



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 LICENCIADOS EN BIBLIOTECOLOGÍA,
DOCUMENTOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA**

TEMA:

**“MÉTODOS TÉCNICOS BIBLIOTECOLÓGICOS, PARA LA
CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS, DE LA
BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA DIEZ DE AGOSTO,
DEL CANTÓN VINCES PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2013”.**

AUTORES:

**LOOR SANTILLÁN EUGENIO XAVIER
MACÍAS BAZURTO JAIRON ROBERTO**

DIRECTORA

LIC. GINA ACEBO DEL VALLE

PARES ACADÉMICOS:

**LIC. MÓNICA SECAIRA DURANGO
ING. RAMIRO JARAMILLO**

GUARANDA-ECUADOR

2013

II. DEDICATORIA

Este esfuerzo que he realizado lo dedico principalmente a Dios por permitirme llegar hasta aquí, a mi familia que supo pacientemente apoyarme de forma incondicional durante el tiempo que duró esta etapa de preparación académica.

Eugenio

En el presente trabajo investigativo, quiero agradecer a Dios por concederme la vida, de igual manera a mis familiares quienes me han apoyado para poder llegar a esta instancia de mi preparación académica, ya que ellos siempre han estado para apoyarme moralmente y darme la motivación necesaria para no desmayar.

Jairon

III. AGRADECIMIENTO

Los autores dejamos constancia del agradecimiento a los Directivos y Docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar por su valioso aporte en la formación profesional recibida, en especial a la Lic. Gina Marisol Acebo del Valle MSc. nuestra Tutora, quien con paciencia nos supo guiar en el desarrollo de este trabajo de investigación.

Finalmente a la Universidad Estatal de Bolívar que nos acogió en su seno y hoy entrega a la sociedad profesionales con capacidades desarrolladas para gestionar la información que requieran nuestros usuarios.

Eugenio y Jairo

IV. CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA

CERTIFICO

Que: el presente trabajo de graduación titulado: **“MÉTODOS TÉCNICOS BIBLIOTECOLÓGICOS, PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS, DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA DIEZ DE AGOSTO, DEL CANTÓN VINCES PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2013”**, de autoría de los estudiantes Eugenio Xavier Loor Santillán y Jairon Roberto Macías Bazurto, previo a la obtención del título de Licenciados 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 listo para su defensa.

Guaranda, 19 de marzo del 2015


Lcda. Gina Acebo
DIRECTORA

V. AUTORÍA NOTARIADA

El presente trabajo de graduación "MÉTODOS TÉCNICOS BIBLIOTECOLÓGICOS, PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS, DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA DIEZ DE AGOSTO, DEL CANTÓN VINCES 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, LOOR SANTILLÁN EUGENIO XAVIER con cédula de identidad número 120376530-8 y MACÍAS BAZURTO JAIRON ROBERTO con cédula de identidad número 120468434-2, realizado con referencias y consultas bibliográficas.


Eugenia Loor Santillán
C.I. 120376530-8


Jairo Macías Bazurto
C.I. 120468434-2

ESCRITURA PÚBLICA
DECLARACIÓN JURADA

AUTORIA NOTARIADA



Señores EUGENIO XAVIER LOOR SANTILLÁN y JAIRON ROBERTO MACÍAS BAZURTO

En la ciudad de Vinces, Provincia de Los Ríos, República del Ecuador, hoy VIERNES VEINTE DE MARZO DEL AÑO DOS MIL QUINCE, ante mí, Abogado MARIO LORENZO CARRIEL RIVERA, NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DEL CANTÓN VINCES, comparecen los señores EUGENIO XAVIER LOOR SANTILLÁN y JAIRON ROBERTO MACÍAS BAZURTO. Los comparecientes son de nacionalidad ecuatoriana, mayores de edad, de estado civil solteros, capaces de contraer obligaciones, domiciliados en el cantón Vinces, provincia de Los Ríos, a quienes doy fe de conocerles, en virtud de haberme exhibido sus cédulas de ciudadanía y papeletas de votación cuyas copias adjunto a esta escritura. Advertidos 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, prevenidos 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 Licenciados en Bibliotecología, Documentología y Archivología, que los criterios e ideas emitidas en el presente trabajo de investigación titulado "MÉTODOS TÉCNICOS BIBLIOTECOLÓGICOS, PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS, DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA DIEZ DE AGOSTO, DEL CANTÓN VINCES 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.-

Señor Eugenio Xavier Loor Santillán



Jairon Macias
Señor Jairon Roberto Macias Bazurto

Abogado Mario Lorenzo Carriel Rivera
NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DEL CANTÓN VINCES



VI. TABLA DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PÁGINA
I PORTADA.....	I
II DEDICATORIA.....	II
III AGRADECIMIENTO.....	III
IV CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA.....	IV
V AUTORÍA NOTARIADA.....	V
VI TABLA DE CONTENIDOS.....	VI
VII LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS.....	VIII
VIII LISTA DE ANEXOS.....	IX
IX RESUMEN EJECUTIVO.....	X
X INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I	
1. TEMA.....	2
2. ANTECEDENTES.....	3
3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
4. JUSTIFICACIÓN.....	5
5. OBJETIVOS.....	7
5.1.General.....	7
5.2.Específicos.....	7
6. MARCO TEÓRICO.....	8
6.1.Referencial.....	8
6.2.Georeferencial.....	9
6.3.Legal.....	11
6.4.Conceptual.....	12
6.5.Teoría científica.....	14
6.5.1.Métodos técnicos bibliotecológicos.....	14
6.5.2.Calidad de servicio.....	19
7. HIPÓTESIS.....	26
8. VARIABLES.....	27
8.1.Variable independiente.....	27

8.2. Variable dependiente	27
8.3. Operacionalización de las variables	28
9. METODOLOGÍA	29
9.1. Métodos.....	29
9.1.1. Descriptivo	29
9.2. Tipos de investigación.....	29
9.2.1. Bibliográfica	29
9.2.2. De campo.....	29
9.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
9.3.1. Encuesta.....	30
9.3.2. Entrevista.....	30
10. UNIVERSO Y MUESTRA	31
11. PROCESAMIENTO DE DATOS	33
CAPÍTULO II	
2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	35
2.1. Tabulación, presentación e interpretación de los resultados	35
2.2. Comprobación de la hipótesis	43
2.3. Conclusiones y recomendaciones	44
CAPÍTULO III	
3. PROPUESTA.....	46
3.1. Título	46
3.2. Introducción.....	47
3.3. Justificación.....	48
3.4. Objetivos	49
3.5. Desarrollo de la guía de métodos técnicos bibliotecológicos.....	50
3.5.1. Catalogación	51
3.5.2. Clasificación	53
3.5.3. Indización	56
3.6. Plan operativo.....	60
3.7. Resultados obtenidos de la investigación.....	61
3.8. Conclusiones y recomendaciones.....	62
3.9. Bibliografía.....	63

VII. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
CUADRO Y GRÁFICO N° 1	35
CUADRO Y GRÁFICO N° 2	36
CUADRO Y GRÁFICO N° 3	37
CUADRO Y GRÁFICO N° 4	38
CUADRO Y GRÁFICO N° 5	39
CUADRO N° 6.....	40
CUADRO N° 7.....	59
CUADRO N° 8.....	60

VIII. LISTA DE ANEXOS

CONTENIDO	PÁGINA
ANEXO 1: CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA.....	65
ANEXO 2: CUESTIONARIO DE LA ENTREVISTA	66
ANEXO 3: FOTOS DE LA INSTITUCIÓN	68
ENTRADA PRINCIPAL DE LA INSTITUCIÓN	68
ESTADO DE LOS LIBROS DE LA BIBLIOTECA.....	69
REALIZANDO ENTREVISTA A LOS DOCENTES	70
APLICANDO ENCUESTA A LOS ESTUDIANTES	71

IX. RESUMEN EJECUTIVO

Los métodos técnicos bibliotecológicos son procesos encaminados a la organización de los documentos de la biblioteca y por ende la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios.

La Biblioteca de la Unidad Educativa Diez de Agosto del Cantón Vinces no cuenta con una correcta organización de su fondo documental, por ende la atención a los usuarios no garantiza la calidad del servicio, esto nos ha permitido realizar el trabajo de investigación utilizando el método descriptivo, la investigación bibliográfica y de campo, además de las técnicas de recolección de datos como la entrevista y la encuesta, los cuales nos permitieron detectar los aspectos fundamentales para el desarrollo y elaboración de nuestro trabajo de grado.

A través de las encuestas y entrevistas realizadas tanto a estudiantes como a docentes de la Unidad Educativa Diez de Agosto, obtuvimos la suficiente información de la Institución, lo cual nos sirvió para dar las conclusiones y recomendaciones, en las cuales se manifiesta que la institución no cuenta con una correcta organización de su fondo documental, es de allí de donde nace la idea de proponer una guía de métodos técnicos bibliotecológicos para la calidad del servicio a los usuarios.

La propuesta está constituida y desarrollada con la finalidad de organizar los documentos de la Biblioteca de la Unidad Educativa Diez de Agosto, a través de métodos técnicos de catalogación, clasificación e indización. Esta guía tiene como destino final, mejorar el servicio que se ofrece a los usuarios, ya que una biblioteca organizada permite el fácil acceso a los documentos en forma rápida y eficiente.

X. INTRODUCCIÓN

Desde el inicio de la humanidad el hombre por naturaleza es un ser investigativo, que a lo largo del tiempo ha ido plasmando sus conocimientos y descubrimientos en diferentes materiales llamados documentos, mismos que son recopilados y puestos al servicio del público a través de centros denominados bibliotecas, pero éstas a lo largo de la historia han evolucionado de forma considerable en estructura física y más aún en el incremento de documentos, por lo que ha sido necesario implementar un sinnúmero de métodos y técnicas para organizarlas.

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

La aplicación de los métodos y técnicas bibliotecológicas permiten la adecuada organización de cada uno de los documentos existentes en las bibliotecas, y de esta manera nos permitirán una manipulación rápida, oportuna y sobre todo a la brevedad posible en el momento que son requeridos.

Cabe mencionar que el mayor problema de la Biblioteca de la Unidad Educativa Diez de Agosto es que carece de una correcta organización de sus documentos, ya que por razones múltiples no ha sido posible aplicar métodos y técnicas que permitan erradicar el problema que a diario afecta la imagen y calidad del servicio que ofrece a sus usuarios.

Mediante el presente trabajo investigativo podremos determinar los métodos y técnicas bibliotecológicas necesarios para la correcta organización del fondo documental, lo cual permitirá al bibliotecario el acceso a su colección en forma rápida y eficiente en el momento que sean requeridos.

Dentro del desarrollo del capítulo I encontramos los antecedentes, la justificación, los objetivos planteados en la investigación realizada, el marco teórico, la hipótesis, las variables con su respectiva operacionalización, la metodología aplicada para la

realización de la investigación que realizamos en la Biblioteca de la Unidad Educativa Diez de Agosto del Cantón Vinces Provincia de Los Ríos.

Después en el capítulo II continuamos con el análisis e interpretación de resultados obtenidos a través de la encuesta y la entrevista lo que nos permitió establecer las conclusiones, recomendaciones y comprobación de la hipótesis.

Finalmente en el capítulo III encontramos el aporte teórico y práctico, es decir, la propuesta que se concentra en la elaboración de una guía de métodos técnicos bibliotecológicos para mejorar la calidad del servicio a los usuarios de la Biblioteca de la Unidad Educativa Diez de Agosto, la misma que tiene por finalidad la organización de los documentos y por ende brindar una atención de calidad.

CAPÍTULO I

1. TEMA

MÉTODOS TÉCNICOS BIBLIOTECOLÓGICOS, PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS, DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA DIEZ DE AGOSTO, DEL CANTÓN VINCES PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2013.

2. ANTECEDENTES

La Biblioteca de la Unidad Educativa Diez de Agosto, cuenta con 1545 libros de todas las áreas del conocimiento humano, desde sus inicios hasta la actualidad no se les aplica algún proceso técnico bibliotecológico, lo cual constituye una debilidad, lo que ocasiona el estar duplicando esfuerzos y a veces cometiendo errores, sin contar con normas y políticas bibliotecológicas que registren su material documental formando algún tipo de catálogo sea manual o electrónico, que permita la recuperación de los documentos de forma ágil y oportuna, por lo que es necesario contar con la participación de personal capacitado en bibliotecología.

La aplicación de métodos técnicos permitirá la reducción de tiempo en el procesamiento técnico de la colección de la biblioteca, ya que se haría uso de todos los medios actuales disponibles para procesar la información y por ende brindar un servicio de calidad y calidez a los usuarios que acuden diariamente a este centro de información documental, propiciando una mayor disponibilidad del recurso humano para el desarrollo de actividades de gestión, servicios bibliotecarios y promoción de la lectura.

Sin embargo podemos recalcar que, la ausencia de una organización y sistematización de los textos que posee la Biblioteca de la Unidad Educativa Diez de Agosto, así como la aplicación de una estructura organizativa que sirva para el efecto, constituye un problema pendiente a resolver.

La educación en el país está cambiando, por lo tanto es conveniente mejorar la organización de los documentos y sobre todo el servicio que se ofrece a los usuarios de la biblioteca.

Además la aplicación de métodos técnicos bibliotecológicos, logró que la Biblioteca Municipal del Cantón Ventanas tenga organizado toda su colección de documentos y en la actualidad ofrece un servicio eficiente y de calidad a sus usuarios.

3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿La aplicación de los métodos técnicos bibliotecológicos mejorará la calidad del servicio a los usuarios de la Biblioteca de la Unidad Educativa Diez de Agosto del Cantón Vinces Provincia de Los Ríos año 2014?

4. JUSTIFICACIÓN

La incorrecta organización de los documentos, limita la entrega oportuna de la información solicitada por los usuarios que asisten a la biblioteca, al realizar esta investigación se brindará un mejor servicio a los usuarios y se mejorará el ingreso y recuperación de la información.

Por medio de esta investigación se logrará mejorar la organización de los documentos a través de los métodos técnicos bibliotecológicos (catalogación, clasificación e indización), con la finalidad de brindar un servicio de calidad a los usuarios, debido que una correcta organización de los documentos permitirá ofrecer eficiencia y eficacia en la búsqueda de algún documento que sea solicitado.

El tener la biblioteca organizada, ayudará de forma significativa a ofrecer servicios de calidad y controlar el ingreso de nuevos documentos, por lo tanto es necesario contar con un manual de aplicación de métodos técnicos bibliotecológicos.

Para los estudiantes es un beneficio tener una biblioteca organizada, la cual utilizan a diario durante su aprendizaje educativo y esta merece que se encuentre en buen estado, con la finalidad que todos los estudiantes tengan acceso al material bibliográfico de forma oportuna.

La institución educativa debe tener organizada su biblioteca, para mejorar el servicio que se brinda a los usuarios, ofrecer eficiencia y eficacia al momento que le sea solicitado algún texto.

El proyecto es pertinente debido que la biblioteca es el lugar donde está almacenado todo el conocimiento y la ciencia en soporte papel, por lo cual los métodos técnicos ayudarán a organizar todos los documentos existentes en la misma y por ende se mejorará la calidad del servicio ofertado a los usuarios.

La biblioteca tendrá una solución a corto plazo de su problemática, contamos con la predisposición de la máxima autoridad, la bibliotecaria, la comunidad educativa y además tenemos los recursos económicos para realizar la investigación.

Nuestro proyecto de investigación es original porque se trata de mejorar la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios de la biblioteca a través de la aplicación de métodos técnicos bibliotecológicos que brindarán solución al problema existente.

5. OBJETIVOS

5.1. General

Determinar los métodos técnicos bibliotecológicos para la calidad del servicio a los usuarios de la Biblioteca de la Unidad Educativa Diez de Agosto del Cantón Vinces Provincia de Los Ríos año 2014.

5.2. Específicos

- Diagnosticar que métodos técnicos bibliotecológicos se les aplicará a los documentos, para mejorar la calidad del servicio de la Biblioteca de la Unidad Educativa Diez de Agosto del Cantón Vinces Provincia de Los Ríos año 2014.
- Analizar los métodos técnicos bibliotecológicos y la calidad del servicio que ofrece a los usuarios.
- Especificar la teoría científica de los métodos técnicos bibliotecológicos y la calidad del servicio.
- Presentar una guía de los métodos técnicos bibliotecológicos para mejorar la calidad del servicio.

6. MARCO TEÓRICO

6.1. Referencial

HISTORIA DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA DIEZ DE AGOSTO

El Consejo Cantonal dictó la Ordenanza Municipal el 19 de mayo de 1951, amparada en la facultad que le concedía el numeral (a) del inciso 5° del artículo 40 de la ley de Régimen Municipal, creando el Colegio “Diez de Agosto” en honor a la efemérides Patria; esta ordenanza se expidió sobre la base del Decreto Ministerial del 28 de marzo de 1951 y la firmaron el Sr. Teófilo Caicedo, Presidente del Concejo y el Sr. Ramón Iñiguez, Secretario.

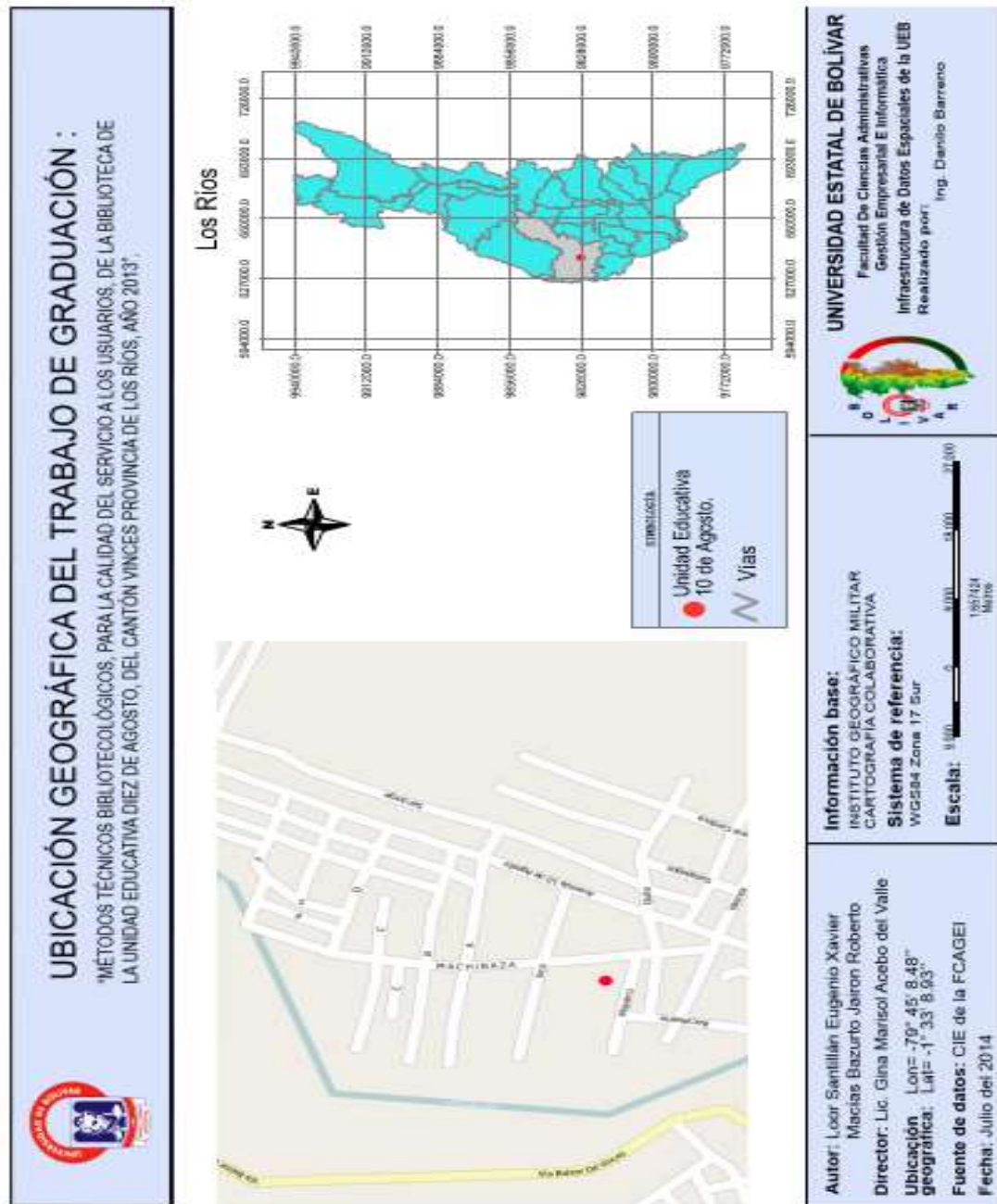
En el año de 1963 se crea la Biblioteca de la Unidad Educativa Diez de Agosto, la cual en sus inicios funcionó anexada a la Secretaría del Plantel, siendo su primer bibliotecario el Prof. Ricardo Calero Zuloaga.

En el año de 1965 el colegio gestionó la construcción de su propio local y se trasladó al local donde funciona en la actualidad, se construyó un aula para la biblioteca siendo su bibliotecario el Prof. Fausto Calero Piedrahita.

La Institución Educativa, desarrolla su actividad graduando a Bachilleres en las especialidades de: Bachiller Técnico en Comercio y Administración mención: Administración en Sistemas; Contabilidad y Administración y el Bachillerato en Ciencias, ofreciendo una formación con alto nivel académico, tanto en asignaturas técnicas como científicas, caracterizándose por su Orientación Vocacional y Profesional con principios éticos. La biblioteca es un departamento complementario del aprendizaje para el estudiante, el docente y para toda persona que se dedica a la investigación. En ella encontramos la materia bibliográfica requerida para conocer e investigar los datos en los que ha de basarse el trabajo.

6.2. Georeferencial

Este trabajo investigativo titulado “Métodos técnicos bibliotecológicos, para la calidad del servicio a los usuarios, de la Biblioteca de la Unidad Educativa Diez de Agosto, del Cantón Vinces Provincia de Los Ríos, año 2013”, se realizó en la Biblioteca que se encuentra ubicada en las calles Rocafuerte y Mayaicu.



Datos del Cantón Vinces

San Lorenzo de Vinces es cabecera cantonal del Cantón Vinces. Es uno de los cantones más antiguos de la Provincia de Los Ríos en el Ecuador, con un estimado de 72.000 habitantes, el 61% de su población reside en el área rural, se caracteriza por ser una población de jóvenes, ya que alrededor del 44% de la población son menores de 20 años. En la cabecera cantonal residen alrededor de 25.000 habitantes. Se encuentra en la costa ecuatoriana, aproximadamente a 100 km al norte de la ciudad de Guayaquil.

La cantonización de Vinces se logró el 14 de junio de 1845 con la parroquia Vinces y Palenque, por el Gobierno Provisorio de aquella época y confirmado por la Convención Nacional reunida en Cuenca en el mismo año. Constituido en Cantón, Vinces pasó a formar parte de la antigua Provincia del Guayas, para posteriormente en 1860 con la creación de la Provincia de Los Ríos pasa a formar parte de esta.

Provincia:	Los Ríos
División:	2 parroquias urbanas, 1 rural
Latitud:	1° 30´S
Longitud:	1° 12´O
Altitud:	6 msnm
Superficie:	709.6 km ²
Fundación:	29 de junio de 1754
Cantonización:	14 de junio de 1845
Población:	71.736 hab. (Censo de población y vivienda 2010) Mujeres=34.655 hab. Hombres=37.081 hab.
Gentilicio:	Vinceño

6.3. Legal

Para efectos del presente trabajo de grado, se han revisado los instrumentos legales que amparan y sustentan nuestro trabajo de graduación:

Constitución de la República del Ecuador

Art. 343.-El sistema nacional de educación tendrá como finalidad el desarrollo de capacidades y potencialidades individuales y colectivas de la población, que posibiliten el aprendizaje, la generación y utilización de conocimientos, técnicas, saberes, artes y cultura. El sistema tendrá como centro al sujeto que aprende, y funcionará de manera flexible y dinámica, incluyente, eficaz y eficiente.

El sistema nacional de educación integrará una visión intercultural acorde con la diversidad geográfica, cultural y lingüística del país, y el respeto a los derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades.

Ley Orgánica de Educación Intercultural

Art. 36.-De la relación con los Gobiernos Autónomos Municipales.-Sin perjuicio de lo establecido en la Constitución de la República, las leyes y, en particular, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, son responsabilidades de los gobiernos autónomos municipales, en relación con los centros educativos, las siguientes:

Literal I.-Dar mantenimiento de redes de bibliotecas, hemerotecas y centros de información, cultura y arte vinculadas con las necesidades del sistema educativo.

6.4. Conceptual

Biblioteca.-“La biblioteca es un departamento 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” (Hidalgo, 2008, p.22).

Bibliotecología.-La Bibliotecología es la ciencia que estudia el funcionamiento de las bibliotecas. Por lo tanto, el objetivo debe ser el crear los instrumentos que permitan, mediante la aplicación de principios normativos, resolver los problemas que se presentan para la organización y el buen funcionamiento de las Unidades de Información, en sus aspectos humanos, científicos y técnicos. (Hidalgo, 2008, p.19)

Calidad del servicio.-Es ofrecer una buena atención y un mejor servicio, mantener buenas relaciones con los usuarios, y darle la orientación necesaria para la información solicitada, mantener un ambiente adecuado.

Documento.-“Es cualquier material en soporte bibliográfico o de otro tipo, editado o no, susceptible de ser descrito en un registro y que contiene información” (Hidalgo, 2008, p.25).

Métodos técnicos bibliotecológicos.-Son los procesos que se ejecutan desde que se adquiere un documento hasta que es puesto al servicio del usuario (catalogación, clasificación e indización), por ello es indispensable que se ejecute este proceso, basado en las normas bibliotecarias.

Servicio.-Acción encaminada a la satisfacción de necesidades manifiestas de las personas, de ahí que el servicio sea el resultado de las actividades de interacción entre quien lo produce u ofrece y quienes lo demandan y requieren de permanente seguimiento y evaluación que garantice la calidad en la prestación.¹

¹ JARAMILLO, Orlanda. Biblioteca pública: Su gestión en el contexto de la sociedad de la información. Buenos Aires. Alfagrama, 2008, p. 109

Usuario.-Es la razón de ser de toda biblioteca. Tanto los objetivos, esfuerzos y recursos, como la organización y planificación están determinados por el usuario. Para que exista el usuario se requiere del diseño y oferta de un producto o servicio en el caso de la biblioteca, este producto es la información, a partir de la cual se generan servicios, mediados por procesos de comunicación. (Jaramillo, 2008, p.109)

6.5. Teoría científica

6.5.1. Métodos técnicos bibliotecológicos

Son los procesos que se ejecutan desde que se adquiere un libro hasta que es puesto al servicio del usuario (catalogación, clasificación e indización), por ello es indispensable que se ejecute este proceso, basado en las normas bibliotecarias.

Catalogación

Es una parte de los métodos técnicos catalográficos que consiste en describir cada unidad bibliográfica, (libro, publicación periódica u otro documento), por sus características más sobresalientes destacando las cualidades de sus datos. La catalogación tiene por objeto registrar los libros, las publicaciones periódicas, los materiales audiovisuales y otros documentos que contengan información y describirlos de manera concreta, para que sean fácilmente localizados por los datos que conozca el usuario, es hacer un índice de los materiales que existen y se posee en la biblioteca. (Arteaga, 2000, p.49)

Además de registrar, describe e indiza de manera específica el material o fondo bibliográfico correspondiente a una unidad de información, ya sea en una biblioteca, archivo o en un centro de documentación.

Catalogación descriptiva

Es una fase del proceso de catalogación que se refiere a la identificación y descripción del libro o de cualquier unidad bibliográfica existente en la biblioteca y el registro de la información contenida por medio de un asiento bibliográfico que además incluye un símbolo de identificación para la ubicación.

Cuando se han identificado convenientemente estos elementos, se describen o representan en una ficha catalográfica, de manera única para cada unidad no pudiendo ser aplicada a otro libro de la colección.

Catalogación simplificada

Reduce o simplifica algunos elementos y datos descriptivos que no son importantes para el usuario, según el tipo de biblioteca. Por ejemplo en las bibliotecas escolares, donde mayor aplicación tiene esta forma, no se considera importante la mención del tamaño o formato de la obra, lo mismo que la mención de autores subsidiarios, que por el contrario estos datos podrían ser importantes en una biblioteca especializada.

Catalogación automatizada

Consiste en la aplicación de un paquete o programa de computación, para la creación de base de datos. La característica importante de esta forma de proceso es la inclusión de un resumen a través del cual se obtiene un panorama sintético del contenido total de las unidades bibliográficas u obras, sean libros, publicaciones periódicas o materiales convencionales o audiovisuales.

Características del catálogo

El catálogo de una biblioteca para ser eficiente en su uso, debe reunir determinadas características. En términos generales el catálogo describe, ordena y ubica de manera específica la colección de la biblioteca, determinándose que sus principales funciones y características son:

- a) Establecer el contenido de cada libro.
- b) Muestra las obras existentes de un determinado autor, en la colección.
- c) Qué ediciones de una obra están contenidas en el catálogo.
- d) Qué tipo de materiales sobre una determinada materia o tema existen en la biblioteca.

Para que la consulta resulte eficaz, el mantenimiento del catálogo debe ser constante para mantenerlo siempre al día de manera ágil. Debe ser flexible y expansivo de acuerdo con el crecimiento y el constante desarrollo, los incrementos y cambios que ocurran en la biblioteca.

Las normas y reglas establecidas para hacer las entradas o encabezamientos de un catálogo son en general de aceptación internacional, la descripción bibliográfica, en la práctica es el resultado de una variedad de elementos que sirven para el registro de autores y la descripción de los datos correspondientes a una unidad bibliográfica y para el caso de América, las Reglas de Catalogación Angloamericanas (RCAA) y las International Standard Bibliographical Description (ISBD), las primeras indican las normas para los encabezamientos o entradas de autores y las segundas sirven para la descripción del resto de los elementos, la puntuación, distribución de párrafos, áreas y otros datos complementarios.

Clasificación

El término clasificar deriva de dos voces latinas: clasis=clase y facere=hacer, equivalente a: hacer clase o clasificar, acción juntamente complementaria que junto a la catalogación constituyen la parte fundamental y motriz de los métodos técnicos bibliotecológicos de cada unidad de información. (Arteaga, 2000, p.110)

Clasificar es agrupar o reunir las cosas por sus características comunes o de parecido y separar por sus diferencias. Aplicando este principio general a los métodos de organización de la biblioteca, será clasificar el conocimiento humano, agrupándolo por sus características generales dentro del tema general y separándolo por su diferencia con otro.

Sistemas de clasificación

Son todos aquellos métodos y técnicas utilizadas para la asignación de un código numérico al documento, en formato papel o digital.

Clasificación Decimal Universal (CDU)

Es un sistema de clasificación bibliográfica, cada una de sus clases está ampliamente desarrollada y contiene tablas auxiliares que permiten la tendencia a la forma bibliográfica, tiene mucha flexibilidad, admite la anexión de otras tablas auxiliares,

fue editada en varias ediciones internacionales, actualmente es usada en Europa. (Arteaga, 2000, p.110)

Clasificación Decimal Dewey (CDD)

Es el más conocido y ampliamente utilizado en las bibliotecas, es a su vez el sistema más antiguo que aún se utiliza, su creador fue Melvil Dewey. Contiene divisiones, subdivisiones, secciones y subsecciones, es de carácter biblioteconómico y sirve más para ubicar. Este sistema tiene amplia difusión y es muy utilizado en casi todas las unidades de información de la Américas.

Conceptos básicos del sistema CDD

La CDD se denomina decimal porque considera el conocimiento humano, representado en grupos de materias, divididas en 10 grandes clases. Cada clase agrupa disciplinas relativas y se conoce como el primer sumario:

000	Obras generales
100	Filosofía
200	Religión
300	Ciencias sociales
400	Lingüística
500	Ciencias puras
600	Ciencias aplicadas
700	Bellas artes y recreación
800	Literatura
900	Historia-geografía-biografía

Cada una de estas clases se subdivide en 10 divisiones y cada división en 10 subdivisiones, luego cada subdivisión en secciones y a su vez en subsecciones, sucesivamente.

Principios generales para clasificar libros

Cuando vamos a clasificar una obra o un libro, es necesario tomar en cuenta los elementos y aspectos más característicos de la misma. Una vez que se ha elegido el sistema de ordenamiento que se va a utilizar, es necesario tomar en cuenta ciertos preceptos para la aplicación del tipo de clasificación, que sea comprensible y consistente para temas diferentes y para grupos de materias existentes en la unidad de información. Entre los principios podemos mencionar:

- a) Clasificar un tema primero por la materia y luego por la forma, o género en el que esta presentada la obra, excepto en las obras generales y en literatura, donde la forma es lo más sobresaliente y característico.
- b) Clasificar un tema donde sea más usado; para aplicar este principio el clasificador debe tomar en consideración la naturaleza de la colección y las necesidades del lector, ambas no son casuales, sino que están planteadas de acuerdo con el tipo de unidad de información en la que se realiza el proceso.
- c) Ubicar el libro en lo más específico de la materia que contenga, respecto a un tema más general. Es necesario determinar cuál es la parte específica de una materia.
- d) Cuando un libro trata de dos o tres materias, se ubica éste por la materia predominante o por la que este en primer lugar.

Indización

Se entiende por indización la acción de representar el contenido temático de un documento, a través de palabras claves tomadas del lenguaje natural o de un tipo de lenguaje controlado o bien de una combinación de ambos.²

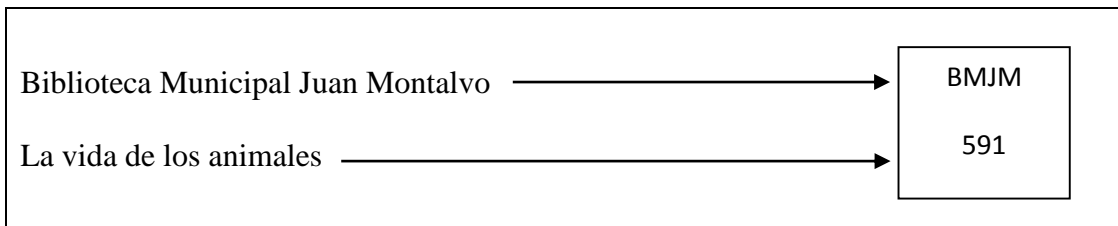
Técnica del análisis documental para representar y describir el contenido de los documentos, mediante conceptos principales contenidos en ellos (palabras claves) o vocabularios controlados (descriptores, términos o encabezamientos de materia), con

² SERRANO ALBUJA, Alba. Cómo recuperar información en la biblioteca: Estrategia de indización con lenguajes combinados. Quito: Gráficas Iberia, 2010, p.19

el fin de guiar al usuario en la recuperación de los documentos que necesita. Para indizar se utiliza el Tesauro Spines o la Lista de Encabezamientos por Materias.

Signatura topográfica

El término está compuesto por: **signo**=signatura, **topos**=lugar y **graphos**=descripción, etimológicamente significa, signo que describe el lugar, en otros términos es un símbolo numérico, alfabético o alfanumérico que determina la ubicación física del documento o libro dentro de la estantería. La signatura topográfica como símbolo que muestra la ubicación física de cada unidad bibliográfica, corresponde al símbolo de notación tomado de un esquema o sistema de clasificación que puede ser CDD o CDU. Este símbolo de notación determina la materia o tema en la que se encuentra incluida la obra, esta signatura puede ser numérica, alfabética o la combinación de ambas. (Arteaga, 2000, p.147)



6.5.2. Calidad de servicio

Es la mejora cualitativa de nuestras relaciones con el cliente, de manera que éste quede gratamente sorprendido con el servicio ofrecido, es decir, lograr que en cada contacto, el cliente se lleve la mejor impresión acerca de nuestros servicios.

Como proveedores de servicios, tenemos la oportunidad de crear el futuro de los servicios adelantándonos a lo que quieren nuestros clientes, desarrollando respuestas innovadoras y luego cambiando estratégicamente, es decir, cambiando las reglas de juego del servicio al cliente.

Cuando hablamos de calidad de servicio estamos hablando de alto desempeño, de gente feliz y satisfecha, gente con visión de futuro, que conoce su razón de ser, que supera las expectativas de sus clientes y que está comprometida con los buenos resultados de la institución para la cual trabaja.

Es por esta razón que al hablar de calidad de servicio debemos revisar si realizamos con eficiencia nuestro trabajo; que al fin y al cabo es lo que va a permitir evidenciar, si en realidad la calidad de servicio que profesamos y que queremos alcanzar se aplica. Definitivamente, la única forma de lograr un buen servicio es involucrándonos y asumiendo que la calidad de nuestro trabajo va a influenciar la excelencia que la empresa quiere alcanzar.

La calidad provoca que el ambiente de trabajo mejore, que el cliente se sienta a gusto; por lo cual vale la pena hacer un esfuerzo para lograrlo, estando claros en que hay que unir voluntades para empezar a mejorar la calidad de nuestro trabajo. Para alcanzar la calidad en los servicios que ofrecemos es necesario desbloquear nuestra mente y adaptarnos a esta innovadora forma de trabajo.

Servicio al usuario

Es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades, así como también atraer cada vez un mayor número de clientes por medio de la eficiencia y eficacia con que se brinde el servicio. En tal sentido, los usuarios constituyen el elemento vital de cualquier institución sea esta pública, privada o mixta. Sin embargo, son pocas las que consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sea en cuanto a calidad, eficiencia o servicio personal.

Es por ello que se debe mejorar la calidad del servicio que se ofrece a los clientes, ya que ellos son la razón de ser de la institución. De tal forma, es necesario entre otras cosas mejorar continuamente el lugar de trabajo, enfocándolo hacia la calidad de bienes y servicios. Los clientes constituyen el elemento vital e impulsor de las organizaciones, ya que hacia ellos va dirigido el servicio.

Por lo tanto, el servicio ofrecido influye de manera directa en la satisfacción del cliente, por consiguiente el servicio al usuario comprende todas las actividades que la institución u administrador desarrollan, para satisfacerlos.

El personal bibliotecario

Para prestar servicios óptimos a la comunidad es necesario mantener un personal capacitado y muy motivado a fin de utilizar eficazmente los recursos de la biblioteca en respuesta a las demandas de la comunidad.

Como el personal bibliotecario es un elemento indiscutible para la prestación de cualquier servicio en esta disciplina, es necesario que se encuentre motivado y capacitado para ejercer su cometido profesional. Es preciso igualmente que la gestión de los recursos humanos que requiera cualquier servicio bibliotecario contemple toda la amalgama de requisitos que la abarcan como son: cuestiones laborales, profesionales, económicas, el número de personas necesarias y contemplar la especialización para la prestación de determinados servicios.

Nuevo perfil del bibliotecario

En la actualidad el perfil del profesional bibliotecológico ha evolucionado en consonancia con el desarrollo científico-técnico de la sociedad, su imagen se ha transformado, ahora es un profesional de la información y su nombre toma distintas denominaciones: bibliotecólogo, gestor de la información, mediador de información, entre otras acepciones. Se actualiza en forma permanente debido a los vertiginosos cambios que se producen en nuestra sociedad, ya que se requieren nuevos conocimientos para desempeñarse en forma eficiente en el mercado laboral de la información.³

³ HIDALGO, Guadalupe. Módulos de enseñanza para el análisis documental. Quito: PPL Impresores, 2008, p.19

Funciones del personal bibliotecario

Recordemos que durante mucho tiempo la políticas bibliotecarias se habían caracterizado esencialmente por enfatizar el carácter conservacionista de las colecciones bibliotecarias.

Por lo tanto, es necesario que el profesional bibliotecario de la colección local haya cursado estudios de biblioteconomía y documentación o, al menos, cursos de formación bibliotecaria. Además debe conocer las técnicas bibliotecarias de tratamiento de la colección (clasificación, catalogación e indización).

Tiene así mismo que ser una persona con unas cualidades humanas destacables: amabilidad, cordialidad, comprensión, saber escuchar, comunicación, disponibilidad y asistencia. Debe establecer programas y actividades para facilitar su conocimiento y uso: campañas publicitarias, colaboración con otras entidades locales, utilizar técnicas de marketing y promoción empresarial.

Servicios de la biblioteca actual

Una vez que hemos dado a conocer la colección local y que hemos promocionado su uso, tenemos que plantearnos qué servicios bibliotecarios queremos prestar.

Lectura y consulta en sala

Este servicio podemos considerarlo básico y fundamental, ¿Qué mejor forma que conocer la colección local que facilitando su consulta en el mismo edificio de la biblioteca? incluso si las circunstancias lo permitiesen, se podría destinar un espacio o sala en exclusividad para el uso y consulta de esta colección.

Préstamo bibliotecario

El préstamo bibliotecario o préstamo a domicilio de los documentos de la colección local es un tema conflictivo que muchos autores desaconsejan. En este punto

enlazamos con las reflexiones apuntadas en el servicio anterior en cuanto al valor, muchas veces únicos, que presentan algunos de los documentos integrantes de la colección local. Debemos formularnos la pregunta ¿Los materiales de la colección local deben prestarse? Sí, siempre y cuando las circunstancias lo permitan y se den las condiciones idóneas que preserven la integridad de los documentos.

Información bibliográfica

Un recurso muy útil para gestionar eficazmente las consultas que sobre la colección local recibe el servicio o sección de referencia, sería de llevar un control exhaustivo de la tipología y temática de consultas planteadas por los usuarios de manera que nos permita llevar un control estadístico de las mismas y nos sirva para tener preparadas respuestas idóneas para preguntas planteadas de antemano por otros usuarios.

Servicio de alerta e información

Este servicio consiste en hacer conocer y poner en alerta al usuario, sobre las últimas adquisiciones incorporadas a la colección de la biblioteca y que están a su disposición aún antes de que estén catalogadas y clasificadas, todavía no incorporadas al catálogo.

Generalmente esta información se disemina a través de un boletín, cada asiento descriptivo incluye los datos más característicos de la obra como: autor, título, editorial y otros datos.

Calidad aplicada al servicio público

Actividad o prestación humana, llevada a cabo por la administración o, bajo un cierto control y regulación de ésta, por una organización, especializada o no, destinada a satisfacer necesidades de la colectividad o alguna otra necesidad social, y que no consista en la producción de bienes materiales.

La calidad se asocia a criterios múltiples, tales como:

- a) Acogida.
- b) La atención.
- c) Los horarios.
- d) La manera como se explica e informa.
- e) La rapidez de respuesta y cómo se responde.
- f) La proximidad.
- g) La simplificación.
- h) El costo del servicio.
- i) La organización de los servicios.
- j) Los puentes abiertos entre los servicios y las instituciones.

Calidad de la biblioteca según la concepción moderna de calidad

La biblioteca ha sido receptiva, pudiéndola calificar incluso de muy dinámica, ya que pronto se percibe una preocupación por incorporar ese principio que la llevará hacia una nueva orientación de su gestión, e incluso a ampliar su visión como servicio público.

A partir de los requerimientos y necesidades manifestadas por los usuarios, o destacadas en ellos, para llevar a cabo sus tareas docentes, investigadoras, de estudio y culturales, la biblioteca proyecta y diseña productos o servicios siguiendo pautas de calidad teórica para su enfoque.

La norma internacional ISO 11620 define calidad bibliotecaria como: totalidad de las características de un producto o servicio que muestra la habilidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades implícitas o explícitas.

Lo que se persigue con la calidad bibliotecaria

El principal objetivo que persigue con la calidad bibliotecaria es la satisfacción del usuario. Esta satisfacción se mide mediante la buena calidad de servicios como:

- Atención al público.

- Información bibliográfica.
- Orientación en la biblioteca, señalización.
- Formación de usuarios.
- Condición de las instalaciones: iluminación, ventilación, climatización, equipos, espacios, etc.
- Lectura en sala.
- Préstamo a domicilio.

Pautas para ofrecer un servicio de calidad

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 por lo que debemos ser conscientes que el éxito de nuestra biblioteca depende en gran medida de nuestra capacidad para prestar un buen servicio.

Un servicio de calidad debe:

- Satisfacer las necesidades del usuario
- Integrar de manera real o percibida, las necesidades del usuario de modo consistente y confiable
- El servicio al usuario es responsabilidad de todos

Finalmente para subsistir es necesario integrar al cliente en la organización, tratarlo de forma tal que él se sienta parte de la biblioteca.

7. HIPÓTESIS

La aplicación de métodos técnicos bibliotecológicos en la Biblioteca de la Unidad Educativa Diez de Agosto del Cantón Vinces, mejorará la calidad del servicio a los usuarios.

8. VARIABLES

8.1. Variable independiente

Métodos técnicos bibliotecológicos.

8.2. Variable dependiente

Calidad del servicio a los usuarios.

8.3. Operacionalización de las variables

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS																
INDEPENDIENTE: MÉTODOS TÉCNICOS BIBLIOTECOLÓGICOS																				
Métodos técnicos bibliotecológicos se conceptúa como: Procesos que se ejecutan desde que se adquiere un libro hasta que es puesto al servicio del usuario (catalogación, clasificación e indización), por ello es indispensable que se ejecute este proceso, basado en las normas bibliotecarias.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos técnicos bibliotecológicos ▪ Sistemas de Clasificación de documentos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Catalogación, clasificación e indización ▪ Clasificación Decimal Universal y Clasificación Decimal Dewey 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuán habitual considera usted que se debe capacitar a la bibliotecaria en temas de bibliotecología, con la finalidad de ofrecer un mejor servicio a los usuarios? ▪ ¿Conoce usted si la biblioteca cuenta con un sistema de clasificación adecuado que permita ofrecer un buen servicio a los usuarios? 	Entrevista																
DEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS																				
Calidad del servicio se conceptúa como: Ofrecer una buena atención y un mejor servicio, mantener buenas relaciones con los usuarios, y darle la orientación necesaria para la información solicitada, mantener un ambiente adecuado.	- Tipos de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estudiantes 	<p>1- ¿Está Ud. conforme con el servicio que recibe en la biblioteca?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Muy de acuerdo</td><td style="width: 20px;"></td></tr> <tr><td>De acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>En desacuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>Totalmente en desacuerdo</td><td></td></tr> </table> <p>2- ¿Cree Ud. que es el servicio que le brindó la bibliotecaria fue eficiente?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Muy de acuerdo</td><td style="width: 20px;"></td></tr> <tr><td>De acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>En desacuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>Totalmente en desacuerdo</td><td></td></tr> </table>	Muy de acuerdo		De acuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Muy de acuerdo		De acuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Encuesta
Muy de acuerdo																				
De acuerdo																				
En desacuerdo																				
Totalmente en desacuerdo																				
Muy de acuerdo																				
De acuerdo																				
En desacuerdo																				
Totalmente en desacuerdo																				

9. METODOLOGÍA

9.1. Métodos

9.1.1. Descriptivo

El tema en mención tuvo la finalidad de conocer el estado en que se encuentran los documentos de la Biblioteca de la Unidad Educativa “Diez de Agosto” del Cantón Vinces. Debido que con una correcta aplicación de los métodos técnicos bibliotecológicos se mejoró el servicio que se ofrece a los usuarios y se contribuyó de manera eficiente en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los educandos.

9.2. Tipos de investigación

9.2.1. Bibliográfica

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

9.2.2. De campo

Aplicamos una encuesta a los estudiantes y entrevista a los docentes de la Unidad Educativa “Diez de Agosto” del Cantón Vinces, Provincia de Los Ríos objeto de nuestra investigación.

La investigación de campo es aquella que se realiza en el lugar donde se presenta el fenómeno observado se basa en informaciones obtenidas directamente de la realidad, permitiéndole al investigador cerciorarse de las condiciones reales en que se han conseguido los datos.

9.3. Técnicas e instrumentos para la obtención de datos

9.3.1. Encuesta

Elaboramos un cuestionario de preguntas que aplicamos a la muestra poblacional de los estudiantes que nos permitió obtener información real del problema planteado, para lo cual el encuestado contestó por escrito a las preguntas diseñadas, eligió y marco con una X una opción por cada pregunta.

Las preguntas fueron sencillas y fáciles de responder, se utilizó opciones múltiples de respuestas tales como:

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

Frecuentemente	
Algunas veces	
Casi nunca	
Nunca	

9.3.2. Entrevista

Utilizamos esta técnica con el personal docente de la institución educativa, lo cual estableció un dialogo entre el investigador y el entrevistado, las preguntas fueron claras y sencillas. Se desarrolló en un clima de confianza e hicimos sentir al entrevistado la importancia de su colaboración y el carácter de confidencialidad de los datos que aportó.

10. UNIVERSO Y MUESTRA

Población o universo

La población constituye el objeto de la investigación, siendo el centro de la misma y de ella se extrae la información requerida para el estudio respectivo, es decir el conjunto de individuos, objetos, entre otros, que fueron sometidos al estudio.

Ítems	Informantes	Población
1	Docentes	73
2	Estudiantes	2031
TOTAL		2104

Muestra

Para el análisis de datos de nuestro proyecto de investigación, se sintetizó el conjunto de sujetos con características semejantes que fueron sometidos al estudio y que se agruparon con la denominación de la muestra.

En nuestra investigación, de los 2031 estudiantes obtuvimos la muestra poblacional, a la cual se les realizó una encuesta que nos permitió obtener datos reales.

Para obtener la muestra de los estudiantes a los cuales se les aplicó la encuesta procedimos a utilizar la siguiente fórmula:

Elementos de la fórmula

n= Tamaño de la muestra

E = Coeficiente de error (0,05 %)²

N = Población = Universo

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

$$n = \frac{2031}{(0.05)^2(2031 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{2031}{(0,0025 \times 2030)} + 1$$

$$n = \frac{2031}{(5.07 + 1)}$$

$$n = \frac{2031}{6.07}$$

$$n = 334$$

Después de aplicar la fórmula el tamaño de la muestra de los estudiantes para el proyecto fue de 334.

11. PROCESAMIENTO DE DATOS

Después de aplicar la entrevista a los docentes y la encuesta a la muestra poblacional de los estudiantes objetos de nuestro estudio, se procedió al procesamiento de datos y los resultados se sometieron a:

- Clasificar.
- Ordenar en cuadros y gráficos de barras
- Tabular, aplicando el programa Microsoft Excel.
- Interpretación.
- Verificación de Hipótesis.

Todo esto nos permitió:

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

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

2.1. Tabulación, presentación e interpretación de los resultados

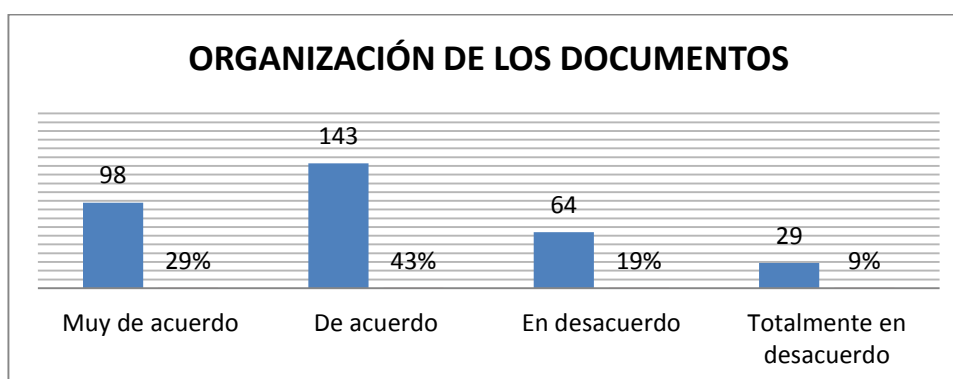
2.1.1. Encuesta dirigida a los estudiantes de la Unidad Educativa Diez de Agosto

- 1- ¿Está Ud. de acuerdo que se aplique una correcta organización de los documentos en la Biblioteca de su Institución Educativa, con la finalidad de que se brinde un mejor servicio?

CUADRO N° 1

VARIABLES	f	%
Muy de acuerdo	98	29
De acuerdo	143	43
En desacuerdo	64	19
Totalmente en desacuerdo	29	9
TOTAL	334	100%

GRÁFICO N° 1



Fuente: Unidad Educativa Diez de Agosto
Elaborado por: Eugenio Loor y Jairon Macías

Análisis e interpretación

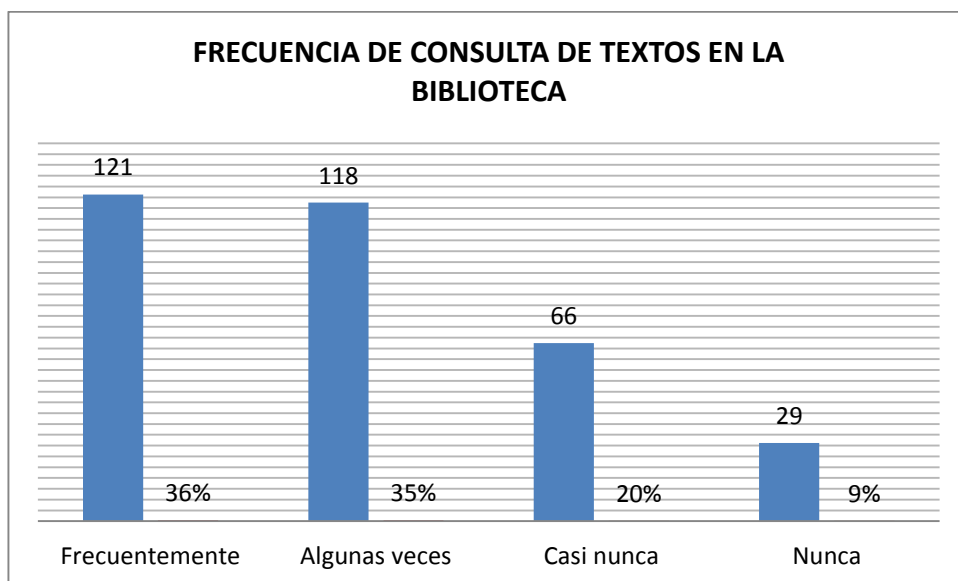
Si sumamos los porcentajes de las opciones muy de acuerdo y de acuerdo, los encuestados nos indican que es necesaria la organización de los libros y de esta forma se mejorará el servicio que se ofrece a la comunidad educativa.

2- ¿Con qué frecuencia consulta textos en la biblioteca?

CUADRO N° 2

VARIABLES	f	%
Frecuentemente	121	36
Algunas veces	118	35
Casi nunca	66	20
Nunca	29	9
TOTAL	334	100%

GRÁFICO N° 2



Fuente: Unidad Educativa Diez de Agosto
Elaborado por: Eugenio Loor y Jairon Macías

Análisis e interpretación

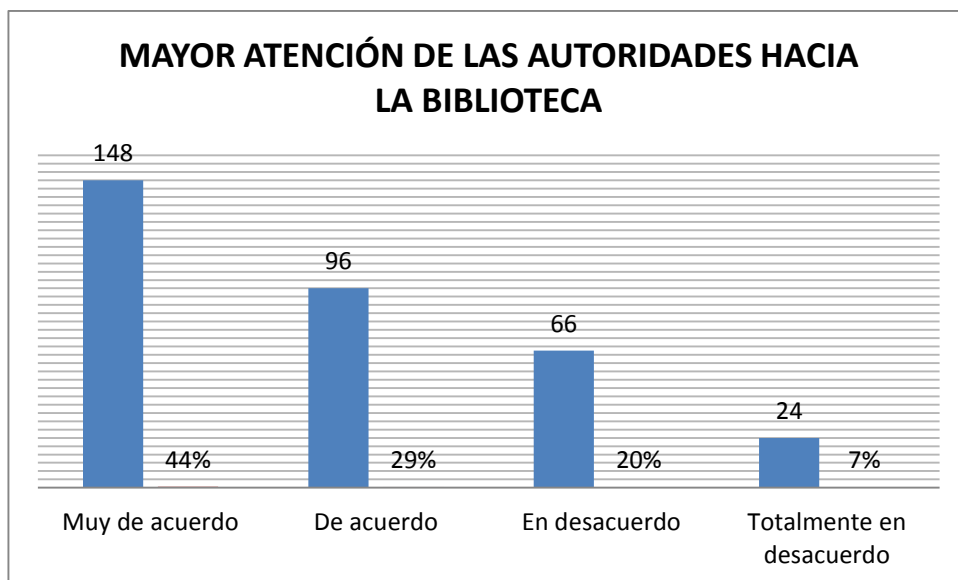
Como podemos apreciar los estudiantes si consultan libros en la biblioteca y por lo tanto es urgente que se aplique los métodos técnicos bibliotecológicos para ofrecer un buen servicio a los estudiantes.

3- ¿Cree Ud. que la Biblioteca de la Unidad Educativa Diez de Agosto, merece más atención por parte de las autoridades para su buen funcionamiento?

CUADRO N° 3

VARIABLES	f	%
Muy de acuerdo	148	44
De acuerdo	96	29
En desacuerdo	66	20
Totalmente en desacuerdo	24	7
TOTAL	334	100%

GRÁFICO N° 3



Fuente: Unidad Educativa Diez de Agosto
Elaborado por: Eugenio Loor y Jairon Macías

Análisis e interpretación

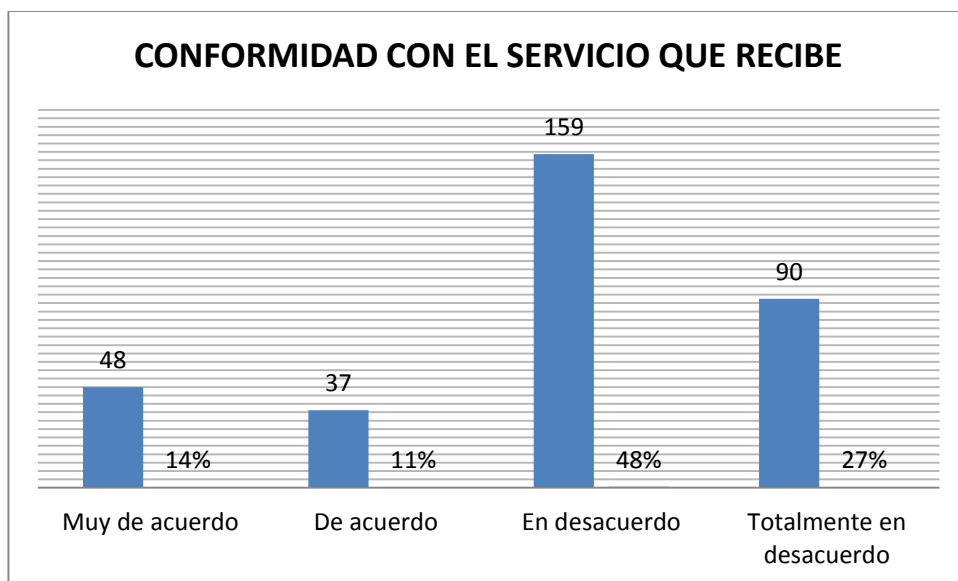
Lo que se evidencia es que los encuestados desean que las autoridades de turno le brinden mayor atención a la biblioteca ya que en ella se almacena información en soporte papel y de fuentes confiables, que sirven para realizar las investigaciones o simplemente para adquirir nuevos conocimientos.

4- ¿Está Ud. conforme con el servicio que recibe en la biblioteca?

CUADRO N°4

VARIABLES	f	%
Muy de acuerdo	48	14
De acuerdo	37	11
En desacuerdo	159	48
Totalmente en desacuerdo	90	27
TOTAL	334	100%

GRÁFICO N° 4



Fuente: Unidad Educativa Diez de Agosto
Elaborado por: Eugenio Loor y Jairon Macías

Análisis e interpretación

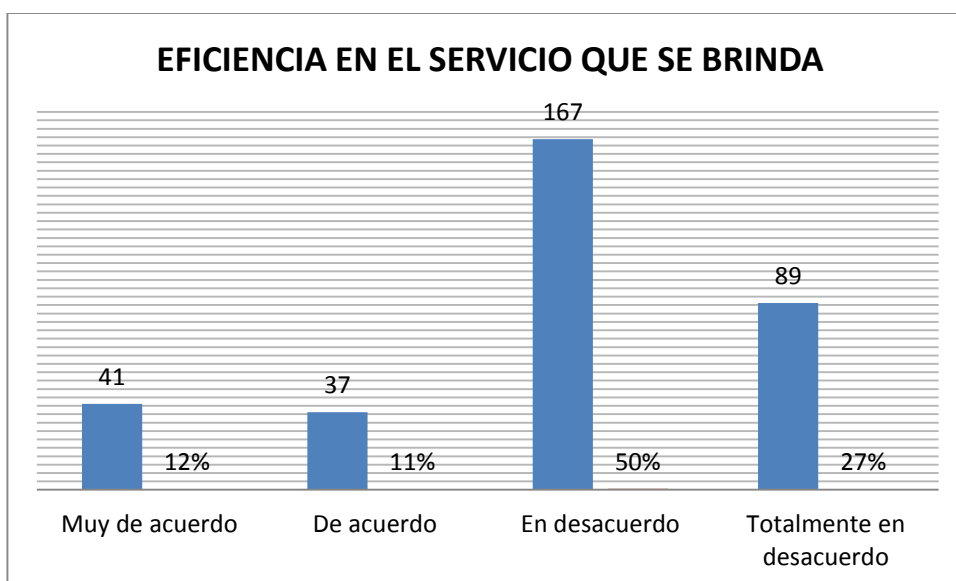
Podemos apreciar una inconformidad de los estudiantes que visitan la biblioteca y no reciben un adecuado servicio en el momento de solicitar algún documento, lo cual nos lleva a la conclusión de que se debe corregir esta falencia para que la bibliotecaria cumpla una mejor función en la búsqueda y recuperación de la información.

5- ¿Cree Ud. que el servicio que le brindó la bibliotecaria fue eficiente?

CUADRO N° 5

VARIABLES	f	%
Muy de acuerdo	41	12
De acuerdo	37	11
En desacuerdo	167	50
Totalmente en desacuerdo	89	27
TOTAL	334	100%

GRÁFICO N° 5



Fuente: Unidad Educativa Diez de Agosto
Elaborado por: Eugenio Loor y Jairon Macías

Análisis e interpretación

La gran mayoría de los encuestados manifiesta que está inconforme con el servicio que se brinda a los usuarios por parte de la bibliotecaria, por lo tanto es necesario mejorar la calidad en la atención que se ofrece.

2.1.2. Entrevista realizada a los docentes de la Unidad Educativa Diez de Agosto

CUADRO N° 6

Preguntas	Si	No	Muy habitu al	Leer	Consultar	Compartir información	Motivados	Desmotivados	Medianamente motivados	Medianamente desmotivados	Total
¿Está usted de acuerdo que se aplique una correcta organización de los documentos en la biblioteca de su Institución?	53	20									73
¿Cree usted que la presente investigación brindará beneficios acorde con las necesidades actuales de los educandos?	61	12									73
Considera usted que con la correcta organización de los documentos los usuarios visitarán la biblioteca para:				26	32	15					73
¿Conoce usted si la biblioteca cuenta con un sistema de clasificación adecuado que permita ofrecer un buen servicio a los usuarios?	14	59									73
¿Cuán habitual considera usted que se debe capacitar a la bibliotecaria en temas de bibliotecología, con la finalidad de ofrecer un mejor servicio a los usuarios?			73								73
Considera usted que los usuarios que asisten a la biblioteca se sienten:							2	45	8	18	73

Fuente: Unidad Educativa Diez de Agosto

Elaborado por: Eugenio Loor y Jairon Macías

Análisis e interpretación de la entrevista

1- ¿Está usted de acuerdo que se aplique una correcta organización de los documentos en la biblioteca de su Institución?

De los 73 docentes entrevistados, 53 están de acuerdo con la correcta organización de los documentos y 20 manifiestan que no están de acuerdo con la organización de la biblioteca, lo cual pone en evidencia la falencia en la organización de la biblioteca.

2- ¿Cree usted que la presente investigación brindará beneficios acorde con las necesidades actuales de los educandos?

En la entrevista realizada, 61 docentes creen que la investigación si brindará beneficios a los estudiantes acorde a las necesidades actuales de los estudiantes, debido que los libros son una fuente confiable de información.

3- Considera usted que con la correcta organización de los documentos los usuarios visitarán la biblioteca para:

- a. Leer
- b. Consultar
- c. Compartir información

Después de aplicar la entrevista pudimos contabilizar que: 26 docentes creen que los estudiantes utilizarán la biblioteca para consultar, 32 la utilizarán para leer y 15 para compartir información.

4- ¿Conoce usted si la biblioteca cuenta con un sistema de clasificación adecuado que permita ofrecer un buen servicio a los usuarios?

Al procesar los datos obtenidos, 59 docentes desconocen si en la biblioteca existe algún sistema de clasificación adecuado para organizar los documentos. Esto refleja la desorganización en la que se encuentra la biblioteca.

5- Cuán habitual considera usted que se debe capacitar a la bibliotecaria en temas de bibliotecología, con la finalidad de ofrecer un mejor servicio a los usuarios.

Todos los docentes consideran que se debe capacitar de forma constante a la bibliotecaria en temas de bibliotecología.

6- Considera usted que los usuarios que asisten a la biblioteca se sienten:

- a. Motivados
- b. Desmotivados
- c. Medianamente motivados
- d. Medianamente desmotivados

De los datos procesados, 43 docentes consideran que los usuarios que asisten a la biblioteca se sienten desmotivados y 18 medianamente desmotivados, lo cual equivale a más del 80% de inconformidad en el servicio recibido.

2.2. Comprobación de la hipótesis

La hipótesis del tema de investigación “Métodos técnicos bibliotecológicos para la calidad del servicio a los usuarios de la Biblioteca de la Unidad Educativa Diez de Agosto del Cantón Vinces Provincia de Los Ríos año 2014 se comprueba por lo siguiente:

- ✓ Los documentos con los que cuenta la biblioteca de la Unidad Educativa Diez de Agosto del Cantón Vinces, Provincia de Los Ríos, no cuentan con una correcta organización documental, acorde a las necesidades de los estudiantes, lo que le imposibilita dar una atención de calidad.
- ✓ La bibliotecaria no está capacitada para brindar una atención adecuada, por cuanto no posee conocimientos técnicos de bibliotecología.
- ✓ La atención que se brinda a los usuarios es incorrecta, limitada y de mala calidad.

2.3. Conclusiones y recomendaciones

2.3.1. Conclusiones

- Los estudiantes y docentes manifiestan que no existen métodos técnicos en la biblioteca de su institución para que esté debidamente organizada.
- La bibliotecaria está dispuesta a un cambio radical y a capacitarse para la correcta aplicación de los métodos técnicos.
- El servicio que se brinda a los usuarios es inadecuado.
- Los estudiantes y docentes manifiestan que es necesaria la aplicación de métodos técnicos para mejorar la biblioteca.

2.3.2. Recomendaciones

Tomando en cuenta el criterio de los estudiantes y docentes de la investigación realizada en la Biblioteca de la Unidad Educativa Diez de Agosto se establece la necesidad de implementar los métodos técnicos bibliotecológicos para la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios tomando como referencia los siguientes aspectos:

- Organizar los libros de la biblioteca utilizando los métodos técnicos bibliotecológicos.
- Capacitar a la bibliotecaria en la aplicación de métodos técnicos bibliotecológicos.
- Optimizar el servicio que se ofrece en la biblioteca a través de una correcta organización de sus libros.
- Plantearse objetivos claros y que se puedan lograr a corto plazo.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1. Título

“Guía de métodos técnicos bibliotecológicos para mejorar la calidad del servicio a los usuarios de la Biblioteca de la Unidad Educativa Diez de Agosto”.

Para la elaboración de esta guía nos basamos en los siguientes métodos técnicos bibliotecológicos:

- Catalogación
- Clasificación
- Indización

3.2. Introducción

Una biblioteca organizada permite el fácil acceso a sus colecciones en forma rápida y eficiente. Como encargado de la gestión, el bibliotecario tiene que decidir la forma más adecuada de ordenar la biblioteca, tanto intelectual como visualmente.

El propósito de esta guía es orientar al bibliotecario para la tarea técnica cotidiana y por lo tanto estamos convencidos que nuestro aporte teórico será de mucha utilidad para la biblioteca.

Cabe mencionar que en la actualidad la biblioteca tiene una gran afluencia de público interno y por ende esta guía está destinada a mejorar la organización de los documentos, con la finalidad de ofrecer un servicio a los usuarios de forma eficiente y oportuna.

3.3. Justificación

La inexistencia de los métodos técnicos bibliotecológicos y la falta de capacitación de la bibliotecaria, han incidido sobremanera en el servicio que brinda, ocasionando una notable desorganización de los documentos. Con la elaboración de esta guía, pretendemos brindar una solución enfocada a la organización de los documentos y a la satisfacción de los usuarios de la biblioteca.

Por lo expuesto, es de trascendental importancia realizar esta guía de métodos técnicos bibliotecológicos para mejorar la calidad del servicio a los usuarios de la Biblioteca de la Unidad Educativa Diez de Agosto del Cantón Vinces, lo cual permitirá mejorar de forma inmediata la atención que se ofrece y responderá a las exigencias y necesidades de los usuarios.

3.4. Objetivos

General

- Dotar a la bibliotecaria de una guía de aplicación de métodos técnicos bibliotecológicos para mejorar el servicio que se ofrece a los usuarios.

Específicos

- Desarrollar habilidades y conocimientos bibliotecológicos
- Mejorar la organización de la biblioteca

3.5. Desarrollo de la guía de métodos técnicos bibliotecológicos

En base a los resultados obtenidos en la investigación que realizamos, decidimos que de acuerdo al tipo de departamento y tratando de responder a la parte crítica del mismo, la estrategia se basa en la organización de la biblioteca para mejorar el servicio que ofrece a los usuarios.

Para poder organizar la biblioteca debemos conocer los tipos de documentos que podemos encontrar en ella, los cuales se clasifican según su soporte y entre los cuales tenemos:

Documentos impresos

- Libros de información, libros de lectura, obras de referencia o consulta, obras documentales o de conocimientos, monografías, obras de carácter histórico, geográfico, técnico, científico, entre otros.
- Publicaciones periódicas para docentes y estudiantes.
- Materiales gráficos como: carteles, mapas, fotografías, dibujos.
- Documentos elaborados por la propia institución educativa o por otras.

Documentos audiovisuales

- Diapositivas
- Cassettes, CD, DVD
- Video grabaciones.

3.5.1. Catalogación

Toda biblioteca necesita de un catálogo donde poder encontrar información sobre un tema, un título o un autor o cualquier otro dato de un registro, asiento o ficha.

La catalogación es entonces la descripción de cada documento para conformar catálogos, es decir un índice ordenado de los asientos que presentan los fondos de

una biblioteca. Por lo tanto la catalogación es el proceso de transcribir en fichas u otros soportes los datos que corresponden a la descripción física de los documentos en general, según un orden determinado y de acuerdo a reglas establecidas.

Para realizar este proceso, se utilizan Reglas de Catalogación, la más utilizada es la RCA2 (Reglas de Catalogación Angloamericanas, 2a ed.). Al realizar este proceso debemos conocer las partes del libro el cual consta de las siguientes partes:

Lomo: Denominado también encuadernación, contiene generalmente el título de la obra.

Portada: Para el catalogador es la parte esencial del libro, es la fuente principal de información en la cual se encuentran los datos de autor, título de la obra, subtítulo, prologuista, traductor, compilador, etc., la edición y el pie de imprenta.

Dedicatoria: En las páginas preliminares generalmente encontramos un agradecimiento o dedicatoria que hacen los autores.

Prólogo o prefacio: Es la carta de presentación del libro, hecha generalmente por el autor, donde expone los motivos por los que escribió la obra.

Contenido: Generalmente viene después del prólogo o de la introducción, es una lista por capítulos o partes del libro.

Índice: Es más exhaustivo que el contenido, pues los detalles están señalados por capítulos, páginas y tomos cuando es necesario.

Luego encontramos:

Texto,

Epílogo,

Ilustraciones,

Bibliografía,

Apéndices.

Colofón: Es la última hoja impresa del libro; en ella se anota la fecha, imprenta, editor o tipógrafo en donde fue impresa la obra. El colofón da la verdadera fecha de impresión.

Copyright: Llamado también derecho de autor, se encuentra casi siempre en el reverso de la portada; en él se anota el editor, el lugar y el año en que se hizo la primera edición. Esta circulado una letra c.

El proceso de catalogación

Tiene dos momentos fundamentales:

- a. Descripción bibliográfica, que según las reglas de catalogación se entiende como el conjunto de datos bibliográficos, con que se registra o identifica un documento.
- b. La elección de puntos de acceso, que consiste en dotar al documento de las entradas necesarias (principal y secundarias) que permitan ordenarlo adecuadamente dentro de la colección, para poder recuperarlo dentro del catálogo.

Características o rasgos distintivos de un catálogo

Entre las principales tenemos:

- 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.

La catalogación descriptiva

La catalogación descriptiva es esa fase del proceso de catalogación que tiene que ver con la identificación y descripción de una obra, el registrar la información en la forma de un registro catalográfico, la catalogación descriptiva describe los aspectos físicos de la obra e identifica la responsabilidad para el contenido intelectual, sin

hacer referencia a su clasificación temática o a la asignación de los encabezamientos temáticos, ambos elementos propios de la catalogación temática.

Después de describir la obra, el catalogador selecciona los puntos de acceso. Los nombres de personas y entidades corporativas asociados con la obra son escogidos de acuerdo a las reglas de catalogación utilizadas. Puntos de acceso por el título también son seleccionados, como por ejemplo, puntos de acceso al título principal, a los títulos alternativos, a títulos diferentes, a títulos de serie, o a títulos de obras relacionadas con la que se está describiendo. Dentro de la práctica catalográfica tradicional uno de los puntos de acceso se elige como el principal, ésta se denomina entrada principal. El resto de los puntos de acceso se denominan entradas secundarias. La identificación de la entrada principal es esencial para la identificación del trabajo, o de contenido intelectual. Los puntos de acceso seleccionados son contruidos de tal manera que permiten tener un acceso rápido a la información dentro del catálogo.

El análisis temático

El análisis temático consiste en la determinación del tema o temas que cubran el contenido intelectual de una obra. Una vez que esto se ha podido determinar se selecciona el número necesario de encabezamientos de materia de una lista estandarizada. El paso final dentro de este proceso es la elección del número clasificador del esquema de clasificación que la biblioteca esté utilizando. El catalogador, en consecuencia debe elegir únicamente el mejor lugar en el esquema de clasificación para la obra.

3.5.2. Clasificación

Es el poder agrupar cosas con el fin de ordenarlas en un lugar determinado y así poder encontrarlas con mayor rapidez.

El principal objetivo de la clasificación de los libros es poder por medio de Sistemas Clasificatorios agruparlos por temas o materias o por la forma física en los estantes para poder ubicarlos con precisión.

Clasificar

Es colocar un documento en una clase dentro de un esquema o bien agrupar los libros por características comunes y siempre no lo olvidemos por razones de su contenido, con la finalidad de que el bibliotecario puede dotar a la descripción bibliográfica de un punto de acceso que servirá para contestar.

Reglas generales para clasificar

Para poder determinar materias tendremos que fijarnos en:

- La portada
- El título
- El contenido
- Índice alfabético
- Prefacio o prólogo
- Partes del texto, como capítulos
- Introducción
- Conclusiones, recomendaciones

Además debemos consultar

- Diccionarios biográficos, generales o especializados
- Enciclopedias
- Guías
- Catálogos

Cuando clasifico otros asuntos se debe tomar en cuenta

- La clase más específica y el asunto más específico dentro de esa disciplina
- El lugar
- La época

- La forma de presentación de la obra
- Qué asunto se trata
- Desde que punto de vista se trata al asunto
- La forma como esta tratado ese asunto
- No utilizar solo el título sino investigar mucho
- Leer el prólogo
- Leer el índice
- Revisar temas de la obra
- Ver la bibliografía
- Leer la reseña publicitaria que aparece en la sobrecubierta del libro
- Dar prioridad a la especialización de la biblioteca
- De acuerdo al uso que presta
- De acuerdo a la materia, o contenido
- De acuerdo a la forma, especialmente en la literatura por los géneros literarios
- Elegir el número más específico
- Preferir la materia principal o la primera, si el documento trata de varias materias
- Si los temas que trata son opuestos, elegir uno de ellos
- Si es nuevo tema y no se encuentran en las tablas, se ocupará un número más relacionado
- Saber si es serie el tratamiento que se va a dar
- Cada vez que se presente un nuevo tema debo hacer una ficha de autoridad de materia. Igual que cuando catalogo y se presenta un nuevo nombre de autor debo hacer una ficha de autoridad de autor.

Clasificación Decimal Dewey (CDD)

Nace en 1876, comenzó siendo un folleto de 20 páginas y hoy es una obra de tres volúmenes. Está en diferentes idiomas y es numérica, también existe en formato digital.

Primer sumario de la CDD

000	Obras generales
100	Filosofía
200	Religión
300	Ciencias sociales
400	Lingüística
500	Ciencias puras
600	Ciencias aplicadas
700	Bellas artes y recreación
800	Literatura
900	Historia-geografía-biografía

Antes de usar la CDD, se debe familiarizar con el sistema. Conocer muy bien los tres sumarios principales. Con el uso se dará cuenta que es una clasificación larga, como por ejemplo:

631.587	es más especializada y parte de
631.58	que es menos específico y es parte de
631.5	que todavía es menos específico y es parte de
631	que es menos específico y parte de
630	que es más general y a su vez pertenece al
600	que es la clase principal y más general.

3.5.3. Indización

Es la acción de representar el contenido temático de un documento, a través de palabras claves tomadas del lenguaje natural o de un tipo de lenguaje controlado o bien de una combinación de ambos, con el fin de guiar al usuario en la recuperación de los documentos que necesita.

Objetivo de la indización

El objetivo general de la indización es el almacenamiento y recuperación de información de acuerdo a estándares internacionales.

Etapas

La indización es una actividad técnica-intelectual integrada por procedimientos dirigidos a desglosar, descifrar, analizar y resumir el contenido de los documentos, todo esto con el objetivo de hacer posible el almacenamiento, recuperación, acceso y difusión de la información, facilitando su recuperación, 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)

Tipos de indización

Entre las principales tenemos: la indización automática, la indización libre y la indización por materias.

Indización automática

Es una indización por extracción, se extraen palabras-clave del título, del resumen o del texto completo de un recurso, y se usan para representar su contenido, sin ser sometidas a ningún tipo de control terminológico.

Indización libre

Es aquella que no utiliza, en la representación de temas, términos de un vocabulario controlado sino que emplea términos extraídos del propio recurso o de la mente del indizador.

Indización por materias

Consiste en establecer los encabezamientos por materia según los temas que trata cada libro o documento.

Metodología de la indización

Para realizar una correcta indización de un material bibliográfico, realizaremos los siguientes pasos:

- 1- Examinar el documento para la determinación del tema principal.
- 2- Anote los conceptos claves
- 3- Convierta los conceptos en descriptores

Primer paso.-Generalmente, en la portada encontramos el título de la obra, pero si no existe debemos descubrir el tema del que trata el documento u obra a ser indizada.

Existen cientos, miles de palabras en un documento. Algunas palabras, grupos de palabras, frases o párrafos tienen más importancia que otros en la identificación del contenido temático del documento.

Consulte el índice de materias, el resumen en la cubierta del libro o en la contra cubierta, el prefacio, introducción y conclusiones. Tome como muestra algunos párrafos para asegurarse que no interpretó mal estas fuentes de información. Si se requiere más información antes de la indización, se puede consultar cada capítulo brevemente.

Segundo paso.-Mientras examina partes del documento, anote las palabras importantes, es decir, las palabras significativas, o grupos de palabras que reflejan el tema principal.

Tercer paso.-El tercer paso en el proceso de indización es la representación de los conceptos elegidos utilizando el vocabulario controlado del Tesauro Spines, los cuales se escriben con letra mayúscula, para ello debemos:

- 1- Buscar los conceptos seleccionados en el índice alfabético (parte 1) del Tesauro Spines
- 2- Dirigirnos a la parte principal del tesauro que contiene toda la información sobre cada descriptor
- 3- Localizar la entrada para cada descriptor que traduce mejor cada concepto

Ejemplo:

CUADRO N° 7

TEMA	CONCEPTOS CLAVES	DESCRIPTORES (Tesauro Spines)
Principios de Contabilidad	Contabilidad Finanzas Control Tributario	CONTABILIDAD AUDITORÍA GESTIÓN FINANCIERA

Elaborado por: Eugenio Loor y Jairon Macías

3.6. Plan operativo

CUADRO N° 8

Actividad	Objetivo	Responsables	Fecha
Elaborar la guía de métodos técnicos bibliotecológicos.	Mejorar la organización de la biblioteca.	Eugenio Loor Jairon Macías	Enero
Presentar la guía de aplicación de métodos técnicos bibliotecológicos.	Especificar en que se beneficiará la biblioteca.	Eugenio Loor Jairon Macías	Marzo
Socialización de la propuesta.	Conseguir la participación activa.	Eugenio Loor Jairon Macías	Abril
Entrega de la propuesta a la máxima autoridad de la Unidad Educativa Diez de Agosto.	Permitir que se implemente en la biblioteca la propuesta.	Eugenio Loor Jairon Macías	Mayo

Elaborado por: Eugenio Loor y Jairon Macías

3.7. Resultados obtenidos de la investigación

- Con la elaboración de la guía de los métodos técnicos bibliotecológicos para mejorar la calidad del servicio se pretende mejorar la eficiencia y eficacia de las actividades que realiza la bibliotecaria logrando de esta manera un mejor servicio en la biblioteca.
- Promover y mantener la organización de los documentos y por ende la confianza y satisfacción de los usuarios de la institución.
- Que la elaboración de la guía permite el desarrollo y cumplimiento de los objetivos institucionales en beneficio de todos los usuarios.

3.8. Conclusiones y recomendaciones

3.8.1. Conclusiones

- Que la aplicación de los métodos técnicos bibliotecológicos brindará mayor eficiencia en el servicio que se ofrece a los usuarios de la biblioteca.
- El servicio que ofrece a los usuarios de ahora en adelante tiene que ser adecuado, garantizando una buena atención.
- Con la aplicación de esta guía mejoraremos la organización de los documentos de la biblioteca.

3.8.2. Recomendaciones

- Aplicando los métodos técnicos bibliotecológicos, se mejorará la organización de la biblioteca y por ende se ofrecerá un mejor servicio a los usuarios.
- La rectora del plantel educativo, debe gestionar ante el Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Vinges, capacitaciones para la bibliotecaria en ciencias bibliotecológicas.
- La bibliotecaria debe presentar un informe mensual sobre el cumplimiento de sus objetivos planteados.

3.9. Bibliografía

Arteaga, Fernando (2006). *Manual de procesos técnicos para bibliotecas*. La Paz: Agetra.

Delgado, Francisco (2006). *Promoción de la lectura y formulación de proyectos*. Loja-Ecuador: Editorial Universitaria UTPL.

García, Francisco y Díaz, Antonio (2006). *Desarrollo y gestión de la colección local en la biblioteca pública*. Buenos Aires: Alfagrama.

Gimeno, Javier (2009). *Evaluación de la calidad en bibliotecas*. Buenos Aires-Argentina: Alfagrama.

Hernández, Roberto (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Hidalgo, Guadalupe (2008). *Módulos de enseñanza para análisis documental*. Quito-Ecuador: PPL Impresores.

Jaramillo, Orlanda, Montoya, Mónica y Uribe, Alejandro (2008). *Biblioteca pública: su gestión en el contexto de la sociedad de la información*. Buenos Aires: Alfagrama.

Marting, Betty (2004). *Guía para la elaboración y presentación de trabajos de investigación*. Bogotá-Colombia: Ediciones Jurídicas Gustavo Ibáñez Ltda.

Melnik, Diana y Pereira, María (2005). *Bases para la administración de bibliotecas*. Buenos Aires-Argentina: Alfagrama.

Pozo, Mercedes (2003). *Manual de bibliotecología y procedimientos técnicos*. Riobamba-Ecuador.

WEBGRAFÍA

<http://es.wikipedia.org/wiki/Vinces>

http://www.bnm.me.gov.ar/redes_federales/publicaciones/doc/cuadernillo_1.pdf

ANEXOS

ANEXO 1



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

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: Diagnosticar cuán importante es la biblioteca para los docentes de la Institución Educativa.

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA DIEZ DE AGOSTO

- 1- ¿Está usted de acuerdo que se aplique una correcta organización de los documentos en la biblioteca de su Institución?
- 2- ¿Cree usted que la presente investigación brindará beneficios acorde con las necesidades actuales de los educandos?
- 3- Considera usted que con la correcta organización de los documentos los usuarios visitarán la biblioteca para:
 - a. Leer
 - b. Consultar
 - c. Compartir información
- 4- ¿Conoce usted si la biblioteca cuenta con un sistema de clasificación adecuado que permita ofrecer un buen servicio a los usuarios?
- 5- ¿Cuán habitual considera usted que se debe capacitar a la bibliotecaria en temas de bibliotecología, con la finalidad de ofrecer un mejor servicio a los usuarios?
- 6- Considera usted que los usuarios que asisten a la biblioteca se sienten:
 - a. Motivados
 - b. Desmotivados
 - c. Medianamente motivados
 - d. Medianamente desmotivados

Responsables: Eugenio Loor Santillán y Jairon Macías Bazurto.

ANEXO 2



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

OBJETIVO DE LA ENCUESTA: Conocer la calidad del servicio que ofrece la biblioteca.

INSTRUCCIONES: Escoger una sola alternativa por pregunta y marcar con una X en el casillero correspondiente.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA DIEZ DE AGOSTO

- 1- ¿Está Ud. de acuerdo que se aplique una correcta organización de los documentos en la Biblioteca de su Institución Educativa, con la finalidad de que se brinde un mejor servicio?

Muy de acuerdo		
De acuerdo		
En desacuerdo		
Totalmente en desacuerdo		

- 2- ¿Con qué frecuencia consulta textos en la biblioteca?

Frecuentemente	
Algunas veces	
Casi nunca	
Nunca	

- 3- ¿Cree Ud. que la Biblioteca de la Unidad Educativa Diez de Agosto, merece más atención por parte de las autoridades para su buen funcionamiento?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

4- ¿Está Ud. conforme con el servicio que recibe en la biblioteca?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

5- ¿Cree Ud. que el servicio que le brindó la bibliotecaria fue eficiente?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

Responsables: Eugenio Loor Santillán y Jairon Macías Bazurto.

ANEXO 3

FOTOS DE LA INSTITUCIÓN



ENTRADA PRINCIPAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA DIEZ DE AGOSTO

Fuente: Unidad Educativa Diez de Agosto

Elaborado por: Eugenio Loor y Jairon Macías



ESTADO DE LOS LIBROS DE LA BIBLIOTECA

Fuente: Unidad Educativa Diez de Agosto

Elaborado por: Eugenio Loor y Jairon Macías



ESTADO DE LOS LIBROS DE LA BIBLIOTECA

Fuente: Unidad Educativa Diez de Agosto

Elaborado por: Eugenio Loor y Jairo Macías



REALIZANDO ENTREVISTA A LOS DOCENTES

Fuente: Unidad Educativa Diez de Agosto

Elaborado por: Eugenio Loor y Jairo Macías



REALIZANDO ENTREVISTA A LOS DOCENTES

Fuente: Unidad Educativa Diez de Agosto
Elaborado por: Eugenio Loor y Jairon Macías



REALIZANDO ENTREVISTA A LOS DOCENTES

Fuente: Unidad Educativa Diez de Agosto
Elaborado por: Eugenio Loor y Jairon Macías



APLICANDO ENCUESTA A LOS ESTUDIANTES

Fuente: Unidad Educativa Diez de Agosto
Elaborado por: Eugenio Loor y Jairon Macías



APLICANDO ENCUESTA A LOS ESTUDIANTES

Fuente: Unidad Educativa Diez de Agosto
Elaborado por: Eugenio Loor y Jairon Macías