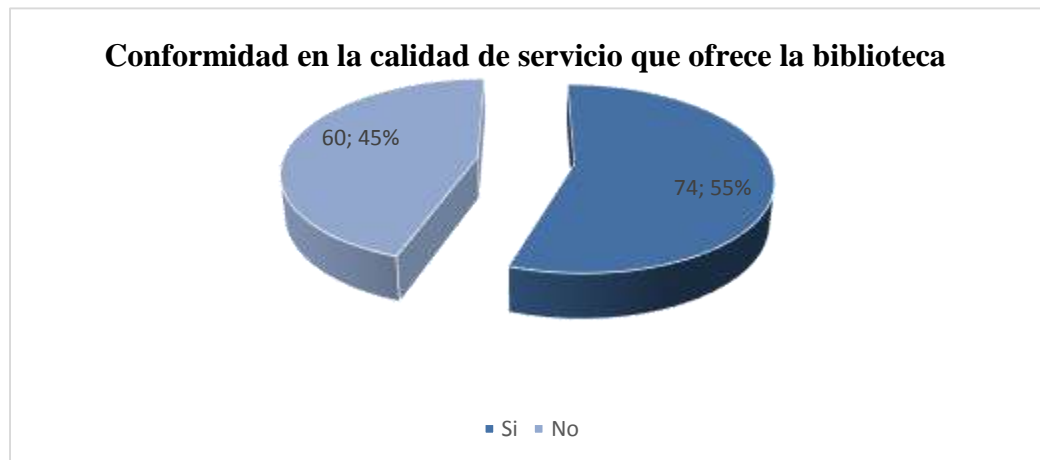
CUADRO N° 4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	74	55
No	60	45
TOTAL	134	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios que acuden a la Biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. "Adolfo de Jesús Trejo" del Cantón Mocache, Provincia de Los Ríos.

**Elaborado por:** Sevillano Bazantes Evelina Elisa y Figueroa Veas Lucy Maribel

GRÁFICO N°4



#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de los usuarios están conformes con la calidad de atención de la bibliotecaria, aunque la otra alternativa también refleja un alto porcentaje de personas que están en desacuerdo porque la biblioteca necesita mejorar su entorno y ambiente para una mejor atención.

## PREGUNTA N° 5

¿Le gustaría realizar la búsqueda electrónica del fondo documental?

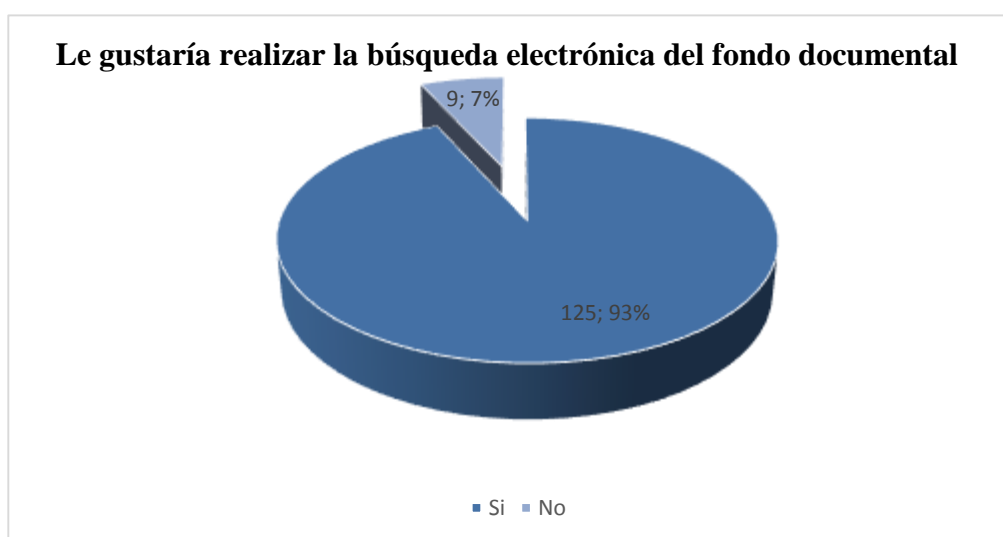
CUADRO N° 5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	125	93
No	9	7
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios que acuden a la Biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo” del Cantón Mocache, Provincia de Los Ríos.

**Elaborado por:** Sevillano Bazantes Evelina Elisa y Figueroa Veas Lucy Maribel

GRÁFICO N°5



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El porcentaje más elevado de los usuarios encuestados expresan su disposición por realizar la búsqueda electrónica del fondo documental, un pequeño porcentaje refleja lo contrario, esto como consecuencia del limitado conocimiento en el manejo de esta herramienta, sin embargo todo apunta a cambios radicales que permitan optimizar el servicio.

## PREGUNTA N° 6

¿Le gustaría que la Biblioteca esté organizada técnicamente?

CUADRO N° 6

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	134	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios que acuden a la Biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo” del Cantón Mocache, Provincia de Los Ríos.

**Elaborado por:** Sevillano Bazantes Evelina Elisa y Figueroa Veas Lucy Maribel

GRÁFICO N° 6



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Una de las grandes falencias de la Biblioteca la constituye sin lugar a equivocarnos, la falta de organización técnica al interior de la misma, lo que sin duda atenta contra el propósito de la misma, prestar servicio eficiente; de allí que los encuestados se pronunciaran en su totalidad por una reingeniería técnica integral.

## PREGUNTA N° 7

¿Cuándo solicita un material bibliográfico la entrega es de forma rápida y oportuna?

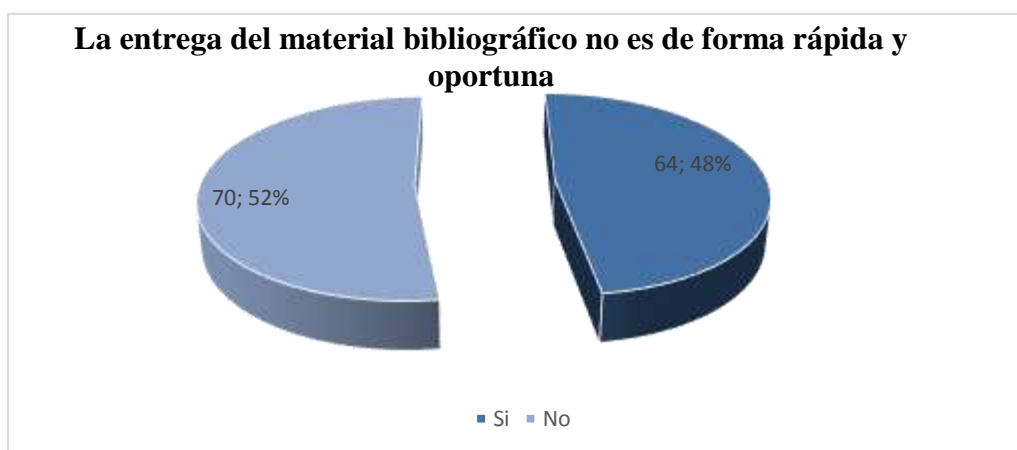
CUADRO N° 7

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	64	48
No	70	52
TOTAL	134	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios que acuden a la Biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. "Adolfo de Jesús Trejo" del Cantón Mocache, Provincia de Los Ríos.

**Elaborado por:** Sevillano Bazantes Evelina Elisa y Figueroa Veas Lucy Maribel

GRÁFICO N°7



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Indudablemente la falta de organización técnica al interior de la Biblioteca va a originar que la atención no sea rápida y oportuna, por muy buena voluntad y profesionalismo que tenga la persona encargada, se dificulta la atención por la falta de secuencia y ordenamiento del fondo bibliográfico, de allí que exista un alto porcentaje de usuarios que se sienten desentendidos porque el material bibliográfico no es entregado de manera oportuna.

### PREGUNTA N° 8

¿Considera usted que es importante que los recursos bibliográficos de la biblioteca Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”, deberían estar organizados para una mejor atención?

**CUADRO N° 8**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	134	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios que acuden a la Biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo” del Cantón Mocache, Provincia de Los Ríos.

**Elaborado por:** Sevillano Bazantes Evelina Elisa y Figueroa Veas Lucy Maribel

**GRÁFICO N°8**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La clave del éxito de cualquier actividad que realice el ser humano, reposa en una adecuada organización, lo contrario origina retraso, frustración y una lamentable pérdida de tiempo, en virtud de aquello la totalidad de los usuarios encuestados se pronunciaron por una mejor organización del fondo bibliográfico de la Biblioteca Adolfo de Jesús Trejo, lo que sin duda contribuirá a una mejor y eficiente atención.



## PREGUNTA N° 9

¿Cuál ha sido el objetivo principal de la utilización de la biblioteca?

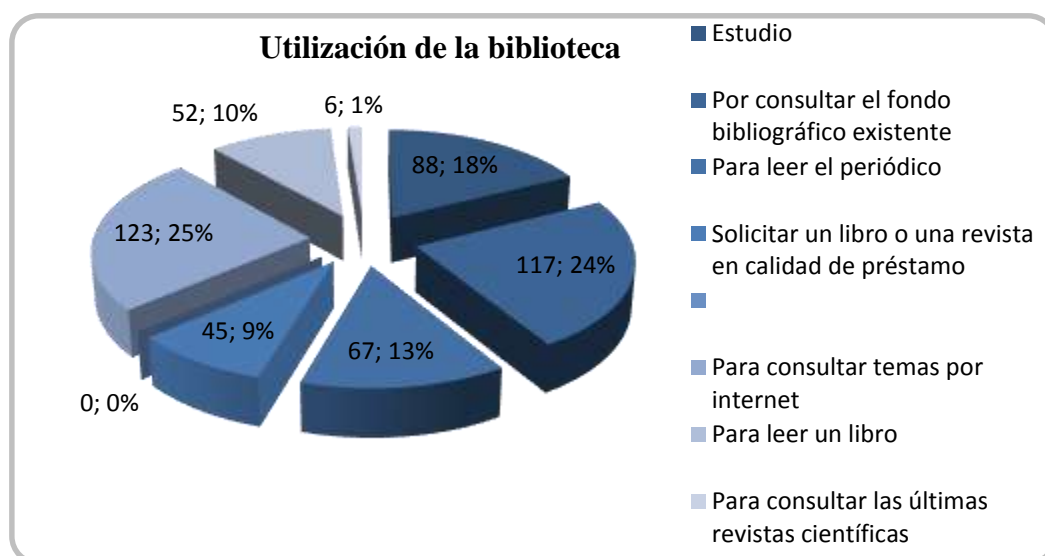
**CUADRO N° 9**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Estudio	88	17.67 %
Por consultar el fondo bibliográfico existente	117	23.49 %
Para leer el periódico	67	13.45 %
Solicitar un libro o una revista en calidad de préstamo	45	9.04 %
Para consultar temas por internet	123	24.70 %
Para leer un libro	52	10.44 %
Para consultar las últimas revistas científicas	6	1.2 %
<b>TOTAL</b>	<b>498</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios que acuden a la Biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. "Adolfo de Jesús Trejo" del Cantón Mocache, Provincia de Los Ríos.

**Elaborado por:** Sevillano Bazantes Evelina Elisa y Figueroa Veas Lucy Maribel

**GRÁFICO N° 9**



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Las personas que acuden a la Biblioteca lo hacen en su mayoría por estudio e investigación, sin embargo existen otras alternativas por las que también concurren a dicho lugar. Sin embargo, es necesario implementar otras áreas que posibiliten una mayor concurrencia al centro.

## PREGUNTA N° 10

¿Cómo califica la atención que recibió durante su visita en la Biblioteca Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”?

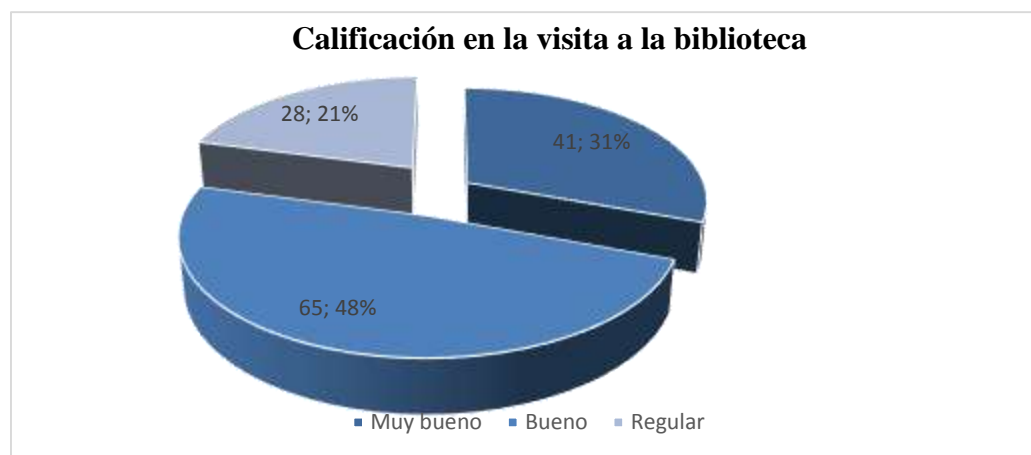
CUADRO N° 10

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	41	31
Bueno	65	48
Regular	28	21
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden a la Biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo” del Cantón Mocache, Provincia de Los Ríos.

Elaborado por: Sevillano Bazantes Evelina Elisa y Figueroa Veas Lucy Maribel

GRÁFICO N°10



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La respuesta a esta pregunta está determinada en su mayoría por la aceptación y el carisma que tiene la bibliotecaria, por su trato amable y cordial con el usuario, por su grado de responsabilidad y profesionalismo lo que de una u otra manera oculta los graves problemas y carencias del centro, es necesario trabajar en la solución de dichos problemas para que la atención sea óptima.

## PREGUNTA N° 11

¿Señale su nivel de satisfacción que recibió en la Biblioteca?

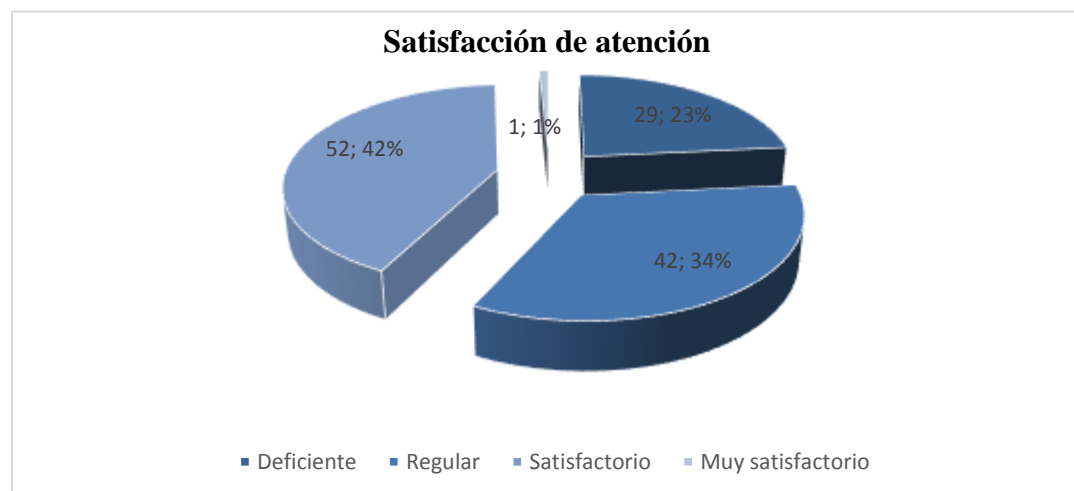
CUADRO N° 11

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Deficiente	29	23
Regular	42	34
Satisfactorio	52	42
Muy satisfactorio	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden a la Biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. "Adolfo de Jesús Trejo" del Cantón Mocache, Provincia de Los Ríos.

Elaborado por: Sevillano Bazantes Evelina Elisa y Figueroa Veas Lucy Maribel

GRÁFICO N° 11



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Más de la mitad de los encuestados se sienten insatisfechos con los resultados obtenidos en su visita a la Biblioteca; la falta de información, carencia de material bibliográfico actualizado, computadoras en mal estado y ambiente pesado, han contribuido a robustecer la mala imagen de la Biblioteca, es imperativo realizar correctivos, que permitan optimizar la calidad del servicio.

## PREGUNTA N° 12

¿La información que solicitó satisfizo sus necesidades?

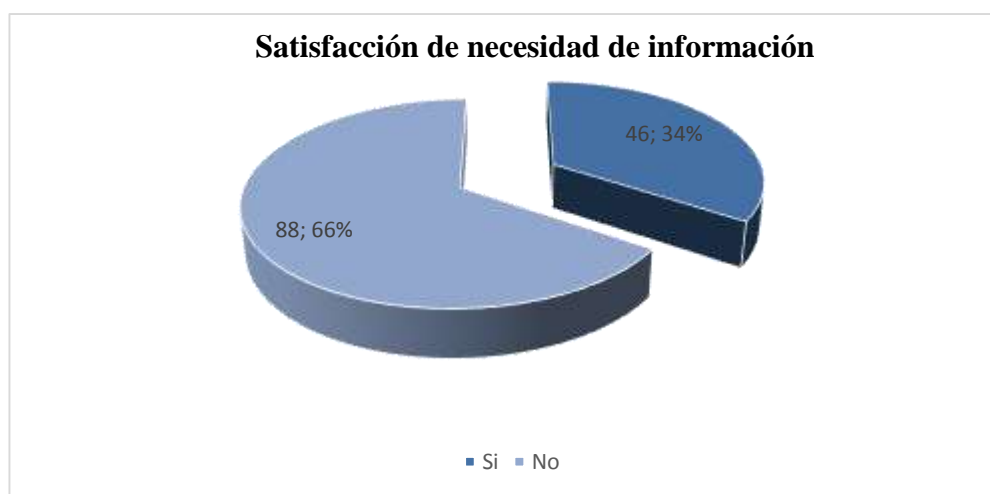
CUADRO N° 12

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	46	34
No	88	66
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden a la Biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. "Adolfo de Jesús Trejo" del Cantón Mocache, Provincia de Los Ríos.

Elaborado por: Sevillano Bazantes Evelina Elisa y Figueroa Veas Lucy Maribel

GRÁFICO N°12



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un pequeño porcentaje manifiesta que si encontraron la información requerida, pero más del ochenta por ciento, que es bastante, expresa su inconformidad por cuanto la información requerida no satisfizo sus necesidades. Es de suma importancia actualizar a más del fondo bibliográfico, los sistemas informáticos de la Biblioteca, para poder brindar una adecuada y oportuna información.

### PREGUNTA N° 13

¿El mobiliario que se encuentra en la Biblioteca Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”, es cómodo?

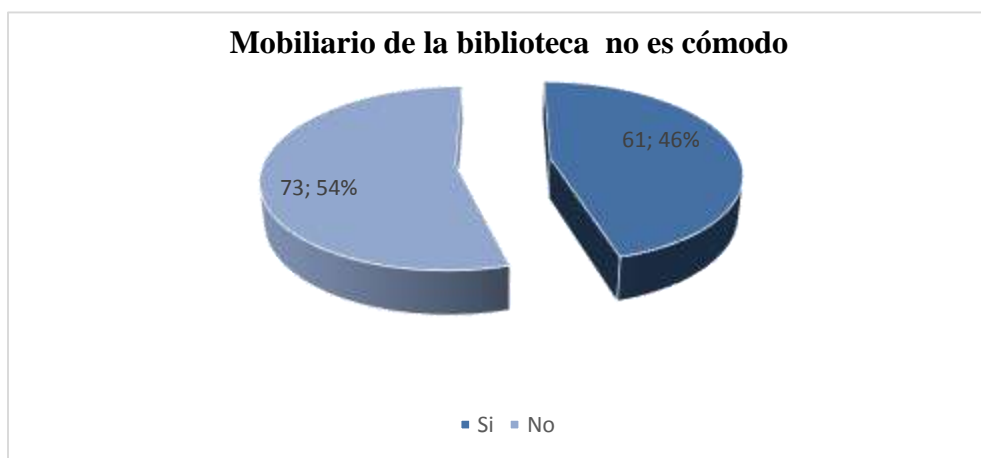
CUADRO N° 13

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	61	46
No	73	54
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios que acuden a la Biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo” del Cantón Mocache, Provincia de Los Ríos.

**Elaborado por:** Sevillano Bazantes Evelina Elisa y Figueroa Veas Lucy Maribel

GRÁFICO N° 13



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Pese a que la mitad de los encuestados se pronuncia favorablemente por la comodidad del mobiliario, lo cierto es que este se encuentra en desuso, es obsoleto y antipedagógico para las labores que corresponden a una Biblioteca. Es imperativo que a los diferentes cambios que hay que realizar, se sume el cambio de mobiliario, contribuyendo a que el espacio sea acogedor y funcional.

#### PREGUNTA N° 14

¿Considera usted que los recursos bibliográficos existentes en la Biblioteca son los más adecuados para sus necesidades?

CUADRO N° 14

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	55	41
No	79	59
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden a la Biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. "Adolfo de Jesús Trejo" del Cantón Mocache, Provincia de Los Ríos.

Elaborado por: Sevillano Bazantes Evelina Elisa y Figueroa Veas Lucy Maribel

GRÁFICO N°14



#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Casi la mitad de los encuestados están satisfechos con el recurso bibliográfico que se encuentra en la Biblioteca, información básica, sin embargo, la gran mayoría presenta un alto grado de insatisfacción puesto que la información requerida, temas de mayor envergadura, raramente se encuentra en el fondo bibliográfico con que cuenta el centro. Es necesario renovar el fondo bibliográfico, basándose especialmente en las mallas curriculares de las universidades, puesto que este sector estudiantil es el más afectado por la carencia de libros con temas de actualidad.

## **2.2. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA A LOS DIRECTIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MOCACHE, PROVINCIA DE LOS RÍOS.**

### **1. ¿Cómo directivo apoyaría a que el personal de la biblioteca se capacite en Bibliotecología, atención al cliente, relaciones humanas?**

Los tres directivos están de acuerdo que el personal de la biblioteca se capacite en las tres áreas consideradas.

### **2. ¿Considera que la Biblioteca es un espacio para fomentar la imagen de la institución?**

Los tres directivos del Gobierno Municipal si consideran que la Biblioteca es un espacio para fomentar la imagen institucional, ya que es ahí donde se promueve el conocimiento y la cultura.

### **3. ¿Por qué visita la Biblioteca?:**

Dos de los tres directivos entrevistados dijeron que visitan la Biblioteca por obtener alguna información de carácter investigativo y el otro directivo respondió que por dar seguimiento al personal que trabaja en la Biblioteca.

### **4. ¿Con qué frecuencia visita la Biblioteca?**

Dos de los tres directivos entrevistados respondieron que cada semana visitan la Biblioteca, mientras que el otro respondió que hace mucho tiempo no la visita.

### **5. ¿Considera usted que la atención al cliente es importante para mejorar la imagen corporativa o institucional?**

Los tres directivos entrevistados coincidieron que si consideran importante mejorar la imagen corporativa o institucional, ya que esto mejoraría el servicio que brinda la Biblioteca.

**6. ¿Usted recomendaría a otras personas visitar la Biblioteca?**

Las tres personas entrevistadas respondieron que si recomendarían que visiten la Biblioteca, porque es un lugar adecuado e importante para fortalecer el aprendizaje y obtener conocimientos.

**7. ¿Cree usted que la Biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. Adolfo de Jesús Trejo, del cantón Mocache, merece más atención y apoyo para su buen funcionamiento?**

Los tres entrevistados respondieron que si, porque de esa manera se brindará al usuario mejor imagen y servicio de calidad.

**8. ¿Cree usted que las Bibliotecas de lectura e investigación deberían ser separadas de las Bibliotecas electrónicas?**

Los tres entrevistados coincidieron en que no se debe separar las Bibliotecas de lectura e investigación de las Bibliotecas electrónicas, más bien recomendaron que debiera fortalecerse para brindar un mayor servicio.

**9. Cree que con la organización de la información de la Biblioteca se brindará mejores servicios a los usuarios.**

Los tres directivos si creen necesaria la organización de la Biblioteca para brindar mayor servicio a los usuarios, ya que esto facilitaría el fácil acceso a los materiales que se requieran.



### **2.3. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS**

La hipótesis del trabajo de grado sobre “Los Recursos Bibliográficos del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”, del cantón Mocache, Provincia de Los Ríos año 2013”. Se comprueba las siguientes razones.

- El Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo” del cantón Mocache, Provincia de Los Ríos, no cuenta con un espacio físico funcional, acorde a las necesidades de los usuarios, lo que le impide dar una atención de calidad.
- El fondo bibliográfico con que cuenta el Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo” del cantón Mocache, Provincia de Los Ríos, es obsoleto y técnicamente está desorganizado.
- La biblioteca no está capacitada para brindar una atención tecnológica, por cuanto las computadoras con que cuenta, están en mal estado y con programas desactualizados.
- La atención al público es deficiente, por la falta de materiales y recursos actualizados, lo que limita el desempeño de la bibliotecaria.

## **2.4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **2.4.1. CONCLUSIONES**

- El local en el que funciona la Biblioteca es un espacio que no cuenta con la funcionalidad requerida para el efecto.
- Del recurso bibliográfico con que cuenta el Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”, solo un pequeño porcentaje está actualizado.
- De las computadoras con que cuenta la biblioteca (10) únicamente 5 están en funcionamiento; pero no cuentan con programas actualizados.
- La biblioteca no cuenta con materiales y recursos suficientes para la atención.
- La calidad de atención es deficiente por la falta de preparación de la bibliotecaria.

#### **2.4.2. RECOMENDACIONES**

- Es necesario dotar de un local moderno y funcional para un mejor funcionamiento del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo” del cantón Mocache, Provincia de Los Ríos
- Dotar al Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo” del cantón Mocache, Provincia de Los Ríos, de un fondo bibliográfico actualizado, acorde a las exigencias del mundo moderno.
- Equipar al centro con tecnología de punta en el área de informática, para que los trabajos que se desarrollen en las computadoras puedan satisfacer las necesidades de los usuarios
- Adquirir recursos y materiales necesarios para equipar el nuevo local, lo que contribuirá a mejorar la calidad de atención al público.
- Brindar capacitación permanente a la bibliotecaria en diferentes áreas, esto con la finalidad de mejorar la atención y las relaciones interpersonales con los usuarios.

# **CAPÍTULO III**

## **PROPUESTA**

### **3.1. TÍTULO**

Guía para brindar una mejor atención e imagen a los usuarios del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”.

### **3.2. INTRODUCCIÓN**

El grave problema que enfrenta el Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”, del cantón Mocache, provincia de Los Ríos, es precisamente el alto grado de desatención que existe al interior del mismo, esto debido a la falencia de los recursos materiales y humanos, que origina una baja en la calidad de atención a los usuarios.

Para corregir esta irregularidad, es preciso realizar una reingeniería a los recursos bibliográficos con los que cuenta la biblioteca, esto a través de la elaboración de estrategias que permitan convertir a la biblioteca en un centro integral para el estudio y /o la adquisición de conocimientos, dentro del marco evolutivo que exige el mundo moderno.

Vale recordar que actualmente el centro no presta las condiciones necesarias para satisfacer las necesidades de los usuarios; el espacio es limitado, el material obsoleto, el fondo bibliográfico esta desactualizado, la capacitación del personal es nulo, y adicionalmente no cuenta con la tecnología de punta mínima, aspectos que no permiten obtener los resultados deseados.

Cuando los recursos materiales y/o humanos no están acordes a las exigencias, el proceso para la obtención de resultados positivos, es lento y tedioso, los usuarios se molestan, pues esto implica de manera directa un retraso en el proceso de aprendizaje en el que están inmersos.

Lo que se quiere es establecer normas claras, para que el Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”, cumpla con el rol para el que fue creado, y de una u otra manera pueda brindar esa atención de calidad con calidez que todos anhelamos.

### **3.3. JUSTIFICACIÓN**

Innegablemente es notorio que Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”, del cantón Mocache, provincia de Los Ríos, no está debidamente equipado con los recursos y materiales necesarios, por lo tanto la atención que brinda al usuario es deficiente.

Además, al interior de la biblioteca, no existe una guía de estrategias que permita mejorar la imagen del mismo y por ende brindar una mejor atención, con solvencia y profesionalismo.

Se añade también la falta de cooperación institucional por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocache y el SINAB, organismos responsables de las directrices y mantenimiento operacional y funcional del centro.

El incumplimiento por parte de estos organismos para dotar a la biblioteca de los recursos materiales y humanos, han incidido sobremanera en la baja cobertura que brinda, ocasionando un notable deterioro en la imagen institucional del mismo.

Por lo expuesto, es de trascendental importancia realizar el procesos técnicos a los recursos bibliográficos de la Biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”, a la par que se elabora la guía y las estrategias de funcionamiento; esto permitirá mejorar sustancialmente el ambiente y a la vez crear las condiciones favorables para generar una atención acorde, responsable y eficaz, que satisfaga las más altas exigencias de los/las usuarios.

### **3.4. OBJETIVOS**

#### **3.4.1. Objetivo General**

Elaborar una guía para brindar una mejor atención e imagen a los usuarios del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”.

#### **3.4.2. Objetivos Específicos**

- ✓ Socializar a los usuarios la guía que propenda a mejorar la imagen y atención del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”.
  
- ✓ Aplicar cotidianamente la guía de funcionamiento en todas las actividades que realice el centro.



### **3.5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

El presente trabajo titulado, “**Guía de funcionamiento**”; se basa en la experiencia de las autoras, adquirida a través de los años que llevan desempeñando las funciones de bibliotecarias, se escogió este modelo porque se considera que es el más acorde para mejorar las condiciones de atención al usuario al interior de las bibliotecas.

Lo descrito sirvió como referencia para la elaboración de este trabajo, también un exhaustivo proceso investigativo y la revisión de varios documentos, que se hacen constar en la bibliografía.

Por tales motivos nosotras creemos que es necesario que se apliquen los siguientes procesos técnicos:

#### **3.5.1. ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE UNA BIBLIOTECA**

Las personas que asisten a la biblioteca, nos solicitan información que se encuentran en diferentes tipos de documentos o fuentes. Es fundamental que conozcamos y manejemos dichos materiales para satisfacer las necesidades de los usuarios de la biblioteca.

Por tal motivo, para brindar eficazmente sus servicios, las bibliotecas deben gestionar ágil y normalizadamente la información conforme a herramientas y metodologías que permitan el registro, la búsqueda y la recuperación de esa información.

**Registro:** Es el inventario de los materiales que llegan a la biblioteca. Hasta no hace mucho se anotaban manualmente en un libro de registros los datos más importantes (número de orden, título, autor, editorial, lugar, año de publicación, precio, procedencia, observaciones varias). Con la incorporación de los catálogos informatizados, se ha simplificado muchísimo. No necesitamos libro de registro

ni ir anotando manualmente todos los ítems, simplemente con un programa adecuado. También se le asigna el número que identifica el documento dentro del conjunto o catálogo.

El registro es parte de la secuencia de operaciones que se realizan en el marco del procesamiento técnico del material bibliográfico.

Realizar esta operación, es sinónimo de llevar a cabo un control administrativo de todo el recurso bibliográfico que ingresa a la biblioteca.

### **3.5.2. PROCESOS TÉCNICOS**

**Sellado:** Al momento que llegan los materiales a la biblioteca, lo primero que hay que hacer es comprobar que sean los que hemos pedido y que estén correctos, anotar la procedencia, la fecha de entrada, revisar la factura y asignarla a la partida presupuestaria específica y al final del documento el sello de la biblioteca.

**Catalogación:** Toda biblioteca necesita de un catálogo donde poder encontrar información sobre un tema, un título, un autor o cualquier otro dato de un registro, asiento o ficha. Por lo tanto la catalogación es la descripción de cada documento para conformar catálogos, es decir un índice ordenado de los asientos que presentan los fondos de una biblioteca.

Para realizar este proceso, se utilizan reglas de catalogación, la más utilizada es la RCA2 (Reglas de Catalogación Angloamericanas)

**Clasificación:** Es el arte de asignar a los libros un lugar determinado en un sistema de clasificación en el cual se agrupan, de acuerdo con sus semejanzas o relaciones, los diversos temas de investigación humana o las descripciones de la vida humana en sus diversos aspectos.

El principal objetivo de la clasificación del recurso bibliográfico, es poder por medio de Sistema Clasificador agruparlos por temas o materias o por la forma física en los estantes para poder ubicarlos con precisión.

**Indización:** La indización es el proceso de describir o representar el contenido temático de un recurso de información. Este proceso da como resultado un índice de términos de indización que será utilizado como herramienta de búsqueda y acceso al contenido de recursos en sistemas de recuperación de información. , ya sea en forma directa por los usuarios o a través de índices, catálogos, base de datos, etc., y se cumple en forma controlada y normalizada a través de un proceso conformado por cuatro etapas:

1. Revisión del contenido del documento
2. Selección de los conceptos
3. Traducción de los conceptos en descriptores (vocabulario controlado)
4. Establecimiento de enlaces sintácticos entre los descriptores (temas relacionados)

**Signaturación:** Es la anotación de datos específicos, en un lugar predeterminado del documento, que facilitan la localización y control del mismo. Las anotaciones deberán hacerse con lápiz, en el reverso de cada folio, de preferencia en el lado inferior izquierdo. La asignatura se hará al término de la organización, es decir, una vez que la clasificación y la ordenación sean definitivas.

**Tejuelado:** Es la etiqueta que indica el lugar y la ordenación donde se encuentra el documento así como la materia que trata. Nos indica dónde va colocado el documento en las estanterías de la biblioteca. Se suele enganchar verticalmente en el lomo, procurando tapar la mínima información posible y siempre de abajo arriba. A un centímetro o dos de la parte inferior.

### **3.5.3. ORDENACIÓN DEL MATERIAL EN LAS ESTANTERÍAS Y SEÑALIZACIONES**

La ordenación del material bibliográfico es una tarea fundamental, ya que gracias a esta actividad es posible localizar el material físicamente en la estantería dentro de las bibliotecas.

En la mayoría de las bibliotecas del mundo se utiliza la CDU (Clasificación Decimal Universal) como sistema normalizado de clasificación temática general. Pero otras también utilizan el CDD (Clasificación Decimal Dewey).

Las obras serán ordenadas en estantes o espacios correspondientes por la signatura topográfica, partiendo del símbolo o número de clasificación. Los números de clasificación tendrán un orden natural, desde la primera clase hasta la décima, es decir del 000 al 999 y poniéndolos de izquierda a derecha.

Los libros se sostendrán y ajustarán con un “sujeta libros” (si es necesario), también se pondrán carteles de forma delicada en las distintas secciones correspondientes a las 10 grandes clases del sistema Dewey. Las secciones especiales (novelas, infantiles, etc.) serán ubicadas en un acceso libre al público y fácil de identificar. El material en los estantes deberá tener una ordenación numérica y / o alfabética por cuerpo unitario de estantería, de izquierda a derecha y verticalmente de arriba hacia abajo.

La biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”, utiliza el sistema CDD (Sistema de Clasificación Dewey), el mismo que está dividido en diez partes que son:

000	Obras Generales
100	Filosofía
200	Religión
300	Ciencias Sociales
400	Lingüística
500	Ciencias Puras
600	Ciencias Aplicadas
700	Arte, Recreación, Deportes
800	Literatura
900	Historia, Geografía, Biografía

Cada una de estas clases a su vez se divide en diez subclases o divisiones.

900	Historia
910	Geografía
920	Biografía
930	Historia Antigua
940	Historia de Europa
950	Historia de Asia
960	Historia de África
970	Historia de América
980	Historia de América de Sur
990	Historia de Oceanía y otras partes del mundo

### **La señalización de la biblioteca**

Una buena señalización facilita el manejo autónomo del usuario en las instalaciones de la biblioteca.

Distinguimos los siguientes tipos de señales:

**Las señales externas:** Facilitan al alumnado el acceso a la biblioteca desde cualquier punto del centro y señalan la importancia que se concede a la biblioteca en el conjunto de las instalaciones.

Deben ser atractivas y contener dibujos alusivos que correspondan con la edad del alumnado. Servirán para colocar debajo los carteles que anuncien actividades puntuales (día del libro, exposiciones, visita de autor.)

**Las señales internas:** Deben estar en la entrada y orientan a los alumnos dentro de la biblioteca. Pueden aportar la siguiente información:

- ❖ Servicios que ofrece la biblioteca
- ❖ Horario de apertura y cierre
- ❖ Plano del local

**Señales de uso del espacio.** Deben señalizarse las distintas zonas de actividades en las que se ha dividido el espacio de la biblioteca con carteles anunciadores que contengan texto y dibujos alusivos.

#### **3.5.4. DESARROLLO DE LA GUÍA DE FUNCIONAMIENTO PROPUESTO BIBLIOTECA DEL CENTRO CULTURAL COMUNITARIO PROF. “ADOLFO DE JESÚS TREJO” DEL CANTON MOCACHE, PROVINCIA DE LOS RÍOS**

#### **3.5.5. MISIÓN O PROPÓSITO DE LA BIBLIOTECA**

La misión del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”. Del cantón Mocache, Provincia de Los Ríos, es poner al alcance de los lectores y consultores un acervo de búsqueda que les permita satisfacer sus necesidades de información, educación, comunicación y recreación, con la finalidad de dominar las habilidades y estrategias para que puedan informarse y usar la información.

### **3.5.6. FUNCIONES**

- ✓ Facilitar a los usuarios una variedad de Fondos Bibliográficos para el respectivo proceso investigativo, el mismo que se le ofrece al usuario tanto del sector estudiantil como ciudadanía en general.
- ✓ Formar y actualizar una colección bibliográfica que satisfaga las necesidades de información de los usuarios con base en los planes y programas de docencia, investigación y difusión de la cultura.
- ✓ Procesar técnicamente el material bibliográfico y ponerlo a disposición de los usuarios lo más rápido y oportunamente posible.
- ✓ Lograr que el material bibliográfico a pesar de su constante uso, se encuentre en adecuadas condiciones.
- ✓ Acceso a la información.
- ✓ Apoyo a la formación.
- ✓ Fomento de la lectura/desarrollo cultural.

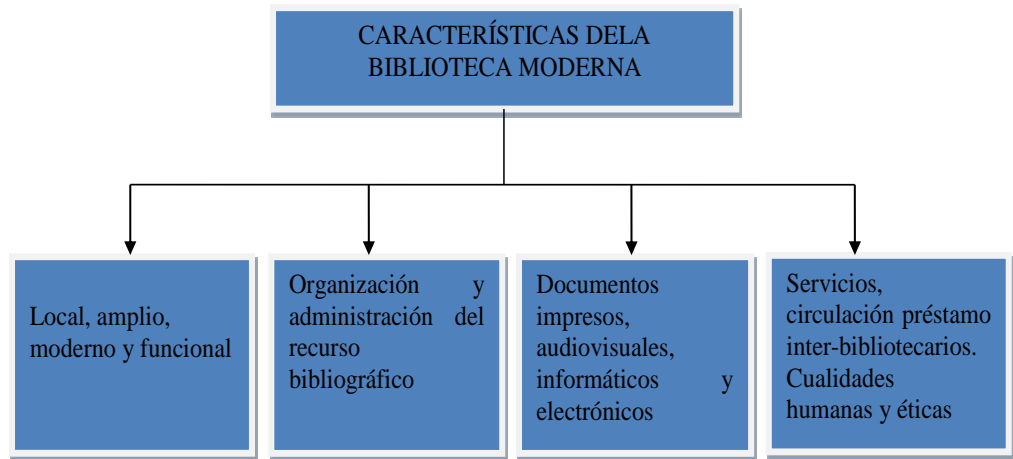
### **3.5.7. REQUISITOS**

- ✓ Presentar un documento de identificación para poder entregar el material bibliográfico.
- ✓ Anotarse en el libro de registro

### **3.5.8. SERVICIOS**

- ✓ Servicios de consulta en sala: Se realizan dentro del mismo local de la Biblioteca solicitando la información con un documento identificatorio del interesado.

- ✓ Servicio de préstamo a domicilio: Los estudiantes, profesores o investigadores, previa identificación a satisfacción de los reglamentos internos de la Biblioteca pueden solicitar ciertos libros que necesiten para llevarlos a su domicilio.
- ✓ Servicio de hemeroteca y archivos: La hemeroteca ofrece periódicos, revistas y otras publicaciones.



### 3.5.9. ATENCIÓN AL USUARIO

Actualmente, con la apertura de mercados y la globalización, así como por el deseo de los ciudadanos en recibir un producto o servicio adecuado de calidad, hace que las bases fundamentales de éxito de toda organización estén fundamentadas en la atención al público y la excelencia en el servicio, tanto para una organización pública o privada.

Por tanto, se deduce que todos los funcionarios deben de tener la actitud cortés de ayudar al usuario, como aspecto fundamental de su actividad. Todos y cada uno deben de estar capacitados para dar atención y servicio excelente al usuario. Conocer e intuir sus necesidades para tratar de satisfacerlas de la mejor manera



posible, teniendo en cuenta que el usuario interno es tan importante como el usuario externo.

La persona que trabaja en la biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo” del cantón Mocache, Provincia de Los Ríos, toma contacto directo con el público.

Brindar un buen servicio no alcanza si el público no lo percibe, para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos que hacen la atención al público.

**Cortesía:** El usuario desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.

**Atención rápida:** Si llega un usuario y estamos ocupados, tenemos que dirigirnos en forma sonriente para brindarle nuestro servicio.

**Confiabilidad:** El usuario espera encontrar satisfacer sus necesidades de búsqueda de información.

**Simpatía:** El trato con el usuario no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.

### **3.5.10. CÓMO MANTENER A LOS USUARIOS SATISFECHOS**

Se debe mantener una perseverancia constante, una relación cordial y amigable con los usuarios, intentando satisfacer todas sus necesidades al momento de una búsqueda de información.

Con el fin de mejorar la atención al usuario y lograr su satisfacción en la biblioteca es recomendable:

- ✓ Un ambiente ameno
- ✓ Trato amable y respetuoso
- ✓ Diligencia en la atención
- ✓ Un ambiente con música instrumental

### 3.6. PLAN OPERATIVO

No.	ACIVIDAD	RESPONSABLE	LUGAR	FECHA
1	Elaboración de la guía para brindar una mejor atención e imagen a los usuarios del Centro Cultural Comunitario Prof. Adolfo de Jesús Trejo	Figueroa Lucy Sevillano Evelina	Mocache	Agosto/2014
2	Adecuaciones de la Guía para brindar una mejor atención e imagen a los usuarios del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”, con las autoridades del GAD Municipal de Mocache	Figueroa Lucy Sevillano Evelina	Local del Centro Cultural Comunitario Prof. Adolfo de Jesús Trejo	Diciembre/2014
3	Socialización de la Propuesta con usuarios que asisten a la biblioteca	Figueroa Lucy Sevillano Evelina	Local del Centro Cultural Comunitario Prof. Adolfo de Jesús Trejo	Enero/2015
4	Entrega definitiva de la Guía para brindar una mejor atención e imagen a los usuarios del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo” a las autoridades del GAD Municipal de Mocache	Figueroa Lucy Sevillano Evelina	Local del Centro Cultural Comunitario Prof. Adolfo de Jesús Trejo	Abril /2015

Elaborado por: Lucy Figueroa y Evelina Sevillano

### **3.7. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

1. Guía para brindar una mejor atención e imagen a los usuarios del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”.
2. Concientización a los usuarios del manejo responsable de los recursos bibliográficos.
3. Implementación de un sistema para el manejo y utilización de los procesos técnicos para la ordenación de la biblioteca
4. Actitud positiva de la bibliotecaria en relación a sus funciones y atención al usuario.

### **3.8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL APORTE**

#### **Conclusiones**

1. Los aportes y opiniones de los usuarios se tomarán muy en cuenta en la propuesta.
2. La propuesta fue entregada al GADMM para que considere su aplicación.
3. La elaboración de la guía contribuye al mejoramiento y desarrollo de la biblioteca.

#### **Recomendaciones**

1. Aplicar la guía con la finalidad de que los procesos técnicos utilizados en el mejoramiento de la biblioteca sean empleados de manera inmediata.
2. Escuchar los aportes y opiniones de los usuarios.
3. Mantener la participación activa de los usuarios en los procesos de investigación, estudio y/o lectura.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- ✓ LEIVAZEA, FRANCISCO. Nociones de Metodología de Investigación Científica; Ortiz. Quito 2008
- ✓ HIDALGO, GUADALUPE. Módulo de enseñanza para análisis documental; SINAB, Quito 2008.
- ✓ GUTIÉRREZ, ABRAHAM. Métodos y Técnicas de Investigación; Editorial Época. Quito 2009
- ✓ GIL EDITORES. Mi Enciclopedia Primera Clase Complementaria; Edición 2010, Buenos Aires.
- ✓ CULTURAL S. A. Técnicas de Estudios; Madrid 2010
- ✓ DOBRA, ANA. La Biblioteca Popular, Pública y Escolar; Edición 2007

## **WEBGRAFÍA**

### **BIBLIOTECAS MUNDO**

- ✓ [http://www.cervantesvirtual.com/bib\\_mundo/biblioteca\\_mundo.shtml](http://www.cervantesvirtual.com/bib_mundo/biblioteca_mundo.shtml)
- ✓ <http://www.wdl.org/es/>

### **COBUEC**

- ✓ [http://www.senplades.gov.ec/index.php?option=com\\_content&view=category&id=86&layout=blog&Itemid=142](http://www.senplades.gov.ec/index.php?option=com_content&view=category&id=86&layout=blog&Itemid=142)
- ✓ <http://www.bibliotecasdelecuador.com/>
- ✓ <http://www.sinab.gov.ec/>

**A**  
**NEXOS**

## ANEXO 1



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE SECRETARIADO Y BIBLIOTECOLOGÍA**

### ENCUESTA A USUARIOS DEL CANTÓN MOCACHE, PROVINCIA DE LOS RÍOS.

**OBJETIVO:** Conocer las necesidades de los usuarios para poder brindar una mejor atención e imagen en la biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”.

1. **¿Con qué frecuencia suele utilizar los servicios de la Biblioteca Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”?**

- |         |                          |
|---------|--------------------------|
| Siempre | <input type="checkbox"/> |
| A veces | <input type="checkbox"/> |
| Nunca   | <input type="checkbox"/> |

2. **¿La atención que recibe es?:**

- |              |                          |
|--------------|--------------------------|
| • Eficaz     | <input type="checkbox"/> |
| • Deficiente | <input type="checkbox"/> |

3. **El ambiente para el estudio en la biblioteca es acogedor**

- |    |                          |    |                          |
|----|--------------------------|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
|----|--------------------------|----|--------------------------|

4. **.- ¿Considera usted que los usuarios están conformes con la calidad de servicio que ofrece la bibliotecaria?**

- |    |                          |    |                          |
|----|--------------------------|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
|----|--------------------------|----|--------------------------|

5. **¿Le gustaría realizar la búsqueda electrónica del fondo documental?**

SI  NO

6. **¿Le gustaría que la biblioteca esté organizada técnicamente?**

SI  NO

7. **¿Cuándo solicita un material bibliográfico la entrega es de forma rápida y oportuna?**

SI  NO

8. **¿Considera usted que es importante que los recursos bibliográficos de la biblioteca Prof. “Adolfo de Jesús Trejo” deberían estar organizados para una mejor atención?**

SI  NO

9. **¿Cuál ha sido el objetivo principal de la utilización de la biblioteca?**

Estudio	<input type="checkbox"/>
Para consultar el fondo bibliográfico existente	<input type="checkbox"/>
Para leer el periódico	<input type="checkbox"/>
Solicitar un libro o una revista en calidad de préstamo	<input type="checkbox"/>
Para consultar temas por internet	<input type="checkbox"/>
Para leer un libro	<input type="checkbox"/>
Para consultar las últimas revistas científicas	<input type="checkbox"/>

10. **¿Cómo califica la atención que recibió, durante su visita en la Biblioteca Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”?**

Muy bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>



**11. Señale su nivel de satisfacción que recibió en la biblioteca**

- |                   |                          |
|-------------------|--------------------------|
| Deficiente        | <input type="checkbox"/> |
| Regular           | <input type="checkbox"/> |
| Satisfactorio     | <input type="checkbox"/> |
| Muy Satisfactorio | <input type="checkbox"/> |

**12. ¿La información que solicitó satisfizo sus necesidades?**

- |    |                          |    |                          |
|----|--------------------------|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
|----|--------------------------|----|--------------------------|

**13. ¿El mobiliario que se encuentra en la biblioteca Prof. “Adolfo de Jesús Trejo” es cómodo?**

- |    |                          |    |                          |
|----|--------------------------|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
|----|--------------------------|----|--------------------------|

**14. ¿Considera usted que los recursos bibliográficos existentes en la biblioteca son los más adecuados para sus necesidades?**

- |    |                          |    |                          |
|----|--------------------------|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
|----|--------------------------|----|--------------------------|

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO 2



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE SECRETARIADO Y BIBLIOTECOLOGÍA**

**ENTREVISTA A DIRECTIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MOCACHE,  
PROVINCIA DE LOS RÍOS.**

**OBJETIVO:** Conocer la importancia que las autoridades le dan a la biblioteca y la calidad de atención a los usuarios que acuden a la biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”.

**1. ¿Cómo directivo apoyaría a que el personal de la biblioteca se capacite en:**

Bibliotecología

Atención al cliente

Relaciones humanas

**2. ¿Considera que la biblioteca es un espacio para fomentar la imagen de la institución?**

---

---

---

**3. ¿Por qué visita la biblioteca?:**

Consulta ( )

Leer ( )

Seguimiento al servicio que la bibliotecaria ( )

**4. ¿Con qué frecuencia visita la biblioteca?**

- Cada semana ( )  
Cada mes ( )  
Cada tres meses ( )  
Cada seis meses ( )  
Cada año ( )  
No recuerda ( )

**5. ¿Considera usted que la atención al cliente es importante para mejorar la imagen corporativa o institucional?**

---

---

---

**6. ¿Usted recomendaría a otras personas visitar la biblioteca?**

Si ( )

No ( )

Por qué -----

**7. ¿Cree usted que la biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. Adolfo de Jesús Trejo, del cantón Mocache, merece más atención y apoyo para su buen funcionamiento?**

Si ( )

No ( )

¿Por qué? \_\_\_\_\_

---

**8. ¿Cree usted que las bibliotecas de lectura e investigación deberían ser separadas de las bibliotecas electrónicas?**

**Si** ( )

**No** ( )

**Por qué** -----

-----

-----

**9. Cree que con la organización de la información de la biblioteca se brindará mejores servicios a los usuarios.**

**Si** ( )

**No** ( )

**Por qué** -----

-----

-----

## ANEXO 3

### FOTOS















## ANEXO 4



Oficio N°0044-A-GADM-LRUR  
Mocache, marzo 14 de 2013

Señores.  
UNIVERSIDAD ESTA TAL DE BOLIVAR.-

Guaranda,-

De mis consideraciones:

Comunico a ustedes que las Srtas. **LUCY MARIBEL FIGUEROA VEAS** y **EVELINA ELISA SEVILLANO BAZANTES**, han sido **AUTORIZADAS** para realizar su tesis en el Centro Cultural Comunitario "Prof. Adolfo de Jesús Trejo", con el tema: "LOS RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS DEL CENTRO CULTURAL COMUNITARIO "PROF. ADOLFO DE JESÚS TREJO" DE LA CIUDAD DE MOCACHE, PROVINCIA DE LOS RÍOS AÑO 2013".

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,



Leandro Ullón Rodríguez,  
ALCALDE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MOCACHE.

cc. Dirección de Talento Humano,  
cc. arch.  
YOP/Institución: N°.

Av. 28 de Mayo y Bolívar  
Telf. 05 2707152 – fax 05 2707162 correo electrónico: gmmocache@hotmail.com

1

## **ANEXO 5**

# **GUÍA PARA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN E IMAGEN A LOS USUARIOS DEL CENTRO CULTURAL COMUNITARIO PROF. “ADOLFO DE JESÚS TREJO”.**

### **CONCEPTO DE GUÍA**

Una guía es algo que tutela, rige u orienta. A partir de esta definición, el término puede hacer referencia a múltiples significados de acuerdo al contexto. Una guía puede ser el documento que incluye los principios o procedimientos para encauzar una cosa o el listado con informaciones que se refieren a un asunto específico.

### **IMPORTANCIA**

Las guías son instrumentos que orientan para obtener mejores resultados en el aprendizaje. Por lo común, se estructuran a partir de un conjunto de preguntas acerca del contenido que se intenta aprender.

Las guías son importantes porque:

- Brindan asistencia ante dificultades.
- Hace sentir al usuario como en su casa, está atento a su comodidad y seguridad brindando toda la información necesaria para que así sea.
- Tiene información para el buen uso de un servicio.
- Garantiza la ejecución efectiva para la buena organización de recursos.

## **PRESENTACIÓN**

La Biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”, del cantón Mocache, provincia de Los Ríos, es un espacio de estudio, de consulta y recreación, tiene entre sus propósitos organizar los recursos bibliográficos de tal forma que sean accesibles para los usuarios y comunidad en general.

La Biblioteca constituye un ámbito privilegiado para fomentar a los usuarios los recursos de información y comunicación, promoviendo el hábito y el placer de la lectura generando experiencias en el campo de la cultura.

La elaboración de la guía, constituirá una herramienta para promover una mejor atención e imagen a los usuarios del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”, facilitará además el trabajo a la bibliotecaria y propenderá al desarrollo de la confianza y eficiencia a la ciudadanía.

Una Biblioteca organizada permite el acceso a su colección en forma rápida y eficiente. Como encargada de la gestión, la bibliotecaria tiene que decidir la forma más adecuada de ordenar la Biblioteca, tanto intelectual como visualmente y fundamentalmente determinar si la colección que posee satisface las necesidades de información de los usuarios de acuerdo con las exigencias del mundo moderno.

## **JUSTIFICACIÓN**

Innegablemente es notorio que Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”, del cantón Mocache, provincia de Los Ríos, no está debidamente equipado con los recursos y materiales necesarios, por lo tanto la atención que brinda al usuario es deficiente.

Además, al interior de la biblioteca, no existe una guía de estrategias que permita mejorar la imagen del mismo y por ende brindar una mejor atención, con solvencia y profesionalismo.

Se añade también la falta de cooperación institucional por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocache y el SINAB, organismos responsables de las directrices y mantenimiento operacional y funcional del centro.

El incumplimiento por parte de estos organismos para dotar a la biblioteca de los recursos materiales y humanos, han incidido sobremanera en la baja cobertura que brinda, ocasionando un notable deterioro en la imagen institucional del mismo.

Por lo expuesto, es de trascendental importancia realizar el procesos técnicos a los recursos bibliográficos de la Biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”, a la par que se elabora la guía y las estrategias de funcionamiento; esto permitirá mejorar sustancialmente el ambiente y a la vez crear las condiciones favorables para generar una atención acorde, responsable y eficaz, que satisfaga las más altas exigencias de los/las usuarios.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Elaborar una guía para brindar una mejor atención e imagen a los usuarios del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”.

### **Objetivos Específicos**

- ✓ Socializar a los usuarios la guía que propenda a mejorar la imagen y atención del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”.
- ✓ Aplicar cotidianamente la guía de funcionamiento en todas las actividades que realice el centro.

## **CONTENIDO DE LA GUÍA**

Resulta aclarar que la guía es un instrumento para delinear la misión de la Biblioteca mejorando la calidad de servicio; en tal virtud, contiene los lineamientos necesarios para implementar los procesos a través de los cuales, la Biblioteca, brinda al usuario la posibilidad de satisfacer todas y cada una de sus necesidades, en un marco de confianza y eficiencia.

- 1. DESARROLLO DE LA PROPUESTA**
- 2. ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE UNA BIBLIOTECA**
- 3. PROCESOS TÉCNICOS**
- 4. ORDENACIÓN DEL MATERIAL EN LAS ESTANTERÍAS Y SEÑALIZACIONES**
- 5. MISIÓN O PROPÓSITO DE LA BIBLIOTECA**
- 6. FUNCIONES**
- 7. REQUISITOS**
- 8. SERVICIOS**
- 9. ATENCIÓN AL USUARIO**
- 10. CÓMO MANTENER A LOS USUARIOS SATISFECHOS**



## 1. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

El presente trabajo titulado, “**Guía de funcionamiento**”; se basa en la experiencia de las autoras, adquirida a través de los años que llevan desempeñando las funciones de bibliotecarias, se escogió este modelo porque se considera que es el más acorde para mejorar las condiciones de atención al usuario al interior de las bibliotecas.

Lo descrito sirvió como referencia para la elaboración de este trabajo, también un exhaustivo proceso investigativo y la revisión de varios documentos, que se hacen constar en la bibliografía.

Por tales motivos nosotras creemos que es necesario que se apliquen los siguientes procesos técnicos:

## 2. ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE UNA BIBLIOTECA

Las personas que asisten a la biblioteca, nos solicitan información que se encuentran en diferentes tipos de documentos o fuentes. Es fundamental que conozcamos y manejemos dichos materiales para satisfacer las necesidades de los usuarios de la biblioteca.

Por tal motivo, para brindar eficazmente sus servicios, las bibliotecas deben gestionar ágil y normalizadamente la información conforme a herramientas y metodologías que permitan el registro, la búsqueda y la recuperación de esa información.

**Registro:** Es el inventario de los materiales que llegan a la biblioteca. Hasta no hace mucho se anotaban manualmente en un libro de registros los datos más importantes (número de orden, título, autor, editorial, lugar, año de publicación, precio, procedencia, observaciones varias). Con la incorporación de los catálogos informatizados, se ha simplificado muchísimo. No necesitamos libro de registro

ni ir anotando manualmente todos los ítems, simplemente con un programa adecuado. También se le asigna el número que identifica el documento dentro del conjunto o catálogo.

El registro es parte de la secuencia de operaciones que se realizan en el marco del procesamiento técnico del material bibliográfico.

Realizar esta operación, es sinónimo de llevar a cabo un control administrativo de todo el recurso bibliográfico que ingresa a la biblioteca.

### **3. PROCESOS TÉCNICOS**

**Sellado:** Al momento que llegan los materiales a la biblioteca, lo primero que hay que hacer es comprobar que sean los que hemos pedido y que estén correctos, anotar la procedencia, la fecha de entrada, revisar la factura y asignarla a la partida presupuestaria específica y al final del documento el sello de la biblioteca.

**Catalogación:** Toda biblioteca necesita de un catálogo donde poder encontrar información sobre un tema, un título, un autor o cualquier otro dato de un registro, asiento o ficha. Por lo tanto la catalogación es la descripción de cada documento para conformar catálogos, es decir un índice ordenado de los asientos que presentan los fondos de una biblioteca.

Para realizar este proceso, se utilizan reglas de catalogación, la más utilizada es la RCA2 (Reglas de Catalogación Angloamericanas)

**Clasificación:** Es el arte de asignar a los libros un lugar determinado en un sistema de clasificación en el cual se agrupan, de acuerdo con sus semejanzas o relaciones, los diversos temas de investigación humana o las descripciones de la vida humana en sus diversos aspectos.

El principal objetivo de la clasificación del recurso bibliográfico, es poder por medio de Sistema Clasificador agruparlos por temas o materias o por la forma física en los estantes para poder ubicarlos con precisión.

**Indización:** La indización es el proceso de describir o representar el contenido temático de un recurso de información. Este proceso da como resultado un índice de términos de indización que será utilizado como herramienta de búsqueda y acceso al contenido de recursos en sistemas de recuperación de información. , ya sea en forma directa por los usuarios o a través de índices, catálogos, base de datos, etc., y se cumple en forma controlada y normalizada a través de un proceso conformado por cuatro etapas:

- Revisión del contenido del documento
- Selección de los conceptos
- Traducción de los conceptos en descriptores (vocabulario controlado)
- Establecimiento de enlaces sintácticos entre los descriptores (temas relacionados)

**Signaturación:** Es la anotación de datos específicos, en un lugar predeterminado del documento, que facilitan la localización y control del mismo. Las anotaciones deberán hacerse con lápiz, en el reverso de cada folio, de preferencia en el lado inferior izquierdo. La asignatura se hará al término de la organización, es decir, una vez que la clasificación y la ordenación sean definitivas.

**Tejuelado:** Es la etiqueta que indica el lugar y la ordenación donde se encuentra el documento así como la materia que trata. Nos indica dónde va colocado el documento en las estanterías de la biblioteca. Se suele enganchar verticalmente en el lomo, procurando tapan la mínima información posible y siempre de abajo arriba. A un centímetro o dos de la parte inferior.

#### **4. ORDENACIÓN DEL MATERIAL EN LAS ESTANTERÍAS Y SEÑALIZACIONES**

La ordenación del material bibliográfico es una tarea fundamental, ya que gracias a esta actividad es posible localizar el material físicamente en la estantería dentro de las bibliotecas.

En la mayoría de las bibliotecas del mundo se utiliza la CDU (Clasificación Decimal Universal) como sistema normalizado de clasificación temática general. Pero otras también utilizan el CDD (Clasificación Decimal Dewey).

Las obras serán ordenadas en estantes o espacios correspondientes por la signatura topográfica, partiendo del símbolo o número de clasificación. Los números de clasificación tendrán un orden natural, desde la primera clase hasta la décima, es decir del 000 al 999 y poniéndolos de izquierda a derecha.

Los libros se sostendrán y ajustarán con un “sujeta libros” (si es necesario), también se pondrán carteles de forma delicada en las distintas secciones correspondientes a las 10 grandes clases del sistema Dewey. Las secciones especiales (novelas, infantiles, etc.) serán ubicadas en un acceso libre al público y fácil de identificar. El material en los estantes deberá tener una ordenación numérica y / o alfabética por cuerpo unitario de estantería, de izquierda a derecha y verticalmente de arriba hacia abajo.

La biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”, utiliza el sistema CDD (Sistema de Clasificación Dewey), el mismo que está dividido en diez partes que son:

000	Obras Generales
100	Filosofía
200	Religión
300	Ciencias Sociales
400	Lingüística
500	Ciencias Puras
600	Ciencias Aplicadas
700	Arte, Recreación, Deportes
800	Literatura
900	Historia, Geografía, Biografía

Cada una de estas clases a su vez se divide en diez subclases o divisiones.

900	Historia
910	Geografía
920	Biografía
930	Historia Antigua
940	Historia de Europa
950	Historia de Asia
960	Historia de África
970	Historia de América
980	Historia de América de Sur
990	Historia de Oceanía y otras partes del mundo

### **La señalización de la biblioteca**

Una buena señalización facilita el manejo autónomo del usuario en las instalaciones de la biblioteca.

Distinguimos los siguientes tipos de señales:

**Las señales externas:** Facilitan al alumnado el acceso a la biblioteca desde cualquier punto del centro y señalan la importancia que se concede a la biblioteca en el conjunto de las instalaciones.

Deben ser atractivas y contener dibujos alusivos que correspondan con la edad del alumnado. Servirán para colocar debajo los carteles que anuncien actividades puntuales (día del libro, exposiciones, visita de autor.)

**Las señales internas:** Deben estar en la entrada y orientan a los alumnos dentro de la biblioteca. Pueden aportar la siguiente información:

- ❖ Servicios que ofrece la biblioteca
- ❖ Horario de apertura y cierre
- ❖ Plano del local

**Señales de uso del espacio.** Deben señalizarse las distintas zonas de actividades en las que se ha dividido el espacio de la biblioteca con carteles anunciadores que contengan texto y dibujos alusivos.

## **5. MISIÓN O PROPÓSITO DE LA BIBLIOTECA**

La misión del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo”. Del cantón Mocache, Provincia de Los Ríos, es poner al alcance de los lectores y consultores un acervo de búsqueda que les permita satisfacer sus necesidades de información, educación, comunicación y recreación, con la finalidad de dominar las habilidades y estrategias para que puedan informarse y usar la información.

## **6. FUNCIONES**

- ✓ Facilitar a los usuarios una variedad de Fondos Bibliográficos para el respectivo proceso investigativo, el mismo que se le ofrece al usuario tanto del sector estudiantil como ciudadanía en general.

- ✓ Formar y actualizar una colección bibliográfica que satisfaga las necesidades de información de los usuarios con base en los planes y programas de docencia, investigación y difusión de la cultura.
- ✓ Procesar técnicamente el material bibliográfico y ponerlo a disposición de los usuarios lo más rápido y oportunamente posible.
- ✓ Lograr que el material bibliográfico a pesar de su constante uso, se encuentre en adecuadas condiciones.
- ✓ Acceso a la información.
- ✓ Apoyo a la formación.
- ✓ Fomento de la lectura/desarrollo cultural.

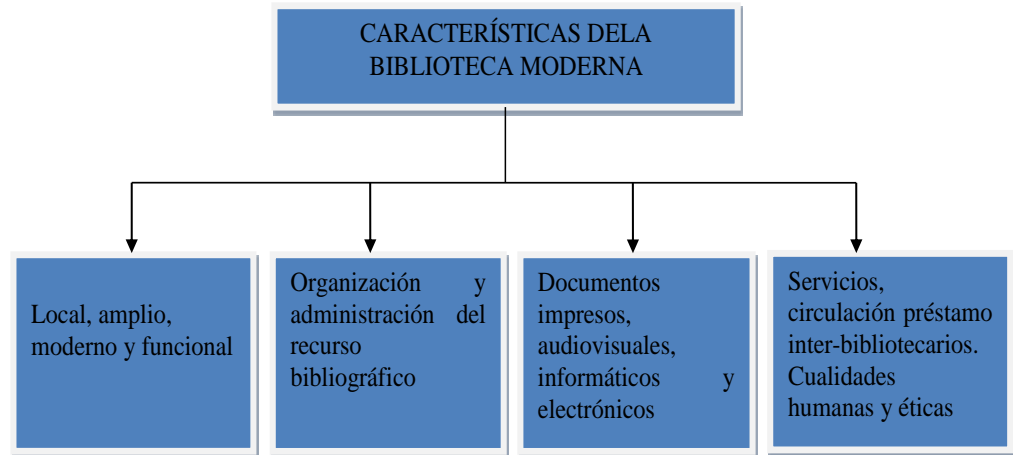
## **7. REQUISITOS**

- ✓ Presentar un documento de identificación para poder entregar el material bibliográfico.
- ✓ Anotarse en el libro de registro

## **8. SERVICIOS**

- ✓ Servicios de consulta en sala: Se realizan dentro del mismo local de la Biblioteca solicitando la información con un documento identificador del interesado.
- ✓ Servicio de préstamo a domicilio: Los estudiantes, profesores o investigadores, previa identificación a satisfacción de los reglamentos internos de la Biblioteca pueden solicitar ciertos libros que necesiten para llevarlos a su domicilio.

- ✓ Servicio de hemeroteca y archivos: La hemeroteca ofrece periódicos, revistas y otras publicaciones.



## 9. ATENCIÓN AL USUARIO

Actualmente, con la apertura de mercados y la globalización, así como por el deseo de los ciudadanos en recibir un producto o servicio adecuado de calidad, hace que las bases fundamentales de éxito de toda organización estén fundamentadas en la atención al público y la excelencia en el servicio, tanto para una organización pública o privada.

Por tanto, se deduce que todos los funcionarios deben de tener la actitud cortés de ayudar al usuario, como aspecto fundamental de su actividad. Todos y cada uno deben de estar capacitados para dar atención y servicio excelente al usuario. Conocer e intuir sus necesidades para tratar de satisfacerlas de la mejor manera posible, teniendo en cuenta que el usuario interno es tan importante como el usuario externo.

La persona que trabaja en la biblioteca del Centro Cultural Comunitario Prof. “Adolfo de Jesús Trejo” del cantón Mocache, Provincia de Los Ríos, toma contacto directo con el público.



Brindar un buen servicio no alcanza si el público no lo percibe, para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos que hacen la atención al público.

**Cortesía:** El usuario desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.

**Atención rápida:** Si llega un usuario y estamos ocupados, tenemos que dirigirnos en forma sonriente para brindarle nuestro servicio.

**Confiabilidad:** El usuario espera encontrar satisfacer sus necesidades de búsqueda de información.

**Simpatía:** El trato con el usuario no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.

## **10. CÓMO MANTENER A LOS USUARIOS SATISFECHOS**

Se debe mantener una perseverancia constante, una relación cordial y amigable con los usuarios, intentando satisfacer todas sus necesidades al momento de una búsqueda de información.

Con el fin de mejorar la atención al usuario y lograr su satisfacción en la biblioteca es recomendable:

- ✓ Un ambiente ameno
- ✓ Trato amable y respetuoso
- ✓ Diligencia en la atención
- ✓ Un ambiente con música instrumental

# SEÑALIZACIÓN EN LA BIBLIOTECA



**CENTRO CULTURAL COMUNITARIO  
PROF. "ADOLFO DE JESÚS TREJO"**



**CONSULTA EN SALA**



**SALA DE CÓMPUTO**



**HEMEROTECA Y  
VIDEOTECA**



**RINCÓN INFANTIL**

# ÁREAS DEL CONOCIMIENTO

N	REFERENCIA
<b>000 GENERALIDADES</b>	
010 Bibliografía	060 Sociedades
020 Bibliotecología	070 Periodismo
030 Enciclopedias Generales	080 Colecciones Generales
050 Publicaciones Periódicas	090 Libros Raros
<b>100 FILOSOFÍA / PSICOLOGÍA</b>	
110 Metafísica	160 Lógica
120 Epistemología	170 Ética
130 Fenómenos Paranormales	180 Filosofía Antigua
140 Escuelas Filosóficas	190 Filosofía Moderna
150 Psicología	
<b>200 RELIGIÓN</b>	
210 Religión Natural	260 Teología Social
220 Biblia	270 Historia de la Iglesia
230 Cristianismo	280 Confesiones y Sectas
240 Moral Cristiana	290 Otras Religiones
250 Órdenes Cristianas e Iglesia	
<b>300 CIENCIAS SOCIALES</b>	
310 Estadística	360 Servicio Social
320 Ciencias Políticas	370 Educación
330 Economía	380 Comercio
340 Derecho	390 Costumbres, Folclor
350 Administración Pública	
<b>400 LENGUAS</b>	
410 Lingüística	460 Español
420 Inglés	470 Latín
430 Alemán	480 Griego
440 Francés	490 Otras Lenguas
450 Italiano	
<b>500 CIENCIAS NATURALES / MATEMÁTICAS</b>	
510 Matemáticas	560 Paleontología
520 Astronomía y Afines	570 Biología
530 Física	580 Plantas
540 Química y Afines	590 Animales
550 Ciencias de la Tierra	
<b>600 TECNOLOGÍA / CIENCIAS APLICADAS</b>	
610 Ciencias Médicas	660 Ingeniería Química
620 Ingeniería	670 Manufactura
630 Agricultura	680 Manufactura Para Usos
640 Economía Doméstica	690 Construcción
650 Gerencia y Servicios	
<b>700 ARTES / BELLAS ARTES / ARTES DECORATIVAS</b>	
710 Urbanismo	760 Grabado
720 Arquitectura	770 Fotografía
730 Artes Plásticas / Escultura	780 Música
740 Dibujo	790 Artes Recreativas
750 Pintura	
<b>800 LITERATURA / RETÓRICA</b>	
810 Lit. Norteamericana	860 Lit. Española
820 Lit. Inglesa	870 Lit. Latina
830 Lit. Alemana	880 Lit. Griega
840 Lit. Francesa	890 Lit. de otras Lenguas
850 Lit. Italiana	
<b>900 GEOGRAFÍA / HISTORIA</b>	
910 Geografía	960 Historia de África
920 Biografías	970 Historia América del Norte
930 Historia Antigua	980 Historia América del Sur
940 Historia de Europa	990 Historia de otras Áreas
950 Historia de Asia	

## GUÍA DE COLORES PARA ENCONTRAR LOS LIBROS

**000**  
**GENERALIDADES**

**500**  
**CIENCIAS NATURALES /  
MATEMÁTICAS**

**100**  
**FILOSOFÍA/PSICOLOGÍA**

**600**  
**TECNOLOGÍA/CIENCIAS  
APLICADAS**

**200**  
**RELIGIÓN**

**700**  
**ARTES/BELLAS ARTES**

**300**  
**CIENCIAS SOCIALES**

**800**  
**LITERATURA /  
RETÓRICA**

**400**  
**LENGUAS**

**900**  
**GEOGRAFÍA/HISTORIA**

## ANEXO 6



Mocache, 21 de enero de 2015

### CERTIFICO:

**Que:** Las Srtas. **LUCY MARIBEL FIGUEROA VEAS** y **EVELINA ELISA SEVILLANO BAZANTES**, socializaron la Guía de funcionamiento de la biblioteca para brindar una mejor atención e imagen a los usuarios del Centro Cultural Comunitario Prof. "Adolfo de Jesús Trejo", el mismo que se llevó a cabo en la sala de sesiones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache Provincia de Los Ríos, en presencia del señor Leandro Ullón Rodríguez Alcalde de nuestro cantón y demás autoridades, con la finalidad de proponer cambios en la institución al fomentar el derecho a la información y a una educación digna para todas y todos los ecuatorianos.

En tal virtud presento mi aval para que puedan continuar el trámite legal consiguiente.

Atentamente;

LIC. Johanna Delfini Basurto

**COORDINADORA DE LA UNIDAD DE CULTURA, DEPORTE Y  
RECREACIÓN DEL GADM DE MOCACHE**