



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

TRABAJO DE TITULACIÓN

Tipo: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADO EN ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTAL Y
ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS HISTÓRICOS.

TEMA:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA “HISPANO AMÉRICA”, DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2016.

AUTOR:

BYRON WASHINGTON VILLEGAS BALSECA

RIOBAMBA – ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por el Sr. Byron Washington Villegas Balseca, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Raúl Germán Ramírez Garrido
DIRECTOR

Ing. Mónica Isabel Izurieta Castelo
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Byron Washington Villegas Balseca, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 6 de diciembre de 2018

Byron Washington Villegas Balseca
C.C.: 180200515-5

DEDICATORIA

El Presente Proyecto Investigativo, va dedicado apoteósicamente como una expresión de gratitud a toda mi distinguida familia quienes han sido el pilar principal de mi formación académica, de manera muy plausible a una persona muy importante que siempre ocupara el primer lugar en mi corazón, motivación infinita de mis triunfos y éxitos alcanzados, ya que con su amplia filantropía de ética y de moral supieron laurearme paulatinamente motivándome que el ideal de todo ser humano, está en ser grande y en ser útil a la sociedad.

Autor

Byron Washington Villegas Balseca

AGRADECIMIENTO

Mi imperecedera gratitud a mi Arquitecto del Universo por haberme iluminado por la trayectoria de la sapiencia y el conocimiento epistemológico, a mis catedráticos y a todos quienes contribuyeron de una u otra manera, brindándome su apoyo incondicional, para así poder cumplir con mis objetivos primordiales, a mi querida ESPOCH de la cual me llevo plasmado en mi mente sus mejores conocimientos, para de esta manera llegar al epilogo de la cima de la victoria titán, que son huellas imborrables que quedaran grabadas en lo más profundo de mi corazón, y que jamás la olvidare.

Decir gracias a todos, a viva voz, es un gran mérito en estos tiempos de marcada indiferencia. Reconocer los merecimientos de otras personas, revela grandeza del alma y finura de entendimiento humano...

Autor

Byron Washington Villegas Balseca

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido	vi
Índice de gráficos.....	x
Índice de tablas	xi
Índice de anexos.....	xii
Resumen.....	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Formulación del Problema.....	5
1.1.2 Delimitación del Problema	5
1.2 JUSTIFICACIÓN	6
1.3 OBJETIVOS	7
1.3.1 Objetivo General.....	7
1.3.2 Objetivos Específicos.....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	8
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	9
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	11
2.2.1 Sistema de Gestión Documental	11
2.2.2 Características del Sistema de Gestión Documental.....	12
2.2.3 Importancia del Sistema de Gestión Documental	13
2.2.4 Objetivos del Sistema de Gestión Documental.....	13
2.2.5 Procesos Técnicos en la Gestión Documental	14
2.2.6 Tipos de archivos	16
2.2.7 Organización de Archivos por Códigos de Clasificación	17
2.2.8 Principios de la Gestión Documental.....	19

2.2.9	ISO 9001:2000	20
2.2.10	Beneficios de la gestión de documentos de archivo	21
2.2.11	Calidad en el Servicio	22
2.2.12	Importancia de la Calidad en los Servicios.....	23
2.2.13	Medida de Calidad en el Servicio	24
2.2.14	Biblioteca	24
2.2.15	Rol que Cumplen las Bibliotecas.....	25
2.2.16	Clasificación de las Bibliotecas	26
2.2.16.1	Bibliotecas Públicas	26
2.2.16.2	Bibliotecas Universitarias	26
2.2.16.3	Bibliotecas Especializadas	26
2.2.16.4	Bibliotecas Escolares	27
2.2.16.5	Bibliotecas Académicas	27
2.2.16.6	Bibliotecas Especiales.....	27
2.2.16.7	Bibliotecas Nacionales.....	27
2.2.17	Servicios que Prestan las Bibliotecas.....	28
2.2.18	Sistema de Información	29
2.2.18.1	Importancia	30
2.2.19	Sistema Bibliotecario	30
2.2.20	Calidad en la Atención a los Usuarios en la Biblioteca.....	31
2.2.21	Información Bibliográfica.....	31
2.2.22	Actualización Bibliográfica	31
2.2.23	Material Bibliográfico.....	32
2.2.24	Formación de Usuarios	32
2.2.25	Fondo Documental.....	33
2.2.26	Administración Documental	33
2.2.27	Formación de Colecciones	33
2.2.28	Recursos Humanos.....	34
2.2.29	Presupuesto	34
2.2.30	Infraestructura	35
2.2.31	Instalaciones y Equipo	35
2.2.32	Procesos Técnicos en Bibliotecología	35
2.2.32.1	Catalogación	36

2.2.32.2	Clasificación	36
2.2.32.3	Indización.....	36
2.2.33	Clasificación Decimal Universal	37
2.3	IDEA A DEFENDER	38
2.4	VARIABLES	38
2.4.1	Variable Independiente	38
2.4.2	Variable Dependiente.....	38
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		39
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	39
3.2.1	Investigación Documental	39
3.2.2	Investigación de campo.....	39
3.2.3	Investigación Bibliográfica.....	40
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	40
3.3.1	Población.....	40
3.3.2	Muestra	40
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	41
3.4.1	Métodos de Investigación	41
3.4.1.1	Método Científico	41
3.4.1.2	Método Inductivo.....	41
3.4.1.3	Método Deductivo	42
3.4.1.4	Método Analítico	42
3.4.2	Técnicas de Investigación	42
3.4.3	Instrumentos de Investigación	42
3.5	RESULTADOS.....	42
3.5.1	Encuesta Aplicada a los Estudiantes y Docentes de la Biblioteca Rómulo Hervas de la Unidad Educativa Hispano América.....	42
3.5.2	Encuesta Aplicada al Personal que Labora en la Biblioteca Rómulo Hervas Unidad Educativa Hispano América.....	52
3.6	VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER.....	62
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO		63
4.1	TÍTULO	63
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	63

4.2.1	Catalogación	63
4.2.2	Clasificación	76
4.2.3	Indización.....	93
4.2.4	La Señalización.....	95
4.2.5	Otros Procesos para Mejorar la Atención a los Usuarios	99
	CONCLUSIONES	101
	RECOMENDACIONES.....	102
	BIBLIOGRAFÍA	103
	ANEXOS	105

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Criterio los servicios que presta la biblioteca.....	43
Gráfico 2: Cursos de capacitación	44
Gráfico 3: Los servicios que presta la biblioteca	45
Gráfico 4: La Biblioteca satisface sus necesidades de información	46
Gráfico 5: Facilidades para el acceso a los servicios que oferta la biblioteca	47
Gráfico 6: Los usuarios conocen los servicios de información	48
Gráfico 7: Servicios de información para satisfacer las necesidades de los usuarios.....	49
Gráfico 8: Existe una planificación, un estudio de las demandas de los usuarios.....	50
Gráfico 9: Sugerencias de los usuarios	51
Gráfico 10:Cuál es su título profesional	52
Gráfico 11: Facilidades para el acceso a los servicios que oferta la biblioteca	53
Gráfico 12:Cuál es su título profesional	54
Gráfico 13: Personal idóneo para prestar servicio eficiente y oportuno al usuario	55
Gráfico 14: Los espacios de la Biblioteca son adecuados para brindar los servicios	56
Gráfico 15: Los usuarios conocen los servicios que brinda la biblioteca.....	57
Gráfico 16: Los usuarios reciben cursos de capacitación donde guíen y orienten	58
Gráfico 17: Considera que la biblioteca está ofertando servicios de información	59
Gráfico 18: Planificación previa enfocada a las necesidades de los usuarios.....	60
Gráfico 19: Sugerencias de los trabajadores de la biblioteca	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Procesos de la Gestión Documental	14
Tabla 2: Tabla de clasificación temática principal	38
Tabla 3: Población a investigar	40
Tabla 4: Criterio los servicios que presta la biblioteca	43
Tabla 5: Cursos de capacitación	44
Tabla 6: Los servicios que presta la biblioteca	45
Tabla 7: la Biblioteca satisfacen sus necesidades de información.....	46
Tabla 8: Facilidades para el acceso a los servicios que oferta la biblioteca	47
Tabla 9: Los usuarios conocen los servicios de información	48
Tabla 10: Servicios de información para satisfacer las necesidades de los usuarios.....	49
Tabla 11: Existe una planificación, un estudio de las demandas de los usuarios	50
Tabla 12: Sugerencias de los usuarios	51
Tabla 13:Cuál es su título profesional	52
Tabla 14: Facilidades para el acceso a los servicios que oferta la biblioteca	53
Tabla 15:Cuál es su título profesional	54
Tabla 16: Personal idóneo para prestar servicio eficiente y oportuno al usuario	55
Tabla 17: Los espacios de la Biblioteca son adecuados para brindar los servicios	56
Tabla 18: Los usuarios conocen los servicios que brinda la biblioteca	57
Tabla 19: Los usuarios reciben cursos de capacitación donde guíen y orienten	58
Tabla 20: Considera que la biblioteca está ofertando servicios de información.....	59
Tabla 21: Planificación previa enfocada a las necesidades de los usuarios.....	60
Tabla 22: Sugerencias de los trabajadores de la biblioteca	61

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta aplicada a los usuarios de la biblioteca “Rómulo Hervas” de la Unidad Educativa “Hispano América” para determinar si los servicios satisfacen sus necesidades informativas.	105
Anexo 2. Encuesta aplicada al personal que labora en la biblioteca “Rómulo Hervas” de la Unidad Educativa “Hispano América” orientada a recabar información sobre los servicios que presta la biblioteca.	107

RESUMEN

El diseño de un Sistema de Gestión Documental para la biblioteca de la Unidad Educativa “Hispano América”, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, ha sido desarrollado para mejorar la calidad de los servicios a usuarios, estudiantes, y docentes. El trabajo se realizó mediante la aplicación de encuestas a los diversos usuarios, de la Unidad. En cuanto a los servicios que presta la Biblioteca de la Unidad Educativa Hispano América, el 38% de los usuarios encuestados, cree que los servicios que actualmente se presta inciden medianamente en la satisfacción de sus demandas informativas. Los resultados alcanzados permitieron evidenciar que es importante la creación de un Sistema de Gestión Documental para lograr el mejoramiento de la investigación y la atención a los usuarios en las diferentes áreas y especialidades. Por lo tanto se recomienda la implementación del Sistema de Gestión Documental para la biblioteca de la Unidad Educativa “Hispano América”, con el fin de cumplir con los objetivos de la institución educativa.

Palabras Claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>
<SISTEMA DE GESTIÓN> < PROCESOS> <ATENCIÓN A USUARIOS>
<BIBLIOTECA> <AMBATO (CANTÓN)>

Ing. Raúl Germán Ramírez Garrido
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the objective for designing a documentary system to the library at Educational Unit "Hispano America", in Ambato city, province of Tunguragua, it has been developed to improve quality of services to users, students, and teachers. The work was carried out through the application of surveys to different users at Unit. Regarding the services provided by at library from Unit, 38% of the users surveyed believe that the services currently provided affect the satisfaction of their informative demands. The results reached allowed to demonstrate that it is important to create a Document Management System in order to achieve the improvement of research and attention to users in different areas and specialties. Therefore, it is recommended the implementation of Documentary Management System to the library at Unit, in order to conform to the objectives at educational institution.

Keywords: ECONOMIC ADMINISTRATIVE SCIENCES, MANAGEMENT SYSTEM, PROCESSES, ATTENTION TO USERS, LIBRARY, AMBATO, CANTON.

INTRODUCCIÓN

La gestión documental es un conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos. Un eficiente sistema de gestión documental ayudará a la institución a aumentar su eficiencia, su productividad, además permitirá solucionar problemas relacionados con la información y la documentación y reducirá costos en recursos.

La gestión documental se puede definir como el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos, permitir la recuperación de información, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.

La calidad del servicio es el grado en que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio, los clientes comparan el servicio percibido con el servicio esperado, y que si el primero se queda corto de este último los clientes no se encuentran satisfechos es ahí donde decimos que la empresa sea pública o privada no brinda un servicio de calidad.

La calidad de un servicio es difícil de medir, no se puede almacenar, es complicada de inspeccionar, no se puede anticipar su resultado, no tiene vida, su duración es muy corta, se ofrece bajo demanda, depende mucho de las personas y su interrelación. Todo esto hace que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo.

En siguiente trabajo investigativo se encuentra estructurado de acuerdo a las Normativas y Reglamentos de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, de la siguiente manera:

En capítulo I: Se identifica y se plantea el problema que afecta a la institución, contextualizando un análisis crítico, formulación del problema, justificación, delimitación del objetivo de investigación, objetivo general y específico.

En el Capítulo II: Está compuesto por el marco teórico, aquí se detalla los antecedentes investigativos, fundamentación legal y lo relacionado a la investigación, variables de estudio y la idea a defender, sobre la solución de la idea a defender.

En el Capítulo III: Se expone el marco metodológico en el cual se planeó los tipos de investigación, métodos, técnicas e instrumentos, los cuales sirvieron para recabar información que contribuya al desarrollo de trabajo de titulación, también se realizó un análisis e interpretación de los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los usuarios de la biblioteca.

En el Capítulo IV: Se plantea la propuesta de un Diseño de un Sistema de Gestión Documental para mejorar la calidad de los servicios en la Biblioteca de la Unidad Educativa, también se detalla la situación interna, antecedentes de la propuesta, objetivos, se desarrolla la propuesta, se formulan las conclusiones y recomendaciones alcanzadas en la investigación y por último los anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los servicios de información de las bibliotecas influenciados por los cambios tecnológicos y por el proceso de información han iniciado un camino de tecnificación que obligan a transformar los servicios tradicionales.

En la actualidad las bibliotecas y/o unidades de información en gran parte no responden a las reales necesidades del usuario ya que sus recursos son insuficientes, no han sido sometidos a ningún proceso de evaluación.

La problemática de las Unidades de Información en la actualidad tienen serias limitaciones en cuanto a la capacidad para conocer y absorber la superabundancia de la información que se genera y circula con tal velocidad que dificultad mantener un control actualizado de toda la información y por ende ofrecer un mejor servicio al usuario.

Con la llegada de la denominada era de la informática, los medios electrónicos han llegado a ocupar un lugar prominente en la comunicación del conocimiento, y con ello, por ende, en la actividad de las bibliotecas y de los bibliotecarios.

Esta revolución tecnológica requiere de un dinamismo tan vertiginoso que las innovaciones tecnológicas para la transmisión de la información ocurren a una velocidad que no siempre resulta sencillo asimilar e integrar dentro de los servicios que ofrece una biblioteca.

De igual forma el avance tecnológico permite implementar nuevos recursos como fuentes de información, en donde se involucran los procesos bibliotecarios, dando como resultado la provisión de catálogos automatizados que permiten a los usuarios acceder a la información real y disponible en la biblioteca y que a su vez su recuperación sea inmediata.

La Biblioteca Rómulo Hervas de la Unidad Educativa “Hispano América” no ha podido ofrecer un servicio eficiente de calidad a los usuarios por ser una biblioteca tradicional, viene prestando sus servicios sin tener en cuenta las normas, procedimientos, procesos

técnicos, administrativos que le permitan controlar las operaciones funcionales y mejorar la gestión de cada uno de sus servicios en beneficio de sus usuarios docentes y estudiantes en su formación académica, porque no cuenta con un fondo bibliográfico actualizado, no tiene un paquete informático que agiliza un eficiente servicio de calidad a los usuarios , carece de un acervo bibliográfico de diferente contenido, no tiene variedad en literatura ficción y no ficción, no aplican una política en la selección de adquisición de las nuevas colecciones bibliográficas, si la selección es una tarea fundamental en la construcción de una colección de calidad que responda a los objetivos Institucionales.

No cuenta con un Sistema de Gestión Documental lo cual significa que no hay una planificación formal y documental que certifique un eficiente servicio de atención al usuario para asegurar la calidad de sus procesos técnicos y de esta manera, mejorar la calidad en el servicio al usuario lo que contribuirá al mejoramiento del nivel académico de los estudiantes y docentes que acuden a esta biblioteca en busca de información, por otra parte se incrementara la afluencia será de una forma masiva y la demanda de los usuarios será satisfecha.

No tiene un presupuesto económico determinado ya que el mismo es la base o pilar principal sobre el cual giran todos los demás factores, personal que labora de una forma empírica, no cuenta con un Manual de Funciones, ya que estos constituyen una de las herramientas con que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de las funciones administrativas y operativas de cualesquier Institución, el personal que labora o desempeña las funciones debe ser un profesional en el Área de Bibliotecología, al igual que el personal de apoyo debe tener título a fin, por último para que la biblioteca cuente con un Fondo Bibliográfico actualizado debe realizar una autogestión con los alumnos que se gradúan solicitándoles un libro por cada estudiante para de esta manera actualizar su Fondo Bibliográfico y entregar servicios eficientes a sus usuarios, y de esta forma poner en ejecución servicios de calidad en referencia a los servicios de información de acuerdo a las nuevas tendencias y demandas informacionales de la educación, ya que la automatización es un sistema donde se transfieren tareas de producción realizadas habitualmente por operadores humanos a un conjunto de elementos tecnológicos.

Como consecuencia del elevado número de fondos, de usuarios y de sus referentes relaciones (préstamos, referencia, circulación, de publicación, etc.), las tareas repetitivas se multiplicaban y fueron estas tareas las que impulsaron a intentar la mecanización, para el mejor funcionamiento de los servicios de información de la biblioteca, por otra parte se incrementara la afluencia será de una forma masiva y la demanda de los usuarios será satisfecha para así llegar a la consecución de los objetivos planteados.

1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera incide el diseño del Sistema de Gestión Documental para mejorar la calidad de los servicios en la Biblioteca de la Unidad Educativa “Hispano América”, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua?

1.1.2 Delimitación del Problema

1) Delimitación Espacial:

La investigación se desarrollará en la Biblioteca de la Unidad Educativa “Hispano América”, ubicada en la Ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, durante el período 2016.

2) Objeto de estudio:

Diseño de un sistema de Gestión Documental

3) Campo de acción:

Sistema documental

4) Delimitación temporal:

La investigación se realizó en el periodo académico Agosto– diciembre 2016.

5) Área:

Biblioteca de la Unidad Educativa “Hispano América”.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Realizar un sistema de gestión documental es de suma importancia para la Biblioteca de la Unidad Educativa “Hispano América” debido a que permite a planear, ejecutar y desarrollar normas y procedimientos para brindar un servicio de calidad a los usuarios, además permite cambiar la modalidad tradicional que la biblioteca ha venido trabajando.

El tema es de gran importancia porque permitió el mejoramiento de los servicios, se incrementó la afluencia y la demanda de los usuarios, lo que contribuye a mejorar el nivel académico de los estudiantes y usuarios que acuden a esta biblioteca en busca de información bibliográfica.

Los beneficiarios del presente trabajo investigativo serán los usuarios, internos y externos ya que podrán acceder a servicios de calidad en forma eficiente y efectiva, lo cual permitirá la satisfacción de sus reales demandas informativas, también permitirá el acceso libre y gratuito a todos los recursos y servicios bibliográficos que precisan los usuarios para satisfacer sus necesidades de información bibliográfica, tecnológica, pedagógica, etc., esto conlleva a un mayor uso de la biblioteca y exige el trabajo conjunto de todas las autoridades.

El interés por realizar esta investigación está basado en que siendo esta biblioteca que influye en la formación académica de la educación de los estudiantes, debe contar con un Fondo Bibliográfico actualizado, con un paquete Informático que agilite un eficiente servicio de calidad a los usuarios, e incorporar aquellas herramientas tecnológicas, en las actividades que apoyan al cumplimiento de sus objetivos, con colecciones actualizadas de diferente acervo bibliográfico, debe tener en sus estanterías un Fondo Documental con una variedad en la literatura ficción y no ficción.

La ejecución del trabajo de titulación en la Biblioteca de la Unidad Educativa “Hispano América”, es factible por que se dispone la autorización de las autoridades de la institución para recabar toda la información necesaria que permita alcanzar el éxito de la investigación, además existe material bibliográfico referente al tema investigado.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un Sistema de Gestión Documental para mejorar la calidad de los servicios en la Biblioteca de la Unidad Educativa “Hispano América”, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la calidad de los servicios que brinda a los usuarios la Biblioteca de la Unidad Educativa “Hispano América”, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua.
- Analizar teóricamente la gestión documental y la calidad de los servicios en la Unidad Educativa Hispano América, utilizando diferentes citas bibliográficas.
- Desarrollar los componentes del Diseño del Sistema de Gestión Documental, para mejorar la eficiencia en el servicio a los usuarios de la Biblioteca de la Unidad Educativa “Hispano América”, de la Ciudad de Ambato.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Los antecedentes investigativos utilizados para este estudio son referencias bibliográficas que tienen que ver con el diseño de un sistema de gestión documental en general, y en particular para una unidad educativa. Lienert, M. (2010) *La evaluación en la Biblioteca Universitaria Brasileña: Evolución y propuesta de mejora*. Universidad Carlos III, Madrid, España; esta investigación sirvió para conocer la importancia de la gestión documental, debido a que cada vez es más importante por muchas razones, entre ellas, las restricciones y recortes presupuestales, las presiones institucionales y la preocupación creciente por ofrecer servicios de calidad. Esto ha llevado a las bibliotecas a reconocer la necesidad de entender y valorar su propio funcionamiento, con miras a mejorar de manera continua sus procesos y servicios.

En su investigación Contreras, F. (2005) *Diseño de un sistema de archivo documental en áreas u organizaciones jurídicas*. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia indica que: “en la actualidad las empresas públicas y privadas están enfrentando la necesidad de gestionar sus documentos, debido a la variada ejecución de diferentes actividades”. Esta investigación sirvió para conocer el correcto archivo y tratamiento del material bibliográfico, para evitar pérdida de tiempo al momento de facilitar la información a los usuarios, y evitar el deterioro de los libros existentes en el stand.

Campos, S., & Loza, P., (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en la mejora de la calidad de servicio y atención a los usuarios en el año 2011*. Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador. Esta investigación permitió identificar los pasos que se debe seguir para realizar un sistema de gestión documental; así tenemos que es necesario efectuar un diagnóstico del tipo de usuarios que asisten a la biblioteca, estudiar los tipos de modelos de gestión administrativos para bibliotecas, proponer un manual de gestión y que la propuesta debe ser socializada entre el talento humano que labora en la institución. Rosero, C. (2011). *El internet (TIC) y su aplicación en las bibliotecas públicas del cantón La Libertad*. Facultad de Ciencias Sociales y la Salud, Escuela de Ciencias Sociales,

carrera de Comunicación Social: Universidad Estatal, Península de Santa Elena, Ecuador El estudio permitió determinar las causas por las cuales los estudiantes no acuden a las bibliotecas públicas a realizar sus consultas y trabajos, además se evidencio que es necesario motivar una participación activa de las personas, y finalmente establecer alternativas de uso bibliográfico mediante el uso del internet y las tecnologías de la información y comunicación.

2.1.1 Antecedentes Históricos

Sus inicios con los mejores auspicios y una organización acertada se inauguran oficialmente como centro de Educación Técnica, el cinco de noviembre de 1932, bajo la dirección de la distinguida maestra Señora Clemencia de Caicedo. En el mes de Octubre de 1933, se complementa el ciclo de educación primaria con el aumento de los tres primeros grados. En 1935 funciona como Liceo profesional Hispano América bajo la dirección de la mencionada maestra.

El 4 de diciembre de 1943, asume las funciones de Directora del Plantel La Srta. Maruja Fierro, quien realizó una fructífera labor, en 1944 por disposición ministerial se separa la sección primaria, entonces, la institución recibe la denominación de escuela de manualidades "Hispano América"; en octubre de 1948, se consigue la creación de la Especialidad de Secretariado y Comercio, con el personal docente necesario, constituyéndose así en un aporte valioso para la educación de la mujer ambateña.

En 1949, la Institución es elevada a la categoría de Colegio Profesional, con las siguientes especialidades: Corte, Confección y Modistería, Bordado a Máquina, Bordado a Mano y Lencería, Secretariado y Comercio, se cuenta con 220 alumnas matriculas en las diferentes especialidades, el 23 de septiembre de 1.962 se enluta la Institución por el deceso de la Srta. Maruja Fierro, quien dejó una profunda huella en el campo educativo.

En el período 1964 - 1966 la Sra. Georgina Oliva de Porras, es designada Directora del Plantel, año en el que se efectúa la adquisición del terreno y se inicia la construcción del local que ocupa actualmente; en 1966, asume el rectorado la Srta. Raquel Avalos, quien continúa con la construcción del edificio que es inaugurado el 11 de noviembre de 1969

con nuevas especialidades como: Bachillerato en Artes Plásticas, Bachillerato en Industria de Alimentos, las mismas que luego de satisfacer los requerimientos de la época desaparecieron como consecuencia de las falencias del propio Sistema Educativo, en este período se contaba ya con 1582 alumnas y 80 maestros.

En 1978 el Dr. Carlos Saltos, asume el cargo de Rector y se crea la especialidad de Secretariado Bilingüe, en 1986 se consigue el funcionamiento del Ciclo Post Bachillerato con las Especialidades de Secretariado Ejecutivo Bilingüe y Contabilidad de Costos, en este período se cuenta con 2500 alumnas, se equipan los laboratorios de Ciencias Naturales y se adquieren las primeras computadoras. La DINACE, coloca la primera piedra para la construcción del coliseo, además se da paso a la autogestión con el valioso aporte de los Comités Centrales de Padres de familia.

El primero de Diciembre de 1988 asume el cargo de Rector el Licenciado Ciro Gómez Carrillo, quien consigue que el colegio sea elevado a la categoría de Instituto Técnico Superior en noviembre de 1990, mediante Acuerdo Ministerial #. 4853; el plantel funciona con Ciclo Básico, Ciclo Diversificado, con Bachillerato en Comercio y Administración especialidades: Contabilidad y Secretariado Bilingüe.

El 22 de noviembre de 1994 mediante acuerdo ministerial 780 se autoriza el funcionamiento de la especialidad de Computación, año lectivo 1994-1995.

En el ciclo superior funcionan las tecnologías de Contabilidad de Costos, Proyectos Industriales y Contabilidad Bancaria; la población estudiantil es de 2800 alumnas con un personal docente de 126 maestros.

En el año 2001, el Instituto Técnico Superior pasa a ser Instituto Superior Tecnológico, con el funcionamiento en el Ciclo Post Bachillerato de las especializaciones: Secretariado Ejecutivo Bilingüe y Administración de Recursos Humanos, Banca y Finanzas, Contabilidad de Costos y Proyectos Industriales, año lectivo 2000 – 2001 en jornada nocturna. Mediante acuerdo 399 emitido por el CONESUP, se autoriza la creación de la especialidad de Administración de Empresas, gracias a la

visión de quienes se encuentran al frente del Ciclo Superior y su Coordinador Ing. Marcelo Jijón.

El plantel cuenta con una moderna infraestructura como son: planta física, canchas deportivas, coliseo, complejo deportivo, biblioteca, siete laboratorios de Computación, laboratorios de Ciencias Naturales, servicio de INTERNET, sala de profesores, sala de proyecciones y salón de actos. Hoy miles de estudiantes graduadas/dos en el "Hispano América", desempeñan su labor en forma eficiente y exitosa en diferentes lugares de la provincia, del país y el extranjero, dando testimonio de la formación profesional recibida en este plantel con 85 años de trayectoria historial.

Resolución Ministerial

En uso de las atribuciones constantes en el literal q, numeral 3, del Art. 31 del Acuerdo Ministerial N° 020 – 12, de fecha 25 de enero de 2012.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Todo proyecto de investigación para su desarrollo debe respaldarse en leyes o normas legales que establecen las instituciones que regulan el desarrollo educativo del país; así, el trabajo investigativo propuesto se ejecuta tomando como base legal la normativa histórica que se detalla a continuación:

2.2.1 Sistema de Gestión Documental

Según Codina, L. (1993) con respecto a la gestión documental indica que:

Los sistemas de gestión documental son programas de gestión de bases de datos que disponen de una tecnología idónea para el tratamiento de documentos científicos, culturales y técnicos. Estos sistemas difieren en aspectos fundamentales de los de gestión de bases de datos convencionales, o de aplicación general, que se utilizan para la gestión de documentos administrativos. (pág. 14)

Según Contreras, F. (2005) menciona que un sistema de gestión documental, es:

Una parte del sistema de información de la empresa realizado con el propósito de almacenar y recuperar documentos, que debe estar diseñado para coordinar y controlar todas aquellas funciones y actividades específicas que afectan la creación, recepción, almacenamiento, acceso y preservación de los documentos, salvaguardando sus características estructurales, y contextuales, y garantizando su autenticidad y veracidad. (pág. 18)

De acuerdo con los dos autores mencionados se puede decir que un sistema de gestión documental son aquellos sistemas informáticos o procedimientos establecidos por una institución con la finalidad de almacenar, administrar y controlar el flujo de información o documentación dentro de una organización sea pública o privada.

2.2.2 Características del Sistema de Gestión Documental

Carácter sistemático: Los documentos de archivo se deberían crear, conservar y gestionar sistemáticamente. La creación y el mantenimiento de documentos de archivo se deberían sistematizar mediante el diseño y el funcionamiento tanto de sistemas de gestión de documentos de archivo como de otros sistemas de gestión, además debería disponer de políticas adecuadamente documentadas, de asignación de responsabilidades y de metodologías formalizadas para su gestión.

Integridad: Deberían aplicarse medidas para controlar el acceso, la identificación del usuario, la destrucción de la información, la modificación o la eliminación no autorizados. Estas medidas de control pueden formar parte del sistema o ser externas al mismo. Si se trata de documentos electrónicos de archivo, la entidad puede necesitar probar que la actualización, el mantenimiento habitual o cualquier fallo de funcionamiento del sistema no afecten a la integridad de los documentos.

Fiabilidad: Cualquier sistema de gestión de documentos de archivo debería funcionar de modo regular y continuamente mediante procedimientos fiables, organizar de modo que reflejen la información que el usuario necesita, proteger la información frente a una modificación o disposición no autorizada, funcionar de forma habitual como la fuente primaria de información y proporcionar un acceso inmediato a todos los documentos pertinentes y a sus metadatos. (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2005)

2.2.3 Importancia del Sistema de Gestión Documental

La importancia de un sistema de gestión documental radica en los siguientes puntos:

- ✓ Se evita la pérdida de documentos, ya que están todos seguros en un servidor documental central y existen procesos preestablecidos.
- ✓ Conservación adecuada de los documentos históricos a lo largo del tiempo para evitar su deterioro
- ✓ Se evita la pérdida de tiempo debido a que se encuentran codificados correctamente y en un lugar visible para todos los trabajadores de la biblioteca.
- ✓ Existe seguridad al acceso a la información y los documentos de manera segura y estructurada, al poder definir diferentes permisos de acceso a los datos y documentos dentro del sistema de gestión documental.
- ✓ Colaboración entre usuarios para la creación, modificación y gestión de la misma documentación.
- ✓ Limitar el espacio físico para el correcto almacenamiento de documentos bibliográficos de la biblioteca.
- ✓ Acceso inmediato a los documentos independientemente del lugar geográfico, es decir codificar correctamente.
- ✓ Búsqueda de documentos definiendo criterios de acceso de forma flexible y fácil, para evitar pérdida de tiempo al buscar información.
- ✓ Ahorro de recursos físicos y económicos para gestionar los documentos, y asegurar la conservación de la información histórica. (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2015)

2.2.4 Objetivos del Sistema de Gestión Documental

Según la (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2015) los objetivos de un SGD son los siguientes:

- ✓ Coordinar y controlar las actividades específicas que afecten a la creación, la recepción, la ubicación, el acceso y la preservación de los documentos.
- ✓ Custodiar y recuperar la documentación que se genera de un modo eficaz.
- ✓ Garantizar el buen funcionamiento de la organización y el cumplimiento de la legislación vigente. (pág. 2)

El archivo ofrece apoyo interno en la toma de decisiones para el trabajo diario y asegura una preservación adecuada del patrimonio histórico y documental de la organización. Asimismo, tiene un importante papel en la calidad y la imagen de la institución.

2.2.5 Procesos Técnicos en la Gestión Documental

La (Dirección de Gestión Documental y Archivo, 2016), indica que el proceso de gestión documental se realiza de la siguiente manera:

Tabla 1: Procesos de la Gestión Documental

Etapas	Descripción
Registro de entrada y salida de correspondencia y control	Será el canal para la recepción y el despacho de los documentos oficiales que se dirijan a la dependencia o se envíen hacia el exterior, cualquiera que sea su destino, garantizando seguridad, eficiencia y eficacia en el envío.
Identificación de documentos de archivo	Los documentos de archivo, con independencia de su soporte físico o tipología documental, están sujetos al proceso archivístico completo que son; expedientación, clasificación, inventario, preservación, transferencias y disposición final.
	Las unidades productoras abrirán un expediente por cada asunto o trámite que surja en el marco de sus responsabilidades normadas, en el que se integrarán y ordenarán los documentos de archivo vinculados al inicio, desarrollo y

Integración y ordenación de expedientes	<p>conclusión del trámite que corresponda.</p> <p>Los servidores públicos deberán: clasificar conforme al cuadro, identificarse con carátula y pestaña, registrarse en el inventario general por expediente, estar sujeto a expurgo y limpieza a la conclusión del asunto o trámite y foliarse.</p>
Descripción documental	<p>La descripción documental se realiza con el fin de identificar, gestionar, localizar y explicar los documentos de archivo, así como para darles contexto en el sistema institucional que los ha producido y es fundamental para facilitar la localización y consulta de los expedientes, así como para la interoperabilidad institucional.</p>
Valoración documental	<p>Es una actividad intelectual que se basa en el conocimiento profundo de la dependencia, sus facultades; atribuciones, funciones y procedimientos de creación de documentos, así como de los procesos de toma de decisiones respecto a los aspectos críticos, cruciales o relevantes de la actuación institucional.</p>
Transferencias documentales	<p>Todos los documentos de archivo, integrados en expedientes, deberán cumplir su ciclo vital mediante las transferencias, primaria, secundaria y final, en su caso, o la baja documental, de conformidad con las condiciones establecidas en la tabla.</p>
Preservación de archivos	<p>Las dependencias deberán contar con la infraestructura física adecuada para la preservación de los documentos de archivo. Para la adecuada preservación del acervo documental, todos los archivos de las dependencias deberán contar con:</p>

	a) Plan de prevención de riesgos b) Programa regular de inspección y mantenimiento c) Plan de contingencia
--	--

Fuente: (Dirección de Gestión Documental y Archivo, 2016)

Elaborado por: Byron Washington Villegas Balseca

2.2.6 Tipos de archivos

Los archivos dentro del sistema administrativo de una institución hacen referencia al conjunto de registros reunidos en un proceso natural de acumulación de los documentos generados por la actividad de un organismo o persona, también se trata de los documentos generados durante el desarrollo de la actividad propia. Sobre tipos de archivos Fuster (2001) menciona que existen los siguientes:

- **Archivos Institucionales:** El archivo como institución administrativa, jurídica y científica, y las entidades productoras de los documentos que, finalmente, remiten éstos a los archivos, también es la instancia administrativa responsable de custodiar, organizar y proteger el acervo documental que se encuentre en los archivos de concentración e histórico de la biblioteca.
- **Archivos Documentales:** El archivo documental es un componente esencial en muchas instituciones. Entre los requisitos de un archivo electrónico de documentos está que el proceso de archivado de documentos sea seguro y de confianza, de modo que se pueda demostrar que los documentos no han sido alterados desde su entrada en el archivo. Todas las empresas necesitan pruebas legales de contratos y documentos de transacciones con las aprobaciones y las firmas de los documentos.
- **Archivos Estructurales:** Son los archivos que definen la estructura del sistema de archivos. Estos archivos no son visibles ni accesibles para el usuario. Los depósitos archivísticos, las instalaciones; datos personales: los profesionales archiveros y sus colaboradores técnicos, especialistas en conservación y difusión documental
- **Archivos Científicos y técnicos:** La gestión y archivística y el servicio documental, las labores de recogida, organización, conservación y utilización

de los fondos.

- **Archivos Centrales:** Son aquellas unidades de archivo que dependen de la Dirección de Gestión Documental y archivo o quien haga sus veces, que custodian y administran la documentación procedente de las distintas unidades productoras, una vez que esta documentación ha finalizado su gestión administrativa, pero que conserva todavía validez legal y puede ser requerida tanto por personas naturales como jurídicas a efectos de verificación, acciones de habeas data o en el ejercicio del derecho de acceso a la información pública contenida en estos documentos.
- **Archivos Intermedios:** Es el que concentra la documentación que conforme a la tabla haya cumplido su plazo de conservación en el Archivo Central de las dependencias, y tendrá la finalidad de llevar a cabo una acción eficaz de administración documental a nivel nacional, para salvaguardar la documentación que por su importancia histórica, económica, científica, cultural y social constituyen el Patrimonio Documental de la Nación.
- **Archivo Histórico:** Es el que custodia y gestiona fondos documentales que constituyen el Patrimonio Histórico, son la memoria colectiva de una nación, región o localidad; testimonios que evidencian la experiencia humana y que deben conservarse permanentemente dado el valor, que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura. (pág. 9-15)

2.2.7 Organización de Archivos por Códigos de Clasificación

Según la Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo establecida por la (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2015), ha caracterizado a los sistemas de codificación de archivos como una herramienta que beneficia el funcionamiento de la gestión documental. Así tenemos:

✓ Ordenaciones Alfabéticas

Para este tipo de orden se toma como elemento de ordenación una palabra clave que servirá para colocar los expedientes en el lugar que les corresponda en un orden alfabético. Según el tipo de palabra clave que ordenemos, tendremos estos tipos de ordenaciones alfabéticas:

Ordenación onomástica: El elemento que se utiliza en la alfabetización es un nombre de persona o entidad. Es el sistema adecuado para expedientes de tipo personal.

Ordenación geográfica: El elemento ordenador es un nombre de lugar. Este sistema se recomienda para expedientes en los que un lugar tenga relevancia en el procedimiento así como; expedientes de obras, de carreteras, aprovechamientos forestales.

Ordenación por materias: En esta ordenación se toma como referencia para la ordenación alfabética una palabra clave que resuma el contenido. Este tipo de ordenación requiere una tabla alfabética de materias que unifique el vocabulario y elimine ambigüedades. Este sistema no es de gran utilidad para los documentos administrativos, aunque sí para los documentos de apoyo informativo. (Calero, 2008, págs. 27-28)

✓ **Ordenación sistemática**

En este sistema se toma como elemento ordenador un código de un cuadro de clasificación preestablecido. Es el sistema idóneo de ordenación para los archivos de gestión, porque permite ordenar juntos los documentos producidos en el ejercicio de una misma actividad. Según (Calero, 2008) menciona que:

Este sistema suele combinarse con alguno de los otros sistemas o con varios de ellos. Así por ejemplo, los expedientes personales se ordenarán juntos siguiendo un orden onomástico, mientras que los expedientes de obras se ordenarán todos juntos en otro lugar siguiendo un orden geográfico, Este sistema requiere una clasificación previa a la ordenación.

Es el sistema idóneo para los archivos de gestión, en los que se necesita una ordenación que nos proporcione información sobre el contenido de los expedientes para poder localizarlos. (pág. 28)

✓ **Ordenación Cronológica**

Este criterio de ordenación viene dado por una fecha. Los documentos se colocarán en orden descendente, de tal forma que el documento más reciente sea el que aparezca en primer lugar. Este sistema es idóneo para la documentación económica generada por la empresa. (Calero, 2008, pág. 29)

✓ **Ordenación numérica o correlativa**

Para este tipo de ordenamiento a cada documento que ingresa en el archivo se asigna un número correlativo, independientemente de su procedencia y se los ordena siguiendo el orden establecido por la numeración, este sistema es idóneo para la ordenación de los archivos de depósito abiertos a nuevas transferencias, porque se puede colocar la documentación en su lugar correspondiente según llega al archivo, independientemente del origen y del contenido. (Calero, 2008, pág. 29)

2.2.8 Principios de la Gestión Documental

Según la (Biblioteca Municipal de Barcelona, 2016) menciona que la gestión documental cumple los siguientes principios:

Integridad y exactitud: Se tienen que crear documentos y evidencias exactas y completas que recojan de forma apropiada las decisiones y las actividades llevadas a cabo cumpliendo con todos los requisitos legales y reglamentarios.

Eficacia y eficiencia: Todos los documentos y evidencias se tendrán que vincular a una única clasificación corporativa y de seguridad que permita su contextualización, la normalización de su nomenclatura y la aplicación de las políticas documentales.

Conservación, disponibilidad y sostenibilidad: Los documentos en papel se tendrán que conservar de forma adecuada en todas las etapas de su ciclo de vida. Los documentos electrónicos tendrán que ser conservados en soporte electrónico, de manera que se pueda asegurar su integridad, autenticidad,

confidencialidad, disponibilidad y calidad durante todo el tiempo que sea necesario conservarlos.

Confidencialidad y seguridad: Todos los documentos tendrán que estar seguros y protegidos de accesos no autorizados, destrucción no autorizada, o pérdida; y tendrán que ser custodiados conforme a los requisitos necesarios de recuperación, preservación y almacenamiento.

Modernización y competencia tecnológica: Se fomentará la creación de documentos y expedientes íntegramente electrónicos. Los documentos recibidos en papel tendrán que convertirse en copias electrónicas auténticas.

Cooperación interadministrativa e interoperabilidad: Se fomentará la cooperación y la colaboración institucional en temas de gestión documental. La gestión documental se basará en los estándares y las normas internacionales más ampliamente aceptadas. Los documentos y expedientes electrónicos tendrán que cumplir con los estándares de interoperabilidad. (pág. 15)

2.2.9 ISO 9001:2000

La norma ISO 9001:2000 requiere que el sistema de gestión de la calidad esté debidamente documentado y establece los requisitos de la documentación. Cada empresa deberá desarrollar la documentación que necesite para demostrar la eficacia de la planificación, control y mejora continua de su sistema de gestión de la calidad y de sus procesos. La documentación permite aportar evidencias tangibles y evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema.

La implantación de un sistema de gestión de la calidad es incompleta si no tiene en cuenta como un elemento esencial de los procesos de negocio la gestión de los documentos. La eficacia de un sistema de gestión depende en gran parte de la eficacia del sistema documental correspondiente.

La documentación constituye un elemento necesario de cualquier sistema de gestión puesto que:

- ✓ Proporciona las informaciones necesarias para llevar a cabo las actividades.
- ✓ Especifica los requisitos de los clientes y de las demás partes interesadas.
- ✓ Garantiza la trazabilidad de las actividades realizadas y la posibilidad de repetir las operaciones.
- ✓ Demuestra la conformidad entre lo que se ha hecho y lo que se ha previsto.
- ✓ Proporciona datos que permiten evaluar los resultados y la eficacia del sistema. (ISO 9001, 2001, pág. 1)

El diseño y la implementación del sistema documental deben basarse en el principio de mejora continua y en un enfoque basado en procesos, con el propósito de que armonice con la gestión de la calidad. La idea de definir una política de gestión de los documentos en el marco de la política de la calidad la desarrolla la norma ISO 15489 Gestión documental. Esta norma, aunque no tiene la intención de que sea utilizada con fines de certificación, se recomienda como una guía para aquellas organizaciones que persiguen la mejora de su sistema de archivo.

2.2.10 Beneficios de la gestión de documentos de archivo

La gestión de documentos de archivo regula las prácticas efectuadas tanto por los responsables de su gestión como por cualquier otra persona que cree o use documentos en el ejercicio de sus actividades. Según la (ISO 15489, 2001), la gestión de documentos de archivo en una organización incluye:

- a) El establecimiento de políticas y normas.
- b) La asignación de responsabilidades y competencias.
- c) La fijación y promulgación de procedimientos y directrices.
- d) La prestación de una serie de servicios relacionados con su gestión y uso
- e) El diseño, la implementación y la administración de sistemas especializados
- f) La integración de la gestión de documentos de archivo en los sistemas y los procesos de negocio de la organización.

Los documentos de archivo contienen información que constituye un preciado recurso y un importante activo de la organización. La adopción de un criterio sistemático de la gestión de documentos de archivo resulta esencial para las organizaciones y la sociedad a la hora de proteger y preservar los documentos como evidencia de sus actos. Un sistema de gestión de documentos de archivo se convierte en una fuente de información sobre las actividades de la organización que puede servir de apoyo a posteriores actividades y toma de decisiones, al tiempo que garantiza la asunción de responsabilidades frente a las partes interesadas presentes y futuras. (pág. 5)

2.2.11 Calidad en el Servicio

La calidad de un servicio es difícil de medir, no se puede almacenar, es complicada de inspeccionar, no se puede anticipar su resultado, no tiene vida, su duración es muy corta, se ofrece bajo demanda, depende mucho de las personas y su interrelación. Todo esto hace que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo. (Benítez, Alegre, & Carballo, 2009, pág. 11)

La calidad del servicio es el grado en que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio, los clientes comparan el servicio percibido con el servicio esperado, y que si el primero se queda corto de este último los clientes no se encuentran satisfechos es ahí donde decimos que la empresa sea pública o privada no brinda un servicio de calidad. Ofrecer una verdadera calidad en los servicios que una empresa pública o privada brinda a los clientes o usuarios genera ventajas que serían inalcanzables de otro modo, por ello hay que cumplir con una serie de pautas:

1.- Un servicio con calidad es básico para luchar contra la competencia: El servicio de calidad es algo que nunca se acaba, siempre debe tender a mejorar. Igual que los sistemas de gestión de calidad actúan sobre los procesos buscando la calidad total, con los servicios se debe proceder de igual manera. El servicio de calidad al cliente no se puede considerar algo automático, sino que más bien se considera como una actitud día a día, constante y perseverante.

2.- Es necesario aplicar altos estándares de calidad: El servicio debe ser lo suficientemente bueno para diferenciar a una empresa de las demás. La búsqueda de cero defectos es ofrecer a los clientes o usuarios un servicio que cumpla y sobrepase sus expectativas. Prácticamente el 100% de los clientes valoran la fiabilidad del servicio.

3.- La calidad de los servicios se consigue con un personal implicado: Esto consiste en que el talento humano estén conscientes de que un error es un exceso. Buen ambiente laboral, personal bien formado, con una actitud de entrega a la perfección y una dirección que lidere el proceso constantemente son los requisitos indispensables que se debe cumplir en una empresa para alcanzar la calidad del servicio. (Benítez, Alegre, & Carballo, 2009, pág. 17)

2.2.12 Importancia de la Calidad en los Servicios

Según Andrés, S. (2000) menciona que:

Las empresas han de ser consideradas de servicios y por lo tanto necesitan contar con una gestión orientada a la satisfacción del cliente. La improvisación en el trato con clientes internos y externos tiene necesariamente, que dar paso a la tecnificación de las relaciones interpersonales.

La calidad de servicio se establece comparando las expectativas que genera el servicio en el cliente y su experiencia con el desempeño del mismo (también se puede decir que es el conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor.

Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por las que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.

La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo

favorablemente a los clientes cuando nuestra intervención para rebasar sus expectativas. (pág. 15)

Para poder mejorar el servicio se debe medir su calidad antes de realizar cambios, por lo que deberá estar suficientemente clarificado en concepto de medida en el servicio. El comportamiento y las actitudes de los servicios y trabajadores son el alma de la calidad en los servicios.

2.2.13 Medida de Calidad en el Servicio

(Álvarez González, 2000), dice lo que no puede medirse no puede mejorarse, es la frase que está presente en todos los Congresos actuales de Calidad. Aunque aparentemente puede parecer un intangible, es necesario determinar parámetros de medida claros como referencia para lograr resultados, satisfacer al cliente propiciar la mejora continua.

Hoy la norma pone énfasis en la satisfacción del cliente, logro de resultados, liderazgo y metodología para gestionar procesos, única forma de que las cosas salgan bien. La improvisación, el esfuerzo, o una dedicación horaria exagerada deben dar pasos a las nuevas técnicas de gestión mediante las cuales se aseguran resultados medibles, satisfactorios y rentables. (pág. 33).

2.2.14 Biblioteca

Según (Aroca, 2005) define a la biblioteca como “La colección de material de información organizada para que accedan a ella un grupo de usuarios. Tiene personal encargado de los servicios y programas relacionados con las necesidades de los lectores” (pág. 22).

Se puede decir que la biblioteca es el edificio o lugar donde se guarda debidamente ordenados y clasificados muchos libros para el servicio de consultas e investigaciones de los usuarios. En ella hallaremos el material bibliográfico requerido y demás Instrumentos Técnicos para toda clase de investigación de las distintas cátedras del saber humano.

Por lo general la biblioteca es un espacio para lectura e investigación, y para la realización de trabajos de búsqueda de información. No sólo puedes encontrar

libros, sino también información en otros soportes, Obras de Referencia y conexión a Internet, para utilizarla como recurso informativo.

Los libros están clasificados por materias y organizados en diez grandes grupos. Es la Clasificación Decimal Universal (CDU), que se utiliza en algunas las bibliotecas, ideado por Melvil Dewey, conocido como Sistema Clasificación Decimal Universal C.D.U. Llamase así porque todas las normas del saber humano están divididas en diez clases y que a su vez se subdividen de diez en diez. (Rodríguez S., 2008, pág. 22)

2.2.15 Rol que Cumplen las Bibliotecas

Dentro del sistema de educación e investigación las bibliotecas han sido, son y seguirán siendo la pieza clave, más aún en donde la información se ha convertido en uno de bienes más preciados para el crecimiento económico, cultural y social de las naciones.

Estos centros de información juegan un rol muy importante dentro de la enseñanza ya que la biblioteca es la primera fuente de consulta para sus usuarios, sean estos estudiantes, maestros e investigadores, permitiéndoles enriquecer su instrucción, educación y cultura. También juegan un papel importante el bibliotecólogo y el docente que se encargarían de motivar al ducando en el hábito de la lectura e investigación a través de actividades dinámicas y recreativas; y de esta manera convertirlos en adictos a la lectura, lo que ayudará a formar su personalidad, que es principio básico para el desarrollo de la sociedad.

Los centros de información o bibliotecas son instituciones u organizaciones sin fines de lucro que están a disposición de los diferentes tipos de usuarios sin considerar sean cuales sean sus recursos, raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral. (Rodríguez S., 2008, pág. 28)

2.2.16 Clasificación de las Bibliotecas

A medida que el mundo de la información avanza se ha ido haciendo más complejo, la biblioteca ha evolucionado con el fin de cubrir las variadas necesidades informativas de los usuarios, lo que ha llevado a la diversificación de la misma. Con la finalidad de definir los distintos tipos de bibliotecas existentes han surgido distintas clasificaciones, atendiendo a criterios funcionales, a su finalidad social, a su estatuto jurídico, etc.

2.2.16.1 BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Nacen en el siglo XIX, y se desarrollan fundamentalmente en el siglo XX, son bibliotecas creadas en virtud de disposiciones legales, establecidas y financiadas por instituciones públicas. Prestan sus servicios de forma gratuita a una comunidad, especialmente regional o local, apoyando la enseñanza, la cultura y la investigación. Brinda sus servicios sin distinciones de extractos sociales, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de instrucción (FLACSO, 2016)

2.2.16.2 BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Son bibliotecas que forman parte de una Institución de enseñanza superior y cuya función principal es el apoyo a la investigación y la docencia desarrolladas en la misma, de las que obtienen por regla general, su financiamiento. Las bibliotecas Universitarias surgieron en la Edad Media, al igual que las Universidades y se desarrollaron, sobre todo, a partir de la segunda mitad del siglo XIX. (FLACSO, 2016)

2.2.16.3 BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS

Poseen colecciones especializadas en un área temática en función de tipos de usuarios específicos. Tienden a la actualización y sus demandas llevan a satisfacer las necesidades de la institución. (FLACSO, 2016)

2.2.16.4 BIBLIOTECAS ESCOLARES

La biblioteca escolar está integrada en el proyecto educativo y en el proyecto curricular de los centros, y debe fomentar métodos activos de enseñanza y aprendizaje, especialmente la autonomía del alumnado en el proceso de aprendizaje.

Para García, J. (2011) “la biblioteca escolar es un espacio educativo de documentación, información y formación, organizado centralizadamente e integrado por recursos bibliográficos, documentales y multimedia, que se ponen a disposición de toda la comunidad escolar” (pág. 12).

2.2.16.5 BIBLIOTECAS ACADÉMICAS

Sus usuarios suelen ser, estudiantes, profesores, investigadores. Estos constituyen un grupo homogéneo, que en general presentan características comunes, que pueden ir desde su edad hasta áreas de estudio similares. El fin de este tipo de bibliotecas es principalmente la educación y la actualización profesional. Utiliza diferentes tipos de materiales. (FLACSO, 2016)

2.2.16.6 BIBLIOTECAS ESPECIALES

Sirven a un público con algún tipo de discapacidad especial y se adecuan totalmente a las necesidades de estos usuarios. Son bibliotecas diseñadas para ofrecer un servicio público a todos sus usuarios potenciales, eliminando limitaciones físicas o sociales. (FLACSO, 2016)

2.2.16.7 BIBLIOTECAS NACIONALES

Estas Bibliotecas forman parte de las cabeceras del Sistema Bibliotecario Nacional. adquieren y conservan ejemplares de las publicaciones impresas en el país y funcionan como bibliotecas de depósito, en virtud de disposiciones Legales.

“De ordinario constituyen también la colección más importante del tesoro bibliográfico de una cultura y suelen reunir una gran variedad de colecciones documentales.

Componen la condición previa y el punto de partida de cualquier planificación bibliotecaria nacional” (FLACSO, 2016).

2.2.17 Servicios que Prestan las Bibliotecas

Entre los servicios más importantes que prestan las bibliotecas independientemente de tipo específico de biblioteca; actualmente la mayoría de bibliotecas prestan los siguientes servicios: servicios de referencia, servicio circulante, servicio de sala de lectura, servicio de reserva, servicio de préstamo interbibliotecario, servicio de hemeroteca, servicio de materiales no bibliográficos, servicio de reproducción o reprografía.

a) Servicio de referencia.- Este servicio es muy importante, ya que la persona que pretende realizar una investigación o iniciar en el estudio, debe dirigirse a esta sección de la biblioteca, porque allí encontrará enciclopedias, diccionarios, manuales, directorios, anuarios, atlas, etc.

b) Servicio circulante.- Este servicio da la posibilidad al lector de utilizar un libro a préstamo es decir, sacar el libro fuera de la biblioteca por un plazo no más de 15 días. Este servicio se lo hace exclusivamente con libros duplicados.

c) Servicio de sala de lectura.- Este servicio que presta la biblioteca al investigador es para utilizar un libro en forma inmediata, disponiéndose en un lugar tranquilo y cómodo, de acuerdo a las exigencias de la investigación.

d) Servicio de internet.- Este fenómeno perfila una dimensión de la información nunca antes conocida, algunos lo han comparado con la invención de la imprenta y cuyos recursos están todavía por explotar. El internet ha venido a materializar en alguna manera el viejo sueño del padre de la documentación Paul Otlet, cuando exponía la utopía de disponer de toda la información y saber acumulado en un escritorio, y que este fuera de un automatismo riguroso

El internet es precisamente eso, poder disponer de toda la información de una red mundial, sin límites de horarios o temáticas.

e) Servicio de hemeroteca.- El estudiante puede leer en la sala de la biblioteca revistas, folletos, periódicos, etc.

f) Servicio de materiales bibliográficos.- Algunas bibliotecas cuentan con la sección de discos, cassetes, microfilms, que son valiosos recursos de la información.

g) Servicio de préstamos interbibliotecario.- Este posibilita al investigador, consultar los textos que no posee la biblioteca en su fondo, pero que están disponibles en otro Centro de Información. El trámite del préstamo interbibliotecaria, siempre corre a cargo de la institución que quiere brindar eficiencia en la información a sus usuarios.

h) Servicio de orientación bibliográfica.- Este servicio estará principalmente dirigido a un tipo específico de usuario, como docentes, investigadores y graduados.

i) Servicios de reserva.- Permite al usuario obtener información de libros por ciertas razones son muy valiosos. El valor de un libro puede darse por el hecho de que procede de una edición antigua o muy limitada. El cual solo se prestará a domicilio durante los fines de semana.

j) Servicio de reprografía.- Este servicio permite al estudiante sacar fotocopias de algunas o varias de las páginas de los textos que contienen la información requerida. (Camarero, Melero, Camarero, & Melero, 2001, págs. 34-35)

2.2.18 Sistema de Información

Es aquel que permite recopilar, administrar y manipular un conjunto de datos que conforman la información necesaria para que los estamentos ejecutivos de una organización puedan realizar una toma de decisiones informadamente. (Calero, 2008)

En resumen, es aquel conjunto ordenado de elementos (no necesariamente computacionales) que permiten manipular toda aquella información necesaria para implementar aspectos específicos de la toma d decisiones. Existe y existirá información

en cualquier acción o intención del quehacer de la humanidad, por ende, no hay organización sin información, se puede dar el caso de organizaciones desinformadas, lo que constituye hoy en día una gran desventaja en todos los planos de su quehacer y de su esencia.

2.2.18.1 Importancia

Es importante porque permite el acceso libre y gratuito a todos los recursos bibliográficos que precisan los usuarios para satisfacer sus necesidades de información, de investigación, educativas o de esparcimiento; también la biblioteca desempeña un papel activo en la creación y fomento de los hábitos de lectura, en el desarrollo de la creatividad personal y de la imaginación, y en la utilización del tiempo libre, por lo tanto debe ser una entidad estimulante y dinamizadora. (Calero, 2008, pág. 28)

2.2.19 Sistema Bibliotecario

Es un concepto genérico en el que se incluirán las organizaciones bibliotecarias cuya finalidad es el acceso a la información independiente de la denominación de sistema o red bibliotecaria. Cualquier organización bibliotecaria definida por el tipo de relaciones que la conforman de manera que orientan el comportamiento del sistema hacia la consecución del objetivo (acceso a la información) de la forma más eficiente.

Eficiencia con el máximo rendimiento y el mínimo de recursos, es decir, con criterios de calidad y economía. Es conveniente aclarar que los elementos del sistema bibliotecario no solamente se conciben como las unidades bibliotecarias, sino que existen componentes de otra naturaleza que contribuyen a los fines del mismo, así pues, asimilando la concepción de subsistema de información y documentación de.

Se contemplan los recursos humanos, los estudios e investigaciones, las asociaciones profesionales, la formación profesional reglada, que precisamente aportan las características cualitativas al sistema bibliotecario para que se rija por los criterios de calidad. (López, Y., 2001)

2.2.20 Calidad en la Atención a los Usuarios en la Biblioteca

El objetivo social de las bibliotecas es satisfacer tantas demandas de información como sea posible haciendo un uso óptimo de sus recursos (eficiencia). Pero ¿para quién?, ¿Quién consume el producto de la información? el usuario que se convierte así en la razón del trabajo bibliotecario. En el futuro, ante el nuevo papel que está llamada a cumplir la biblioteca en la Sociedad de la Información, lo importante no será tanto la calidad de las colecciones como el número de usuarios que tenga y su grado de satisfacción. Al hablar de satisfacción hay que hablar de Calidad. Entendemos por Calidad cumplir con las especificaciones de los servicios que tenemos que prestar a nuestros usuarios, es decir, conseguir la satisfacción del usuario, incluso más allá, superar su expectativa de servicio para fidelizarle, y hasta entusiasmarle. (Chiong, 2012)

2.2.21 Información Bibliográfica

El servicio de información bibliográfica propiamente dicho es aquel que permite que los usuarios soliciten búsquedas bibliográficas en diferentes fuentes de información, sobre un tema de interés. La búsqueda en bases de datos y otros recursos informativos es un servicio que deben prestar las bibliotecas universitarias a sus estudiantes e investigadores. (Chiong, 2012)

2.2.22 Actualización Bibliográfica

Muchos usuarios demandan conocer las novedades que, bien en general o bien sobre un tema específico, ha ido incorporando en la biblioteca. Esta información se ofrece de diferentes formas. En muchos casos se elaboran boletines de adquisiciones o novedades, que generalmente se extraen de las últimas entradas en el catálogo.

Los servicios de alerta y los de difusión selectiva de la información también hay que considerarlos como de actualización. Las alertas por lo general, se realizan para avisar cuando aparecen nuevos números de una determinada publicación. La difusión selectiva de la información también promociona las novedades incorporadas a las colecciones de la biblioteca, pero en ese caso, solo se

recopilan las referencias de los documentos que responden a un determinado perfil seleccionado por el usuario. (Fuster Ruiz, 1999, pág. 25)

2.2.23 Material Bibliográfico

Es el proceso por el cual se decide que documentos forman la colección, es el acto de escoger entre toda la literatura que se edita, nacional e internacional, aquella que contribuirá a resolver los problemas políticos, científicos y socio culturales de los usuarios a quienes debe servir una institución de información. Debe hacerse sobre bases positivas, así puede decirse que los documentos tienen valor si contribuyen al crecimiento del individuo en sí y en la relación con la sociedad, por lo tanto se debe seleccionar a aquellos que amplíen el horizonte educativo, estimulen la imaginación y la reflexión, enriquezcan la lengua y la expresión. (Huidobro, 2006)

2.2.24 Formación de Usuarios

Toda la información que la biblioteca tenga sobre las colecciones, servicios y funcionamiento de su sistema de bibliotecas redundara en un mejor uso y aprovechamiento del mismo, por ese motivo, las bibliotecas ofrecen servicios de formación de usuarios, que llevan a cabo de formas muy diferentes, la presencial es la más eficaz; por eso, las bibliotecas universitarias organizan cursos para explicar el funcionamiento de sus servicios u otras cuestiones más específicas. Dentro de la formación de usuarios hay que incluir también los productos informativos que se elaboren para difundir servicios y colecciones. (Camarero, Melero, Camarero, & Melero, 2001)

Todas las guías informativas, tutoriales, páginas Web, etc.; que se realicen deben ser entendidos como productos que ayudan a la formación de los usuarios en el uso de servicios y recursos.

2.2.25 Fondo Documental

“Un fondo documental es la agrupación orgánica de documentos generados por una institución o persona física o jurídica en el ejercicio de sus funciones que constituye la expresión del conjunto de las actividades desarrolladas”. (Córdova, 2011, pág. 21)

El Fondo Documental constituye la mayor agrupación o colección documental, existente en un archivo, de carácter privado y que por su contenido resguardan la memoria histórica de una entidad y por ende del país, conservados en cualquier formato o soporte.

Analizando las definiciones anteriores se concluye que el Fondo Documental es la unión de documentos que forman parte de un archivo y su contenido guarda una parte básica e importante de los movimientos empresariales. (López Cardona, Vásquez, & Villadiego, 2013, pág. 20)

2.2.26 Administración Documental

La administración Documental enseña el tratamiento administrativo que se le debe dar a un documento o grupos documentales con el fin de facilitar su utilización y conservación. Es decir, es el conjunto de actividades dirigidas al manejo, tratamiento y organización de documentos, desde su origen hasta el destino final con el objeto de acelerar su búsqueda, facilitación y conservación. (González N., 2011)

2.2.27 Formación de Colecciones

Aunque no se trata de un servicio específico es necesario constatar la importancia de que la biblioteca oriente el desarrollo de sus colecciones a partir de las demandas de los usuarios. Las colecciones bibliotecarias deben adaptarse a sus destinatarios, por lo que

una buena forma de conseguir colecciones de valorar es permitir a los usuarios que sugieran los documentos que desean que la biblioteca adquiriera. (González N., 2011)

2.2.28 Recursos Humanos

Los bibliotecólogos tienen en la actualidad una misión y un desafío muy importante en esta sociedad de la información que es, aprovechar la tecnología del mundo globalizado y reducir de alguna forma la brecha entre informados ricos e informados pobres, permitiendo que todos participen de la sociedad de la información, equitativa creando una cultura de individuos con capacidad de trabajar con información, para su desarrollo personal y profesional.

El rol del bibliotecario, cada día transformado exige más capacidades y preparación, demanda acciones mayores de impacto y responsabilidad social. El bibliotecario se ha convertido en un agente social constructor de información dejando de ser, aunque nunca lo fue un mero facilitador de libros y enciclopedias.

Este moderno profesional efectúa las siguientes funciones: Recopila, administra, procesa, difunde y disemina la información necesaria para el progreso científico y técnico de la sociedad. Además, descubre y diagnostica las necesidades de información de la comunidad a la cual sirve, creando servicios y productos de alta calidad, acordes al mercado de información actual. (Márquez, 1998, pág. 42)

2.2.29 Presupuesto

El presupuesto para los servicios bibliotecarios es un tema que se debe considerar dentro de los paneles de discusión, ya que para los gobiernos de los países las instituciones de servicios como es el caso de la biblioteca para ellos no le benefician en términos económicos, es decir no existe una productividad desde la economía nacional, sin embargo en el Ecuador es un fenómeno a ciencia cierta que las bibliotecas carecen y empobrecen cada día porque no existe asignación de recursos económicos adecuados ya

que partimos de un supuesto que le denomina Rendón en uno de sus escritos decía. “Somos esclavos de las decisiones políticas”. (Aroca, 2005)

La biblioteca debe tener una asignación presupuestaria que le permita mantener y desarrollar una colección y servicios de calidad, que responda a las exigencias de la educación e investigación de la institución.

2.2.30 Infraestructura

Las bibliotecas deben tener una infraestructura acorde a sus necesidades con cielo raso falso, generalmente inflamable.

El edificio debe contar con un moderno Sistema de Control Centralizado, que permita dirigir desde un único punto los distintos equipos y sistemas: de aire acondicionado, contra incendios, de iluminación, de seguridad, de acceso a zonas específicas, etc. Está equipado también con circuito cerrado de televisión, puertas de acceso con tarjeta inteligente y puertas magnéticas para la detección de libros pre sensibilizados. (Aroca, 2005)

2.2.31 Instalaciones y Equipo

Los servicios han de ser físicamente accesibles a todos los miembros de la comunidad. Esto requiere que los edificios de las bibliotecas, públicas estén bien situadas, con buenas condiciones de lectura y estudio, tecnologías adecuadas y un horario suficientemente apropiado a los usuarios. (Angulo, Cabero, Morales, Osuna, & Martos, 1998, pág. 12)

En cuanto al equipamiento, se deberá evaluar el mobiliario, el equipo para utilizar diferentes soportes de información: Videos, diapositivas, el equipamiento informático necesario para organizar y utilizar las diferentes bases de datos y la administración de los servicios.

2.2.32 Procesos Técnicos en Bibliotecología

Los procesos técnicos son las operaciones propias de la actividad documental que consisten en la identificación y selección de los elementos esenciales de los

documentos y su expresión a la manera más eficaz para la recuperación de la información contenida en los documentos. (Orera, 1997, pág. 32.)

Del mismo modo, (Rodríguez, 1996) Dice que, el procesamiento técnico de la información es y será la columna vertebral de los sistemas, los servicios y los procesos de recuperación de la información. La presentación normalizada de la información, el análisis de contenido sobre técnicas estandarizadas internacionalmente y los sistemas de clasificación acordes a la disciplina son responsabilidades profesionales fundamentales de los bibliotecólogos (pág. 4).

En este sentido, los procesos técnicos implican operaciones como: la catalogación, clasificación, indización y conocimiento del usuario y sus necesidades, por lo tanto, el análisis de los documentos engloba el análisis formal (descripción bibliográfica y catalogación), y el análisis interno (indización)

2.2.32.1 Catalogación

La catalogación es el proceso por el cual se describe un documento de acuerdo a normas bibliotecológicas como isbd y aacr2r entre otras, y que establecen los elementos que deben ser incluidas en la descripción del ítem, el orden de los mismos y su sintaxis. Su aplicación permite identificar al ítem sin ambigüedades, resultando de este proceso. (Pinto, 1994, pág. 14)

2.2.32.2 Clasificación

La clasificación es la operación intelectual por la cual el documentalista atribuye a una obra un índice correspondiente a una clase de materias, utilizando un lenguaje de clasificación”. se trata pues de indicar el tema principal al que pertenece el documento primario, configurándose como una operación sintética. (Maniez, 1993, pág. 98)

2.2.32.3 Indización

La Indización es una de las formas de descripción del contenido. Es una operación que consiste en escoger los términos más apropiados para representar

el contenido de un documento. Estos términos se expresan en el vocabulario del lenguaje documental elegido para el sistema y se ordenan de manera que puedan constituir luego los ficheros que servirán para la búsqueda. (Guinchat, 1990, pág. 78),

2.2.33 Clasificación Decimal Universal

La Clasificación Decimal Universal (Cdu) Es un sistema de clasificación creado por los Abogados Belgas Paul Otlet y Henri la Fontaine, los mismos que en el año 1894 fundaron el Instituto Internacional de Bibliografía (IIB), que tuvo su sede original en Bruselas, Bélgica. El principal propósito del IIB fue compilar una bibliografía universal basada en la cooperación internacional, por lo que Otlet y la Fontaine decidieron desarrollar un sistema de clasificación, para lo cual solicitaron y obtuvieron autorización de Melvil Dewey para ampliar el SCDD, que se encontraba en su quinta edición en 1894.

A partir de 1992 el consorcio CDU es propietario de la CDU y es responsable de este sistema en todos sus aspectos, ya sean actualizaciones, las modificaciones y las ediciones en cualquier idioma. Este consorcio mantiene la base de datos de la CDU en la biblioteca real de la haya y es responsabilidad de los editores de cada una de las lenguas, la traducción de este sistema de clasificación y su correspondiente publicación. Para la lengua española, el editor responsable es la asociación española de normalización (AENOR), que tiene su sede en Madrid, España. (Martínez, 2009, pág. 45).

Es un sistema de clasificación bibliográfica de mayor aceptación mundial en el que tiene cabida y lugar todo el conocimiento humano, tanto en el plano material como conceptual. Su notación, basada en números arábigos, la hace independiente de cualquier idioma y alfabeto, por lo que contribuye a disminuir las dificultades de orden lingüístico en las comunidades internacionales.

Tabla 2: Tabla de clasificación temática principal

Código	Descripción
000.	Generalidades
100.	Filosofía Psicología
200.	Religión. Teología
300.	Ciencias sociales (sociología, política, economía,...).
400.	(Vacante Por El Momento)
500.	Ciencias Puras (Ciencias Naturales y Matemáticas)
600.	Ciencias Aplicadas (Tecnología)
700.	Artes (Bellas Artes y Artes Decorativas)
800.	Literatura y Retorica (novela, poesía, teatro,...)
900.	Geografía e Historia y Disciplinas Auxiliares

Fuente: (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2003)

Elaborado por: Byron Washington Villegas Balseca

La Clasificación Decimal Universal (CDU) es una clasificación por aspectos, es decir que un fenómeno puede darse en más de una materia; por ejemplo, los huevos en ornitología, cocina, cría de animales, etc. en aquellos casos en que sea factible, se procura homogeneizar la notación. IDEA A DEFENDER

¿Con el diseño del Sistema de Gestión Documental se mejorará la calidad de los servicios en la Biblioteca de la Unidad Educativa Hispano América, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua?

2.3 VARIABLES

Las variables son aquellas propiedades que poseen ciertas características y son susceptibles de medirse u observarse.

2.3.1 Variable Independiente

Diseño de un Sistema de Gestión Documental

2.3.2 Variable Dependiente

Mejorar la calidad de los servicios de la Biblioteca de la Unidad Educativa “Hispano América”

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología que se desarrolló en el presente trabajo investigativo, fue realizada en base a los procesos metodológicos, determinados por la investigación científica, que permitió el logro de los objetivos planteados, para luego contribuir con alternativas que direccionen a la solución de la problemática existente.

El nivel de investigación fue descriptivo porque se basa en descripciones de los elementos y procesos para desarrollar el Sistema de Gestión Documental con la finalidad de mejorar los servicios que presta la Biblioteca de la Unidad Educativa Hispano América.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación Documental

Esta investigación se utilizó al realizar un análisis crítico de teorías y conceptos estipulados en textos, libros, enciclopedias, con la finalidad de estructurar la fundamentación teórica que a su vez nos permitió conocer con profundidad sobre el problema que se está investigando.

3.2.2 Investigación de campo

En el presente trabajo investigativo se realizó en un lugar específico como lo es la biblioteca Rómulo Hervas de la Unidad Educativa “Hispano América” de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua.

Mediante la aplicación de la investigación de campo se realizó visitas a la Unidad Educativa “Hispano América” de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua con la finalidad de recabar información sobre las debilidades existentes en los procesos internos que realizan los bibliotecarios para el tratamiento de la documentación bibliográfica; en base a esta información se realizó la propuesta del Sistema de Gestión Documental.

3.2.3 Investigación Bibliográfica

En la investigación bibliográfica se revisaron libros, leyes, informes de procesos técnicos, archivos, todo tipo de documentación escrita que ayudó al desarrollo y comprensión del tema objeto de estudio.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Para el presente estudio la población estuvo conformada por toda la comunidad de la Unidad Educativa Hispano América que son:

Tabla 3: Población a investigar

Población	N°	%
Docentes	130	4.15%
Estudiantes	3000	95.79%
Trabajadores de la biblioteca	2	0.06%
Total	3132	100.00%

Fuente: Secretaria de la Unidad Educativa Hispano América, 2018

Elaborado por: Byron Washington Villegas Balseca

3.3.2 Muestra

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente formula:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 5% de confianza a 1,96 (como más usual).

e = Limite aceptable de error muestra que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizar un valor que varía entre el 1% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador. Para este caso el error estipulado es de - 5%

Desarrollo de la fórmula:

$$n = \frac{3132 (0.9604)}{(3000 - 1) (0.07)^2 + 0.9604}$$

$$n = \frac{3006.05}{16.29}$$

$$n = 185$$

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos de Investigación

3.4.1.1 MÉTODO CIENTÍFICO

Permitió realizar la caracterización de la problemática, la formulación de objetivos, definir teorías, conceptos referentes al tema de investigación, facilitó el enfoque y comprensión de los contenidos que se abordaron en las diferentes categorías en el marco teórico. Así mismo, orientó a la comprensión análisis y explicación del desarrollo y ejecución del presente trabajo investigativo.

3.4.1.2 MÉTODO INDUCTIVO

Por ser un proceso analítico y sintético mediante el cual se parte del estudio de causas, hechos o fenómenos particulares para llegar al descubrimiento de un principio o ley general que lo rige; por lo tanto, este método permitió conocer los servicios que presta la biblioteca Rómulo Hervas objeto del presente estudio.

3.4.1.3 MÉTODO DEDUCTIVO

Aquel que parte de verdades previamente establecidas como principio general para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar su validez. Este método se aplicó para deducir posibles respuestas a la problemática planteada.

3.4.1.4 MÉTODO ANALÍTICO

Contribuyó a resumir, describir, analizar, interpretar y presentar la información recogida, la misma que fue organizada de acuerdo a las necesidades estadísticas, de tal forma que se dio respuestas valederas al problema planteado, conclusiones, recomendaciones sintetizadas en la redacción del informe final del proyecto.

3.4.2 Técnicas de Investigación

Encuesta: Fueron aplicadas al personal que labora en la biblioteca para recolectar información sobre los servicios que presta la biblioteca, También se aplicaron a los docentes y estudiantes con la finalidad de conocer las debilidades que existe en la prestación de servicios.

3.4.3 Instrumentos de Investigación

Los instrumentos de investigación que fue utilizado es el cuestionario con preguntas abiertas y cerradas que sirvieron para recabar la información tanto primaria como la información secundaria.

3.5 RESULTADOS

3.5.1 Encuesta Aplicada a los Estudiantes y Docentes de la Biblioteca Rómulo Hervas de la Unidad Educativa Hispano América.

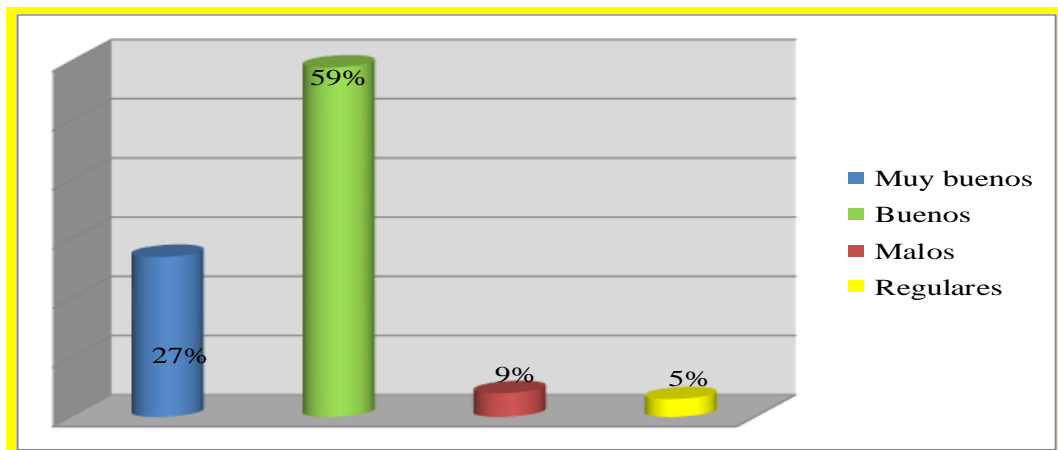
1. Según su criterio los servicios que presta la biblioteca son:

Tabla 4: Criterio los servicios que presta la biblioteca

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy buenos	50	27%
Buenos	109	59%
Malos	17	9%
Regulares	9	5%
TOTAL	185	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los estudiantes y docentes
Elaborado por: Byron Villegas

Gráfico 1: Criterio los servicios que presta la biblioteca



Fuente: Tabla 4
Elaborado por: Byron Villegas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Las encuestas arrojan los siguientes resultados: el 27% de los usuarios opinan que los servicios que presta la biblioteca son muy buenos, el 59% opina que son buenos, el 9% son malos, mientras que el 5% opina que son regulares.

Los usuarios en su mayoría tienen una buena aceptación de los servicios que brinda la biblioteca, lo cual constituye un factor positivo si consideramos que el servicio es una parte integral en toda unidad de información y su principal objetivo es satisfacer las solicitudes de información de sus usuarios.

2. Ha recibido cursos de capacitación donde guíen y orienten para el uso de los recursos bibliográficos y por ende el uso de los servicios que brinda la biblioteca.

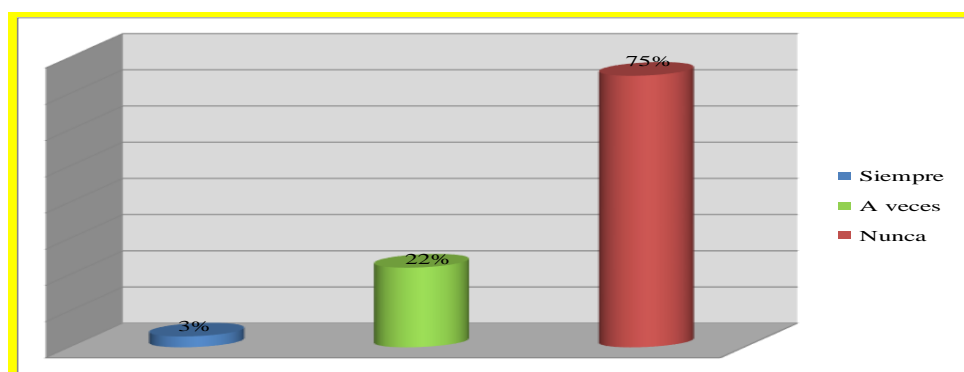
Tabla 5: Cursos de capacitación

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	6	3%
A veces	40	22%
Nunca	139	75%
TOTAL	185	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los estudiantes y docentes

Elaborado por: Byron Villegas

Gráfico 2: Cursos de capacitación



Fuente: Tabla 5

Elaborado por: Byron Villegas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 3% de los usuarios encuestados manifiestan que siempre reciben cursos de capacitación para el uso de los recursos bibliográficos y servicios que brinda la biblioteca, el 22% a veces, el 75% nunca. De lo expuesto se deduce que la capacitación para el uso de los recursos bibliográficos y servicios que brinda la biblioteca; es restringida y limitada, las bibliotecas deben emprender en cursos de capacitación continua dada a su importancia, pues permite la formación y orientación dotándoles de conocimientos, habilidades, actitudes necesarios para el aprendizaje del uso de la información, servicios, como también el uso de las diferentes herramientas con el fin de que el usuario rentabilice al máximo los recursos a su disposición.

3. ¿Los servicios que presta la biblioteca se han innovado de acuerdo a sus nuevas exigencias o demandas informativas?

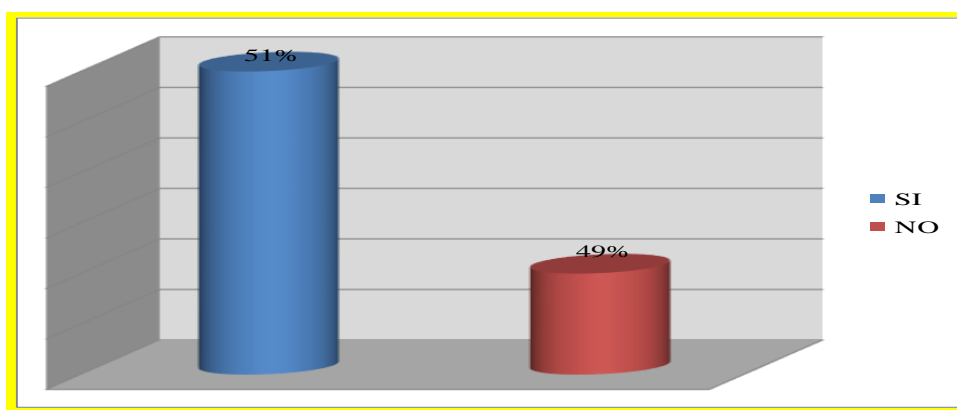
Tabla 6: Los servicios que presta la biblioteca

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	94	51%
NO	91	49%
TOTAL	185	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los estudiantes y docentes

Elaborado por: Byron Villegas

Gráfico 3: Los servicios que presta la biblioteca



Fuente: Tabla 6

Elaborado por: Byron Villegas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 51% de los usuarios encuestados manifiestan que los servicios que presta la biblioteca si se han innovado de acuerdo a sus nuevas exigencias o demandas informativas, mientras que el 49% manifiesta que no se han innovado.

Debemos tener en cuenta que los servicios bibliotecarios típicos, como mantener un catálogo y préstamo de libros, están perdiendo su importancia primaria original, también se puede observar la reducción del número de préstamos y de lectores de libros registrados, al mismo tiempo existe un aumento en el número de usuarios consumidores de información con nuevas expectativas. En tal consideración las bibliotecas deben llevar a cabo iniciativas para introducir nuevos productos, servicios, para dar respuesta a las cambiantes necesidades informativas de la comunidad; los cambios en el entorno que se están experimentando tanto a escala nacional como internacional influyen, y seguirán influyendo, en las necesidades informativas de la sociedad en general.

4. ¿Considera que los servicios que presta la biblioteca satisfacen sus necesidades de información?

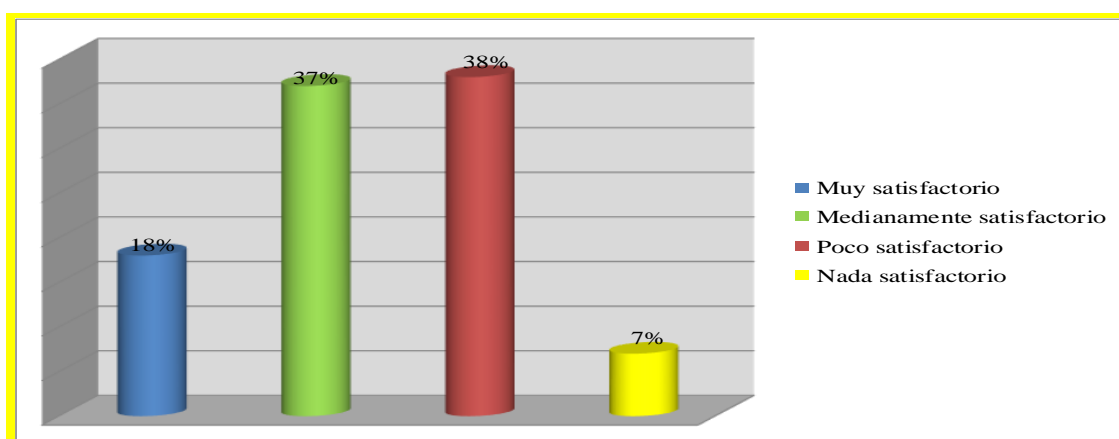
Tabla 7: la Biblioteca satisfacen sus necesidades de información

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfactorio	34	18%
Medianamente satisfactorio	68	37%
Poco satisfactorio	70	38%
Nada satisfactorio	13	7%
TOTAL	185	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los estudiantes y docentes

Elaborado por: Byron Villegas

Gráfico 4: La Biblioteca satisface sus necesidades de información



Fuente: Tabla 7

Elaborado por: Byron Villegas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 18% de los usuarios encuestados manifiestan que los servicios que presta la biblioteca son muy satisfactorios, el 37% medianamente satisfactorios, el 38% poco satisfactorio, el 7% nada satisfactorios. Como podemos darnos cuenta los porcentajes que prevalecen oscilan en medianamente satisfactorio, y poco satisfactorios. se evidencia que la biblioteca no está prestando servicios de calidad razón por la cual los usuarios no se encuentran satisfechos con el servicio que presta esta institución. La biblioteca debe mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios, considerando que el principal objetivo de una unidad de información está orientado a satisfacer las solicitudes de información.

5. ¿El usuario tiene las facilidades para el acceso a los servicios que oferta la biblioteca?

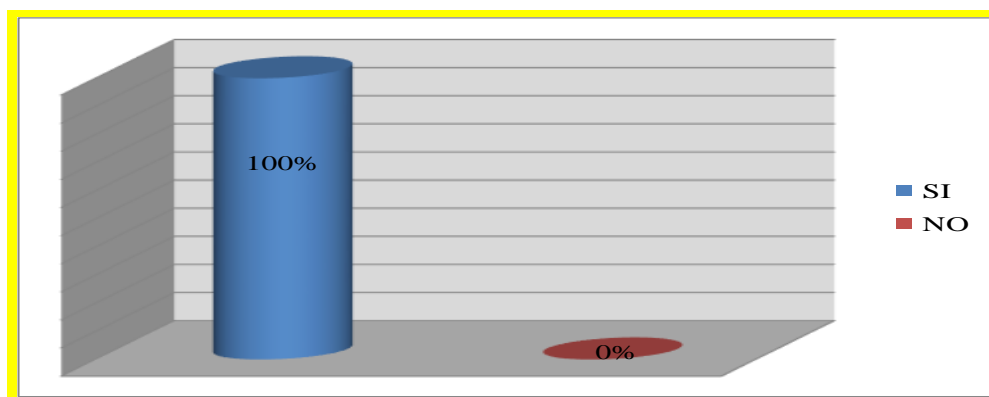
Tabla 8: Facilidades para el acceso a los servicios que oferta la biblioteca

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	185	100%
NO	0	0%
TOTAL	185	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los estudiantes y docentes

Elaborado por: Byron Villegas

Gráfico 5: Facilidades para el acceso a los servicios que oferta la biblioteca



Fuente: Tabla 8

Elaborado por: Byron Villegas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% del personal encuestado que labora en la biblioteca “Rómulo Hervas” manifiesta que el usuario tiene las facilidades para el acceso a los servicios que oferta la biblioteca.

Los servicios en una unidad de información es la razón de su existencia, por lo tanto brindar las facilidades necesarias, se constituye en una estrategia para que el usuario acceda y utilice los recursos bibliográficos y por ende sus servicios que presta, para satisfacer las necesidades informativas de los/las usuarias.

6. ¿Los usuarios que acuden a la biblioteca conocen los servicios de información a los que pueden acceder?

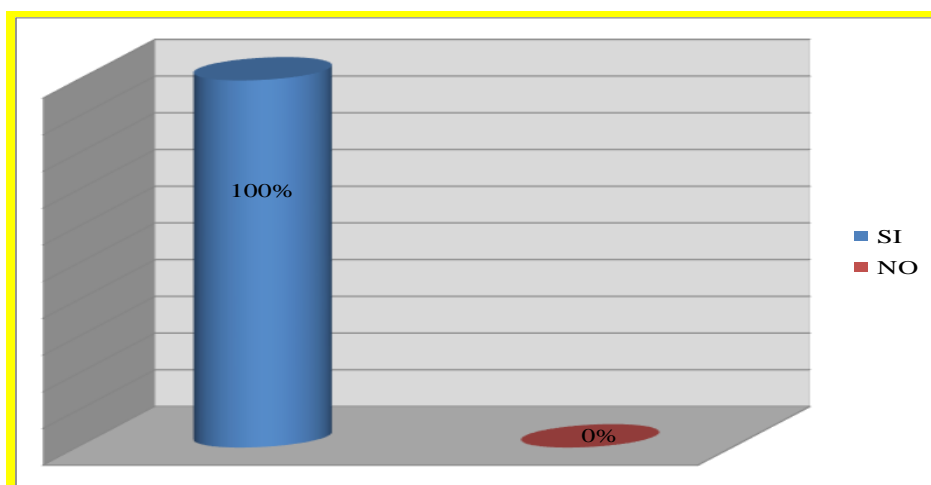
Tabla 9: Los usuarios conocen los servicios de información

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	185	100%
NO	0	0%
TOTAL	185	100

Fuente: Encuestas aplicadas a los estudiantes y docentes

Elaborado por: Byron Villegas

Gráfico 6: Los usuarios conocen los servicios de información



Fuente: Tabla 9

Elaborado por: Byron Villegas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% del personal encuestado que labora en la biblioteca “Rómulo Hervas” manifiesta que los usuarios que acuden a la biblioteca conocen los servicios de información a los que pueden acceder, es muy positivo que los usuarios conozcan los servicios, recursos y productos que ofrece la Biblioteca; ya que se garantiza, por un lado, mejorar el conocimiento de los distintos servicios, y por otro, profundizar en el aprendizaje y uso de las diferentes herramientas con el fin de que el usuario rentabilice al máximo los recursos a su disposición.

7. ¿Considera que la biblioteca está ofertando servicios de información para satisfacer las necesidades de los usuarios?

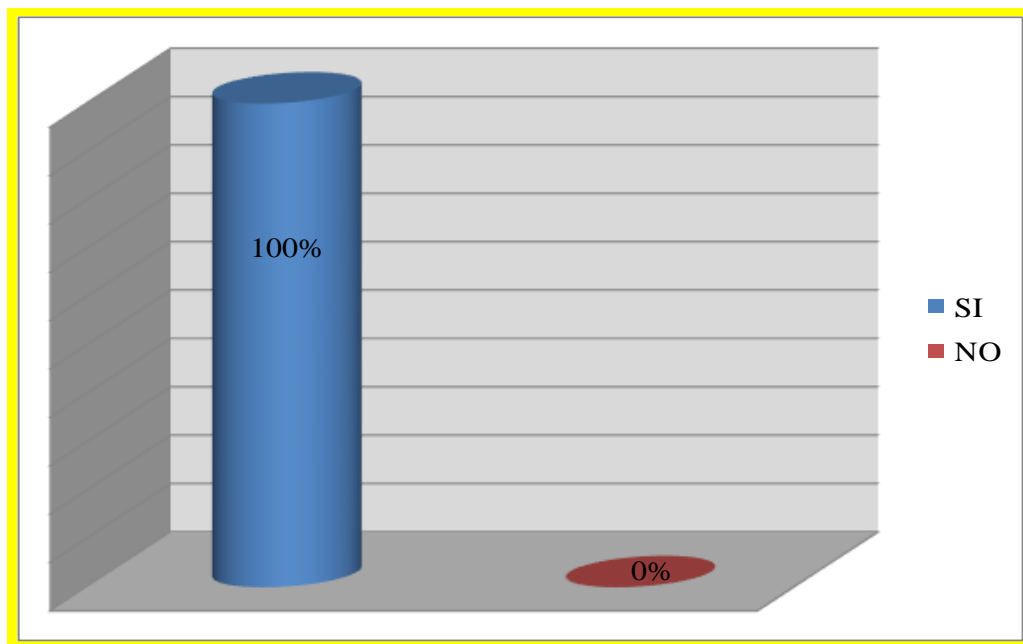
Tabla 10: Servicios de información para satisfacer las necesidades de los usuarios

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	185	100%
NO	0	0%
TOTAL	185	100

Fuente: Encuestas aplicadas a los estudiantes y docentes

Elaborado por: Byron Villegas

Gráfico 7: Servicios de información para satisfacer las necesidades de los usuarios



Fuente: Tabla 10

Elaborado por: Byron Villegas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% de los encuestados manifiestan que la biblioteca está ofertando servicios de información para satisfacer las necesidades de los usuarios, los servicios que brinda una biblioteca se orientan a la satisfacción de las necesidades informativas del usuario, puesto que éstas se constituyen en, requerimientos que demandan de información o el deseo de tener información que debe ser satisfecho.

8. Para brindar los servicios en la biblioteca, existe una planificación previa, un estudio de las demandas informativas de los usuarios enfocadas a la satisfacción de las necesidades.

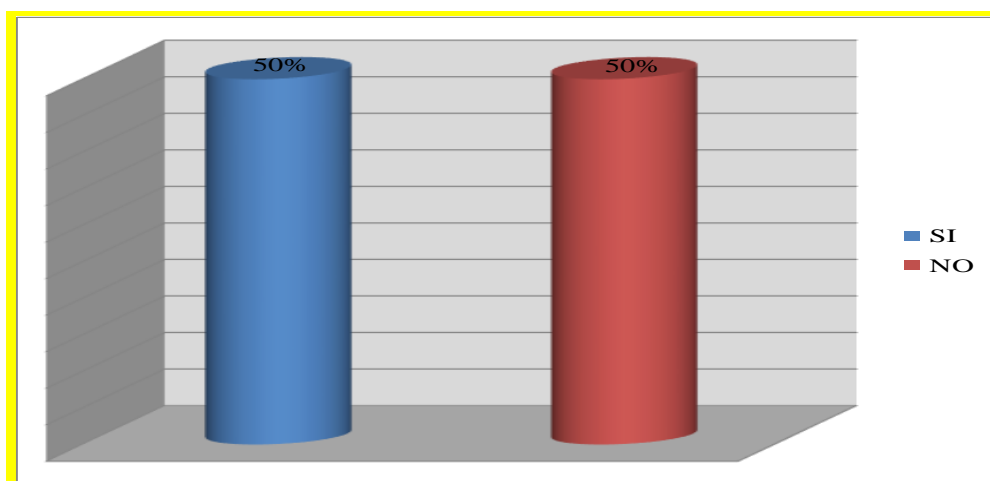
Tabla 11: Existe una planificación, un estudio de las demandas de los usuarios

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	93	50%
NO	92	50%
TOTAL	185	100

Fuente: Encuestas aplicadas a los estudiantes y docentes

Elaborado por: Byron Villegas

Gráfico 8: Existe una planificación, un estudio de las demandas de los usuarios



Fuente: Tabla 11

Elaborado por: Byron Villegas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 50% responde que si existe, mientras que el otro 50 % responde que no existe una planificación previa a las demandas informativas de los usuarios, la planificación en relación a un estudio de las necesidades del usuario es fundamental pues ello garantiza que las diferentes adquisiciones, actividades, servicios sean relevantes a los intereses del usuario, existen diferentes medios los mismos que permiten conocer cuáles son las necesidades de información de los usuarios que acuden a la biblioteca, para que el personal responsable de este organismo la administre partiendo de este conocimiento.

9. Detalle algunas sugerencias para que los servicios que presta la biblioteca respondan de forma efectiva a sus necesidades de información.

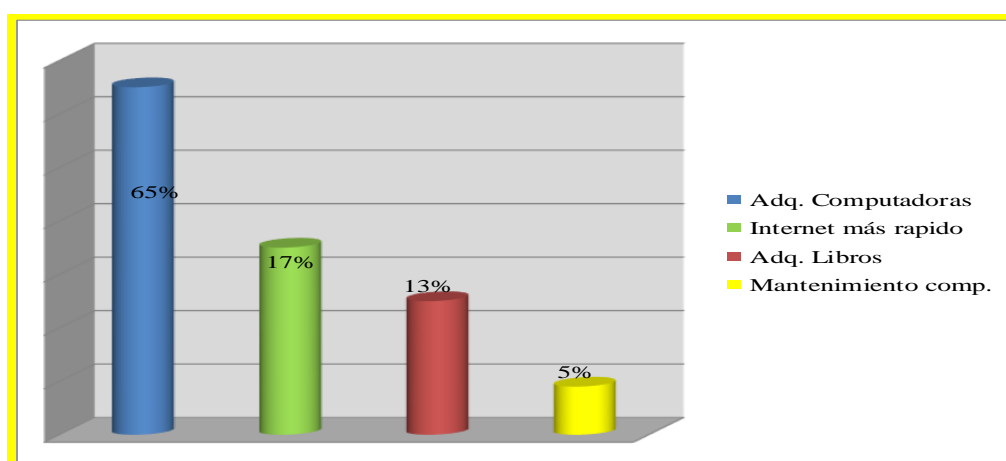
Tabla 12: Sugerencias de los usuarios

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adq. Computadoras	120	65%
Internet más rápido	32	17%
Adq. Libros	24	13%
Mantenimiento comp.	9	5%
TOTAL	185	100

Fuente: Encuestas aplicadas a los estudiantes y docentes

Elaborado por: Byron Villegas

Gráfico 9: Sugerencias de los usuarios



Fuente: Tabla 12

Elaborado por: Byron Villegas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En cuanto a las sugerencias para que los servicios que presta la biblioteca respondan de forma efectiva a sus necesidades de información; los usuarios encuestados manifiestan entre las más representativas: el 65% sugiere la adquisición de más computadoras, para tener un mayor acceso ya que las existen actualmente no abastecen para la cantidad de usuarios, el 35% sugiere que el Internet sea más rápido porque el actual lo consideran muy lento lo que dificulta sus consultas, el 25% sugiere la adquisición de libros actualizados para que provean la información de acuerdo a sus requerimientos, y finalmente un 9% manifiesta que es necesario que se de mantenimiento a las computadoras.

3.5.2 Encuesta Aplicada al Personal que Labora en la Biblioteca Rómulo Hervas Unidad Educativa Hispano América

1. ¿Cuál es su título profesional?

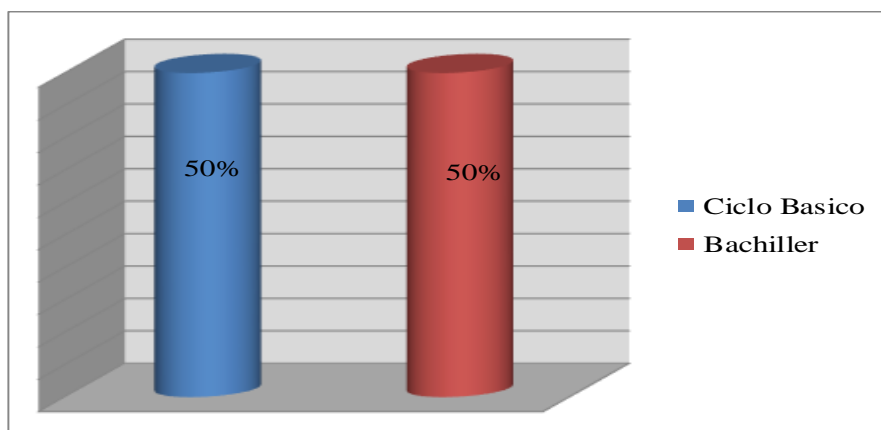
Tabla 13: Cuál es su título profesional

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ciclo Básico	1	50%
Bachiller	1	50%
TOTAL	2	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la biblioteca

Elaborado por: Byron Villegas

Gráfico 10: Cuál es su título profesional



Fuente: Tabla 13

Elaborado por: Byron Villegas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% del personal encuestado que labora en la biblioteca “Rómulo Hervas” no tiene formación en el área de bibliotecología, como se puede observar de acuerdo a los resultados las personas que laboran en la biblioteca no son profesionales en el área de la bibliotecología, por lo tanto constituye un factor negativo el personal que labora en la mencionada Biblioteca no tiene ningún Título, razón por lo cual no garantiza un buen servicio, por lo tanto los usuarios encuestados manifiestan que la atención y el servicio de la Biblioteca es pésimo .

2. ¿El usuario tiene las facilidades para el acceso a los servicios que oferta la biblioteca?

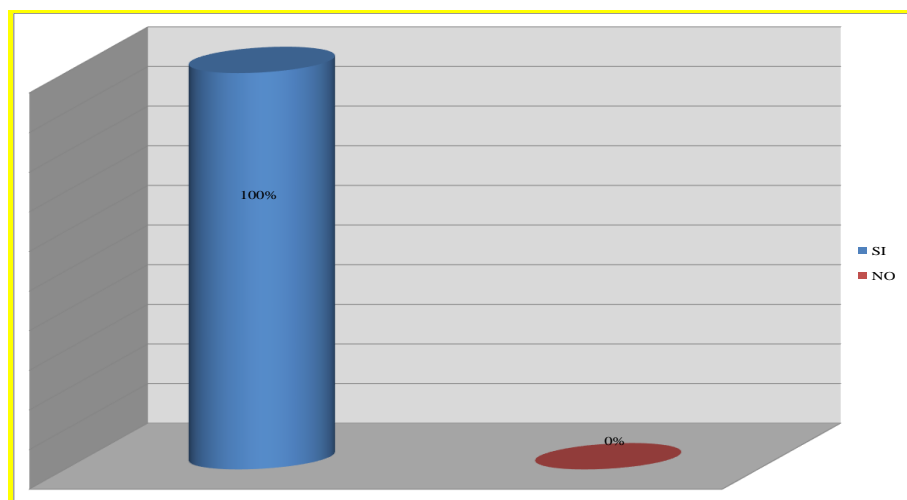
Tabla 14: Facilidades para el acceso a los servicios que oferta la biblioteca

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la biblioteca

Elaborado por: Byron Villegas

Gráfico 11: Facilidades para el acceso a los servicios que oferta la biblioteca



Fuente: Tabla 14

Elaborado por: Byron Villegas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% del personal encuestado que labora en la biblioteca “Rómulo Hervas” manifiesta que el usuario tiene las facilidades para el acceso a los servicios que oferta la biblioteca, los servicios en una unidad de información es la razón de su existencia, por lo tanto brindar las facilidades necesarias, se constituye en una estrategia para que el usuario acceda y utilice los recursos bibliográficos y por ende sus servicios que presta, para satisfacer las necesidades informativas de los/las usuarios.

3. ¿Los servicios que presta la biblioteca se han innovado de acuerdo a sus nuevas exigencias o demandas informativas de los usuarios?

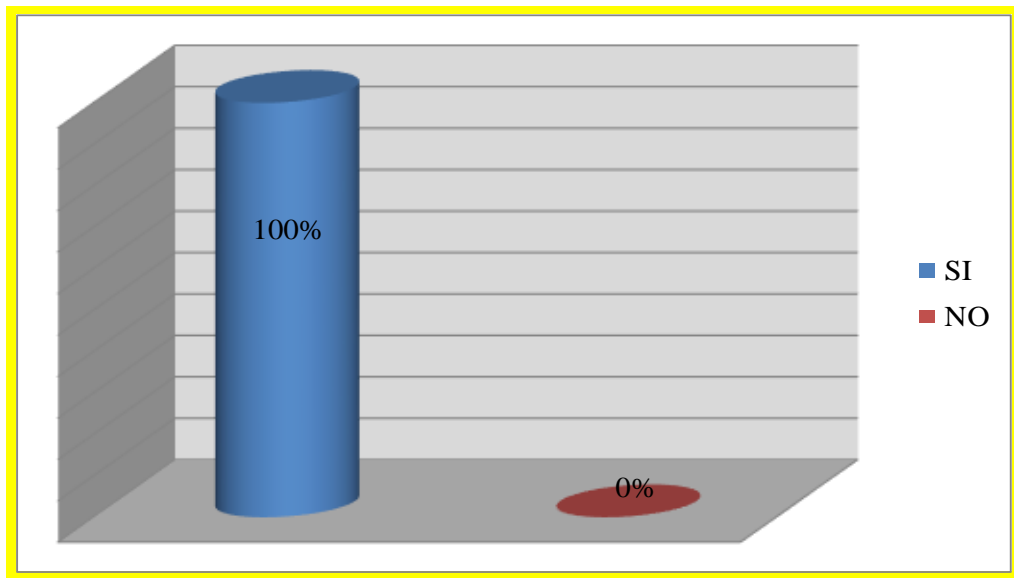
Tabla 15: Cuál es su título profesional

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la biblioteca

Elaborado por: Byron Villegas

Gráfico 12: Cuál es su título profesional



Fuente: Tabla 15

Elaborado por: Byron Villegas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% del personal bibliotecario encuestado, manifiesta que los servicios que presta la biblioteca si se han innovado de acuerdo a las nuevas exigencias o demandas informativas de los usuarios, resulta importante la innovación de los servicios que presta una biblioteca pues ello permite nuevas opciones, nuevas posibilidades de servicios para responder a las nuevas exigencias que demandan los usuarios de información.

4 ¿Existe el personal idóneo para ayudarle al usuario a conseguir la información de forma eficiente y oportuna?

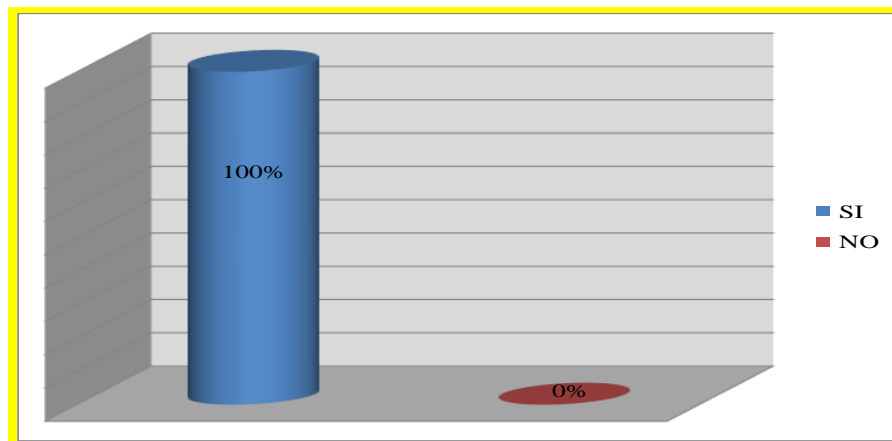
Tabla 16: Personal idóneo para prestar servicio eficiente y oportuno al usuario

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la biblioteca

Elaborado por: Byron Villegas

Gráfico 13: Personal idóneo para prestar servicio eficiente y oportuno al usuario



Fuente: Tabla 16

Elaborado por: Byron Villegas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% del personal encuestado que labora en la biblioteca “Rómulo Hervas” manifiesta que no existe el personal idóneo para ayudarle al usuario a conseguir la información de forma eficiente y oportuna, la idoneidad, en gran parte está dada por la formación del talento humano a nivel profesional y especializado lo que no garantiza un desenvolvimiento adecuado en el ejercicio de sus funciones y sobre todo un desconocimiento de servicio a la comunidad en general. Cuando la información se provee en forma deficiente e inoportuna se evidencia la negligencia en el manejo, de administración y organización de los recursos bibliográficos como de sus servicios que oferta la unidad de información.

5 ¿Los espacios de la Biblioteca son adecuados para brindar los servicios?

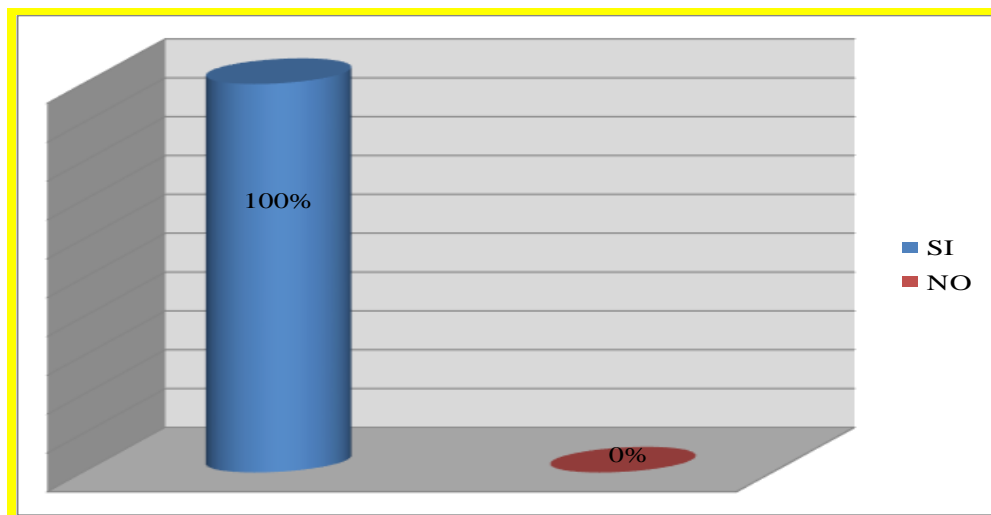
Tabla 17: Los espacios de la Biblioteca son adecuados para brindar los servicios

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la biblioteca

Elaborado por: Byron Villegas

Gráfico 14: Los espacios de la Biblioteca son adecuados para brindar los servicios



Fuente: Tabla 17

Elaborado por: Byron Villegas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% del personal encuestado que labora en la biblioteca “Rómulo Hervas” manifiesta que los espacios son adecuados para brindar los servicios inherentes a biblioteca.

Contar con espacios adecuados incide positiva o negativamente en el desarrollo de actividades tanto del personal como del usuario, los factores físicos, como ambientales: espacios libres de distracciones, ruidos e interrupciones, bien iluminados, de temperatura agradable; son condiciones relevantes que estimulan la concentración y aumentan la motivación en las actividades planificadas dentro de biblioteca.

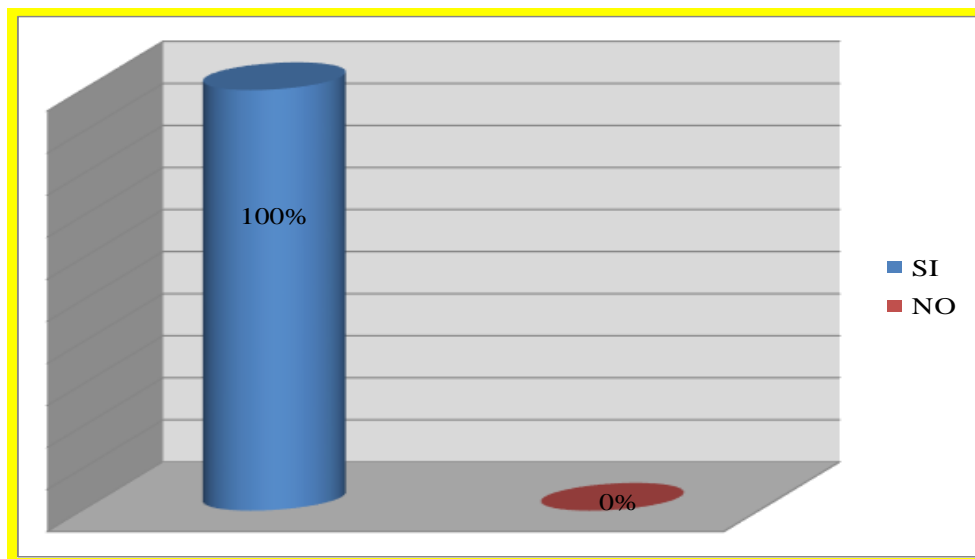
6 ¿Los usuarios que acuden a la biblioteca conocen los servicios de información a los que pueden acceder?

Tabla 18: Los usuarios conocen los servicios que brinda la biblioteca

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la biblioteca
Elaborado por: Byron Villegas

Gráfico 15: Los usuarios conocen los servicios que brinda la biblioteca



Fuente: Tabla 18
Elaborado por: Byron Villegas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% del personal encuestado que labora en la biblioteca “Rómulo Hervas” manifiesta que los usuarios que acuden a la biblioteca conocen los servicios de información a los que pueden acceder, es muy positivo que los usuarios conozcan los servicios, recursos y productos que ofrece la Biblioteca; ya que se garantiza, por un lado, mejorar el conocimiento de los distintos servicios, y por otro, profundizar en el aprendizaje y uso de las diferentes herramientas con el fin de que el usuario rentabilice al máximo los recursos a su disposición.

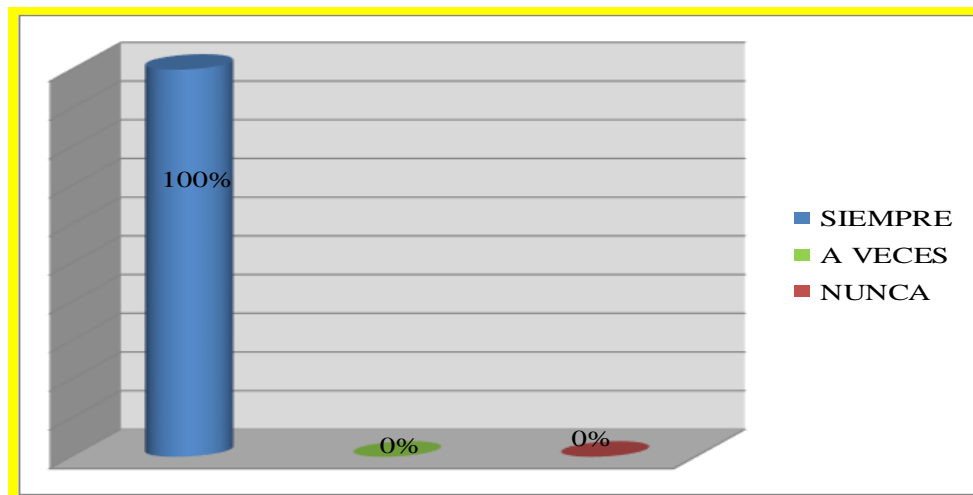
7 Los usuarios reciben cursos de capacitación donde guíen y orienten para el uso de los recursos bibliográficos y el uso de los servicios que brinda la biblioteca.

Tabla 19: Los usuarios reciben cursos de capacitación donde guíen y orienten

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	100%
A Veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	2	100

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la biblioteca
Elaborado por: Byron Villegas

Gráfico 16: Los usuarios reciben cursos de capacitación donde guíen y orienten



Fuente: Tabla 19
Elaborado por: Byron Villegas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Los resultados arrojan que el 100% de los encuestados manifiestan que los usuarios reciben cursos de capacitación donde guían y orientan para el uso de los recursos bibliográficos y por ende el uso de los servicios que brinda la biblioteca. La capacitación se la define como un proceso de formación que se desarrolla de forma continua, está orientada a la actualización permanente de los conocimientos que incidirá en el cumplimiento de las funciones, fines, objetivos, de una determinada institución.

Mantener un servicio de capacitación de usuarios constituye un aporte valioso, ya que permite formar usuarios expertos y autosuficientes en la identificación, localización y uso de los recursos de información disponibles en las bibliotecas.

8 ¿Considera que la biblioteca está ofertando servicios de información para satisfacer las necesidades de los usuarios?

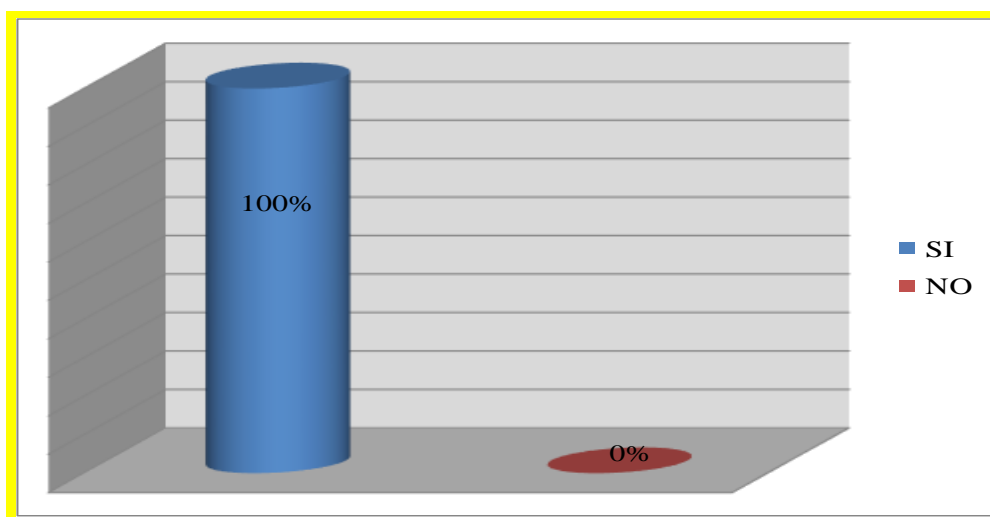
Tabla 20: Considera que la biblioteca está ofertando servicios de información

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la biblioteca

Elaborado por: Byron Villegas

Gráfico 17: Considera que la biblioteca está ofertando servicios de información



Fuente: Tabla 20

Elaborado por: Byron Villegas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 100% de los encuestados manifiestan que a biblioteca está ofertando servicios de información para satisfacer las necesidades de los usuarios, los servicios que brinda una biblioteca se orientan a la satisfacción de las necesidades informativas del usuario, puesto que éstas se constituyen en, requerimientos que demandan de información o el deseo de tener información que debe ser satisfecho.

9 ¿Para brindar los servicios en la biblioteca, existe una planificación previa, un estudio de las demandas informativas de los usuarios enfocadas la satisfacción de las necesidades?

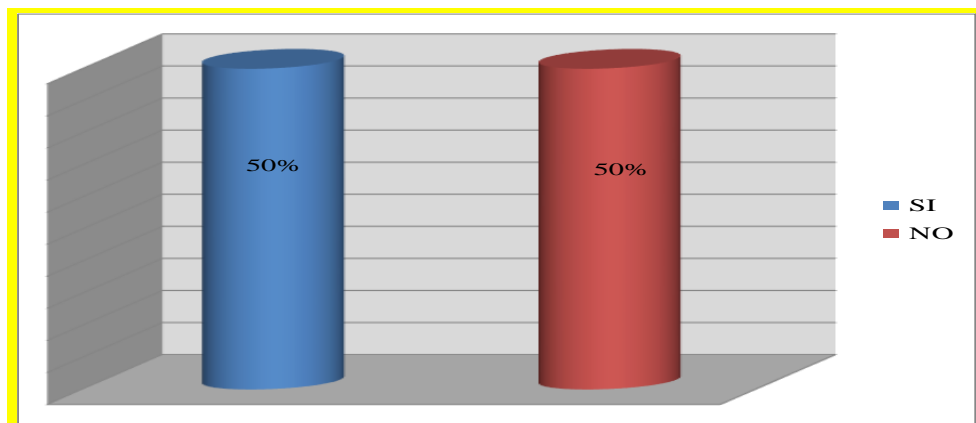
Tabla 21: Planificación previa enfocada a las necesidades de los usuarios

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	50%
NO	1	50%
TOTAL	2	100

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la biblioteca

Elaborado por: Byron Villegas

Gráfico 18: Planificación previa enfocada a las necesidades de los usuarios



Fuente: Tabla 21

Elaborado por: Byron Villegas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 50% del personal encuestado responde que si existe, una planificación previa a las demandas informativas de los usuarios; mientras que el otro 50% responde que no existe, la planificación en relación a un estudio de las necesidades del usuario es fundamental pues ello garantiza que las diferentes adquisiciones, actividades, servicios sean relevantes a los intereses del usuario, existen diferentes medios los mismos que permiten conocer cuáles son las necesidades de información de los usuarios que acuden a la biblioteca, para que el personal responsable de este organismo la administre partiendo de este conocimiento.

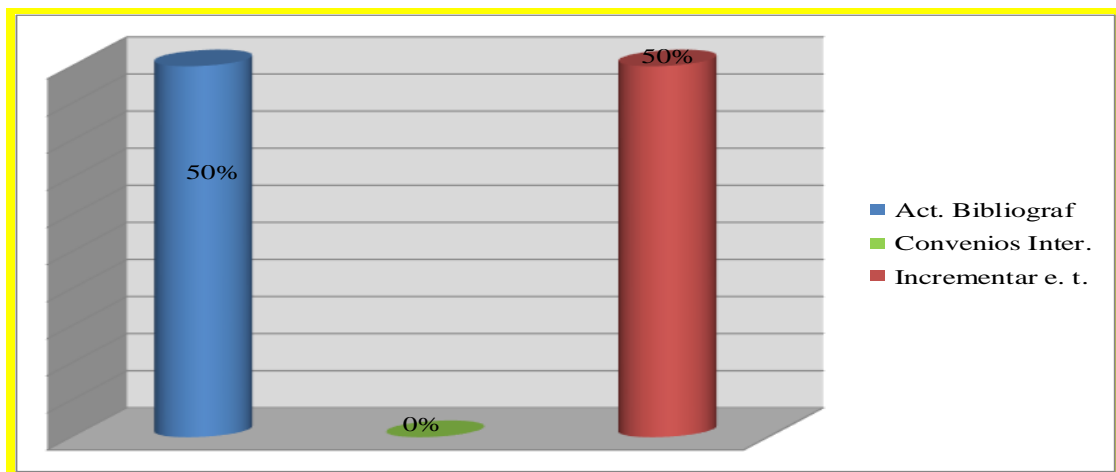
10 ¿Detalle algunas sugerencias para que los servicios que presta la biblioteca respondan de forma efectiva a las necesidades de información de sus usuarios?

Tabla 22: Sugerencias de los trabajadores de la biblioteca

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Actualizar la bibliografía	1	50%
Convenios inter bibliotecarios	0	0%
Incrementar adquisición equipos tecnológicos	1	50%
TOTAL	2	100

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la biblioteca
Elaborado por: Byron Villegas

Gráfico 19: Sugerencias de los trabajadores de la biblioteca



Fuente: Tabla 22
Elaborado por: Byron Villegas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En cuanto a sugerencias para que los servicios que presta la biblioteca respondan de forma efectiva a las necesidades de información de sus usuarios el personal encuestado manifiesta que es necesario. Actualizar la bibliografía, establecer convenios inter bibliotecarios, como también incrementar la adquisición de equipos tecnológicos para que el usuario tenga un mayor acceso a internet, como podemos darnos cuenta estos factores son esenciales en una biblioteca para brindar un servicio eficiente y oportuno, caso contrario es difícil ofertar un buen servicio cuando carecemos de lo básico más aun cuando las exigencias de los usuarios son cada vez cambiantes.

3.6 VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER

Mediante las encuestas realizadas a los estudiantes y docentes, así como a los trabajadores de la Biblioteca Rómulo Hervas Unidad Educativa Hispano América para mejorar la calidad de los servicios se evidencia que existe un alto porcentaje de falencias así tenemos que: existen clientes insatisfechos con el servicio que brinda la institución, además siguieren adquirir nuevo material bibliográfico, estos antecedentes no han permitido lograr la calidad total y brindar una atención optima a los usuarios.

La elaboración del Sistema de Gestión Documental permitirá a la Biblioteca de la Unidad Educativa Hispano América, contar con un fondo bibliográfico actualizado, con procesos eficientes que agilite el servicio a los usuarios, colecciones de diferente acervo bibliográfico, y tener en sus estanterías un Fondo Documental con una variedad bibliográfica de diferentes autores; esto permitirá que los usuarios no tengan que acudir a otras bibliotecas para conseguir información para sus investigaciones.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

Diseño de un Sistema de Gestión Documental para mejorar la calidad de los servicios en la Biblioteca de la Unidad Educativa “Hispano América”, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2016.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Previo el diagnóstico realizado exhaustiva y minuciosamente de la situación actual y con el propósito de aportar con el Diseño de un Sistema de Gestión Documental para mejorar la calidad de los servicios en la Biblioteca de la Unidad Educativa “Hispano América” de la Ciudad de Ambato, se sugiere aplicar los procedimientos técnicos para que el Bibliotecario realice, desglosando paso a paso cada uno de los procesos técnicos de las diferentes normativas en la antes mencionada biblioteca.

4.2.1 Catalogación

Catalogación es el proceso mediante el cual se transcriben los elementos de un material documental, es registrar ordenadamente libros, documentos, etc., formando el catálogo de ellos. La catalogación está relacionada con la organización, el acceso y la recuperación de la información son tres conceptos fundamentales en las bibliotecas. Las operaciones de catalogación incluyen: La catalogación por autor, título y materias, además de la elección y redacción de los puntos de acceso principal y secundario.

La descripción calcográfica permite el acceso a través de los elementos que lo conforman como el Autor, título y materia; en el devenir de los años, una de las partes importantísimas de las Normativas y Reglas más utilizadas para la catalogación se ha actualizado, como consecuencia fundamental del acelerado cambio tecnológico, en la aplicación de nuevos soportes de información. Entre ellas tenemos a las Reglas de Catalogación Angloamericanas (RCAA 2) por sus siglas en inglés y la Norma ISO 690, ambos instrumentos normalizados la (RCAA2) se divide en dos partes una de ellas destinada a los puntos de acceso y la otra la Descripción Bibliográfica Internacional

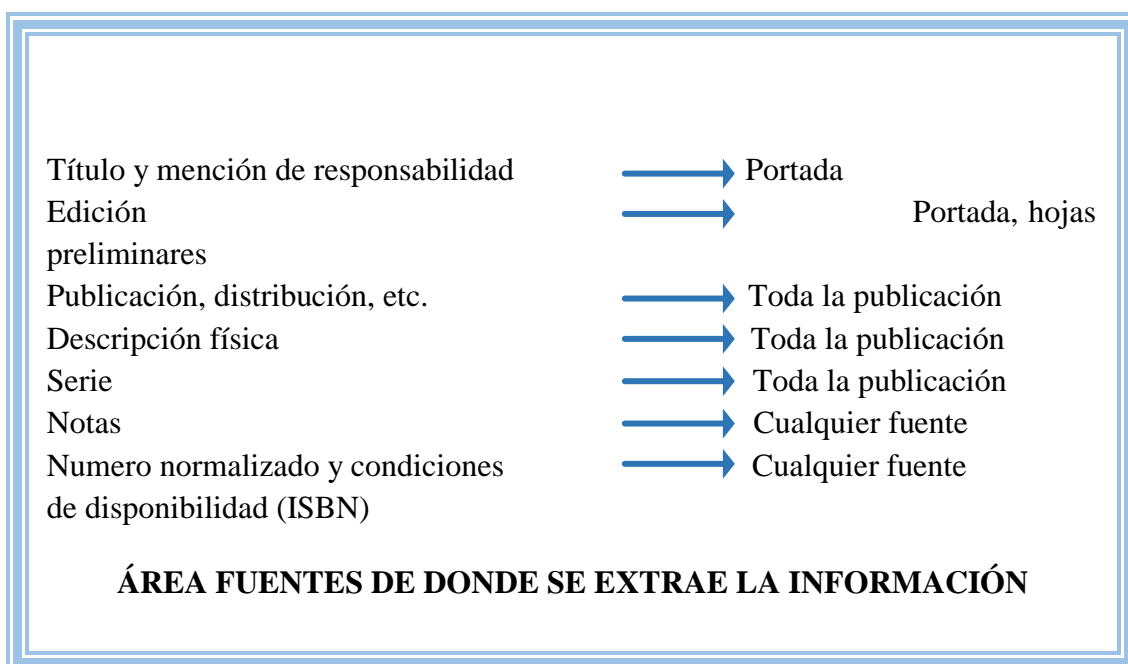
Normalizada (ISBD), siglas en ingles de diferentes tipologías documentales. Mientras tanto la ISO 690 permite la descripción a los mismos niveles en cuanto al tipo de material, pero con una cantidad de elementos fijos para la descripción. En lo que se refiere a la coordinación el elemento de diferencia más significativo es que los encabezamientos en las reglas angloamericanas respetan los caracteres como aparece en la fuente principal de la información, mientras que en las normas ISO los encabezados se escriben todos en mayúsculas y sólo con las iniciales de los nombres propios.

4.2.1.1 Objetivos de la Catalogación

- Facilitar el acceso y manejo de información al usuario además de una biblioteca
- Lograr la normalización de todo tipo de documentos
- Facilitar la transferencia de información
- Facilitar la automatización
- Proveer consistencia entre bibliotecas

4.2.1.2 Fuentes de información

La fuente principal de información para libros es la portada, si no existe portada, use la parte de la monografía que posea esta información, puede ser cubierta, el colofón u otra parte, se debe especificar en una nota de donde se tomó la información.



4.2.1.3 Descripción Bibliográfica

Es el conjunto de datos, donde cada uno de ellos identifican, describen y transcriben los datos bibliográficos, están expresados de manera lógica y varían según el tipo de documento. Estos datos están expresados en áreas, los cuales incluyen elementos importantes que sirven de puntos de acceso a la información.

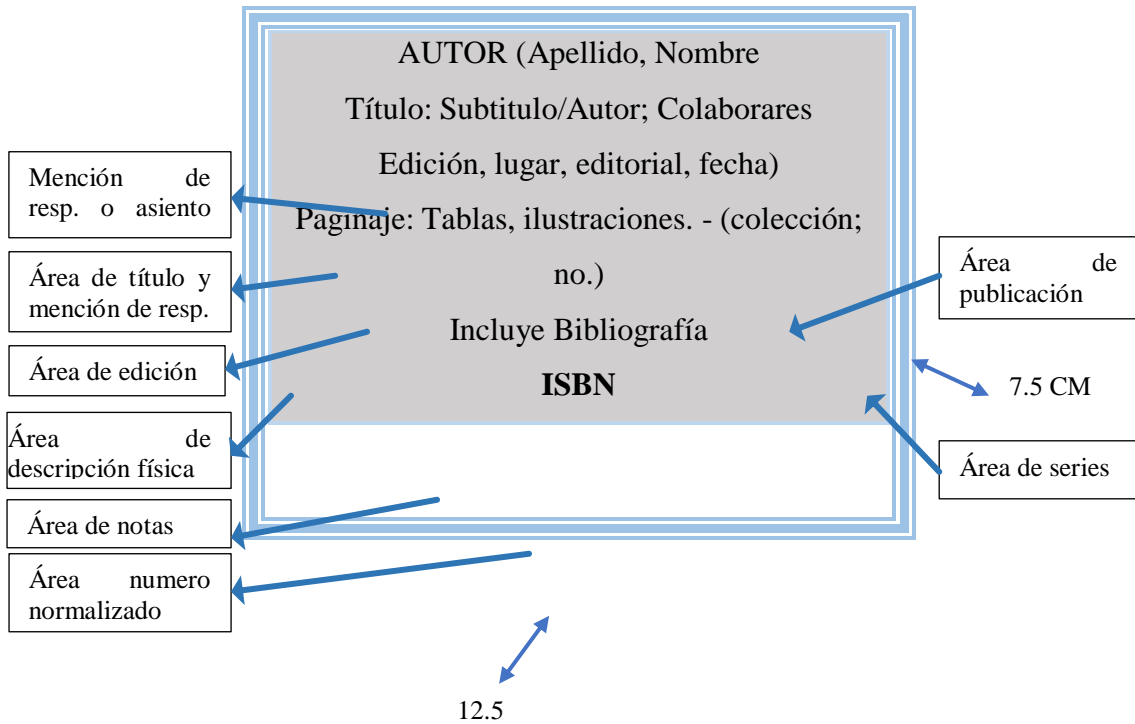
DESCRIPCIÓN BIBLIOGRÁFICA INTERNACIONAL NORMALIZADA (ISBD)- ESTRUCTURA

Dividen el asiento en 8 áreas, cada una formada por uno o varios elementos y separados entre sí por signos de puntuación específicos.

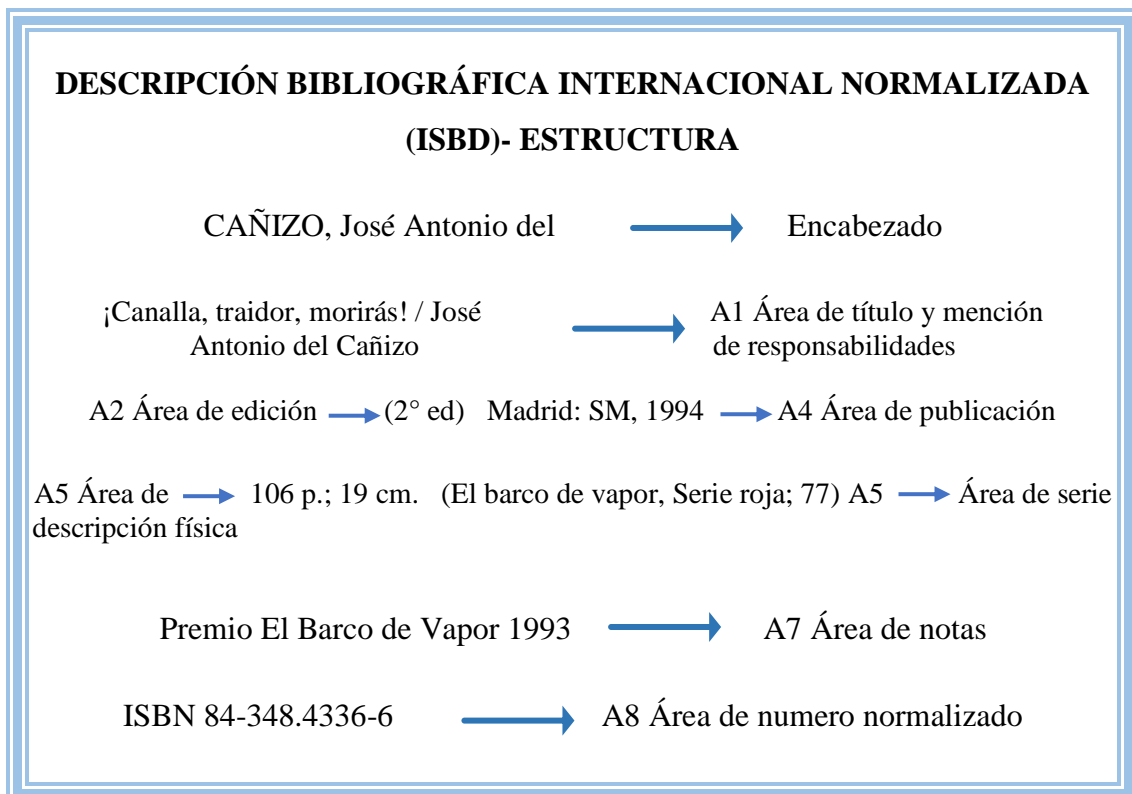
- Área del título y de la mención de responsabilidad
- Área de la edición
- Área de los detalles específicos del material (o tipo de publicación)
- Área de la publicación, distribución, etc.
- Área de la descripción física
- Área de la serie
- Área de las notas
- Área del número normalizado y de las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

Signatura topografía

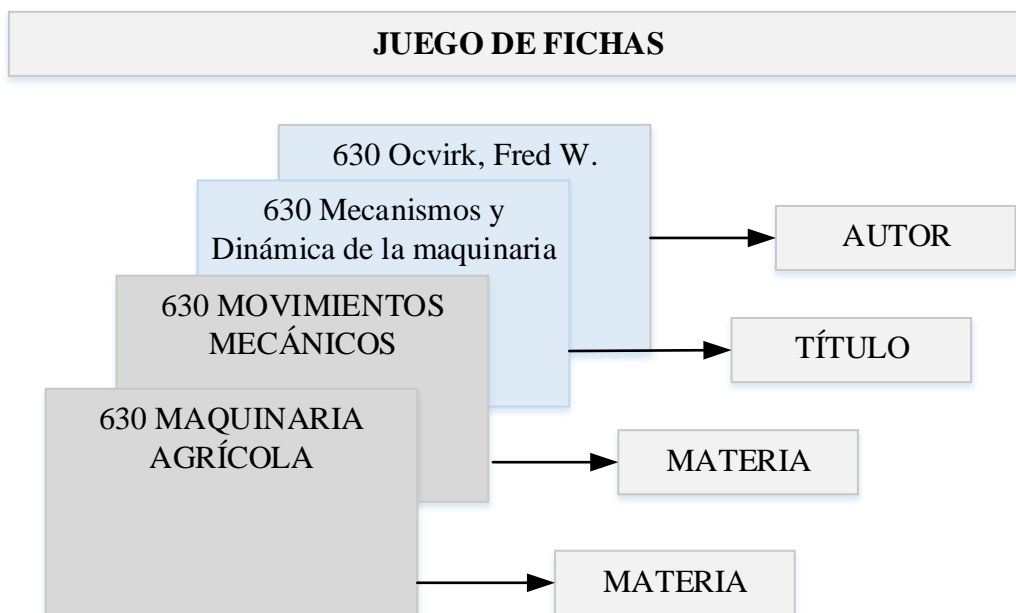
FICHA PRINCIPAL



Los elementos de una descripción bibliográfica se ordenan en áreas fijas:



A3 Área de la descripción específica de la base de documento, no se utiliza normalmente



4.2.1.4 Normas Internacionales

Para cumplir con la fase de la descripción bibliográfica es necesario identificar tres normas internacionales como son:

- Las Reglas de Catalogación Angloamericanas RCAA
- La descripción bibliográfica internacional normalizada (ISBD, siglas en inglés)
- El formato legible por máquina (MARC, siglas en inglés)

Las tres en combinación permitirán elaborar los registros bibliográficos, ya sea impresos o legibles que formarán el catálogo de la Biblioteca.

Catalogación Descriptiva: Es una fase del proceso del análisis documental, que está relacionada con la identificación y descripción de una obra. Para la catalogación descriptiva se debe extraer la información de la fuente o documento que se está analizando de acuerdo a las Reglas de catalogación Angloamericanas, ésta información se incorpora en el registro bibliográfico de acuerdo a las Normas Internacionales.

➤ **Las Reglas de Catalogación Angloamericanas RCAA**

Las RCAA se encuentran divididas en dos partes

Parte I: Es denominada Descripción e incluye 13 capítulos,

El capítulo 1) es aplicable a todo tipo de materiales y los restantes son utilizados para describir cada uno de los tipos

- (2) libros y monografías
- (3) materiales cartográficos
- (4) manuscritos
- (5) música impresa (partituras)
- (6) grabaciones
- (7) películas y videgrabaciones
- (8) materiales gráficos
- (9) archivos de computadora
- (10) objetos tridimensionales
- (11) micro formatos
- (12) publicaciones seriadas

PARTE II: Esta parte es denominada Encabezamientos, Títulos uniformes y Referencias, comprende los capítulos 21 a 26, los cuales son destinados para:

- (21) elección de los puntos de acceso
- (22) asientos para personas
- (23) nombres geográficos.
- (24) asientos para organismos
- (25) títulos. uniformes
- (26) referencias

Los capítulos 14 al 20 no son utilizados sino son reservados

Las RCAA también incluyen cuatro apéndices:

Uso de Mayúsculas

(Abreviaturas)

Números)

Glosario

Al final de las RCAA existe un índice alfabético de las reglas incluidas en este código de catalogación, el cual es de gran utilidad para encontrar aquellas reglas relacionadas con los materiales que deseamos catalogar.

Dadson, Trevor J.

Libros, lectores y lecturas: estudios sobre bibliotecas particulares españolas del Siglo de Oro

/Trevor J. Oadson. -Madrid: Arco/Libros, 1998. 604 p., 22cm. - (Instrumenta bibliológica)

Incluye bibliografía e índices.

ISBN 84-7635-329-4

➤ **La descripción bibliográfica internacional normalizada (ISBD, siglas en inglés)**

Especifican requisitos para la descripción e identificación de los documentos, asignando un orden a los elementos de esa descripción y prescribiendo un sistema de puntuación.

Estructura: Dividen el asiento en 8 áreas, cada una formada por uno o varios elementos y separados entre sí por signos de puntuación específicos.

- Área del título y de la mención de responsabilidad
- Área de la edición
- Área de los detalles específicos del material (o tipo de publicación)
- Área de la publicación, distribución, etc.

- Área de la descripción física
- Área de la serie
- Área de las notas
- Área del número normalizado y de las condiciones de disponibilidad

ISBD -PUNTUACIÓN

- .- Indica separación entre diferentes áreas
- = Indica repetición del mismo elemento o mención bajo distinta forma
- [] Indica que la información fue tomada por fuera de la fuente principal
- ... Indica suspensión de partes de elementos
- / Indica responsabilidad en relación con el elemento precedente
- : Indica un elemento lógicamente complementario al anterior
- ; Indica la repetición de la misma clase de elemento

ÁREA DE TÍTULO Y MENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

Título propio (1.1 B, 2.1 B)

Títulos paralelos (1.1 O, 2.1 D)

Otra información sobre el título (1.1 E,)

Menciones de responsabilidad (1.1 F)

Obras sin el título colectivo (1.1 G y 2.1 G)

DESCRIPCIÓN BIBLIOGRÁFICA DE MONOGRAFÍAS

ÁREA DE EDICIÓN
Número de edición (1.28, 2.1 B)
Menciones de responsabilidad relativas a la edición (1.2C, 2.2C)
ÁREA DE PUBLICACIÓN, DISTRIBUCIÓN, ETC.
Lugar de publicación, producción o distribución (1.4C, 2.4C)
Nombre de editor, productor o distribuidor (1. 40, 2.40)
Fecha de publicación, producción o distribución (1.4F 2.4F)

➤ **El formato legible por máquina (MARC 21, siglas en inglés)**

Un registro MARC 21 es un registro catalográfico legible por máquina (Machine Readable Cataloging), que significa que un tipo particular de máquina, una computadora, puede leer e interpretar los datos contenidos en un registro catalográfico.

Registro catalográfico: Es un registro bibliográfico, es decir la información que tradicionalmente se presenta en una ficha de catálogo de biblioteca. Un registro puede incluir:

- 1) Una descripción del ítem
- 2) El asiento principal y los asientos secundarios
- 3) Los encabezamientos de materia
- 4) La clasificación o signatura topográfica.

Los registros MARC contienen con frecuencia mucha información adicional.

REGISTRO CON "SEÑALADORES" TEXTUALES	
SEÑALADORES	DATOS
Asiento principal, nombre personal con un solo apellido: El nombre:	Arnaz, Jaime.
Area del título y mención de responsabilidad, título seleccionado para generar asiento secundario bajo "Ma..." Título propiamente dicho: Mención de responsabilidad:	Mapaches y maizal / Jaime Arnaz.
Area de la edición: Mención de edición:	1a ed.
Área de publicación, distribución, etc.: Lugar de publicación: Nombre del editor: Fecha de publicación:	Tegucigalpa: Editorial Universal de América Central, c1987.
Área de la descripción física: Paginación: Material ilustrativo: Tamaño:	25 p. : il. col.; 26 cm.
Area de las notas: Sumario:	Mapaches comen abundantemente en un maizal.
Asientos secundarios: Encabezamiento temático:	Mapaches.
Signatura topográfica local:	599.74 ARN
Número del código de barras local:	8009
Precio local:	\$15.00

La comparación de un mismo registro en versiones con información textual y con etiquetas MARC hace evidente la compactación de datos que permite realizar el uso del formato MARC 21. Se trata de un asunto de espacio para almacenar. El formato MARC utiliza "260" "\$a" "\$b" y "\$c" para marcar el campo que contiene los datos de publicación, en vez de almacenar en cada registro las palabras "área de publicación", "lugar de publicación", "nombre del editor" y "fecha de publicación." Esta regla convencional permite utilizar de manera más eficiente el espacio de memoria de la computadora.

EL MISMO REGISTRO CON ETIQUETAS MARC			
SEÑALADORES			DATOS
100	1#	\$a	Arnaz, Jaime. Mapaches y maizal / Jaime Arnaz. 1a ed.
245	10	\$a	
		\$c	
250	##	\$a	Tegucigalpa: Editorial Universal de América Central,
260	##	\$a	
		\$b \$c	
300	##	\$a	c1987. 25 p. : il. col. ; 26 cm.
		\$b	
		\$c	
520	##	\$a	
650	#1	\$a	Mapaches comen abundantemente en un maizal. Mapaches.
900	##	\$a	599.74 ARN
901	##	\$a	8009
903	##	\$a	\$15.00

4.2.1.5 Guía para la Biblioteca de la Unidad Educativa “Hispano América”

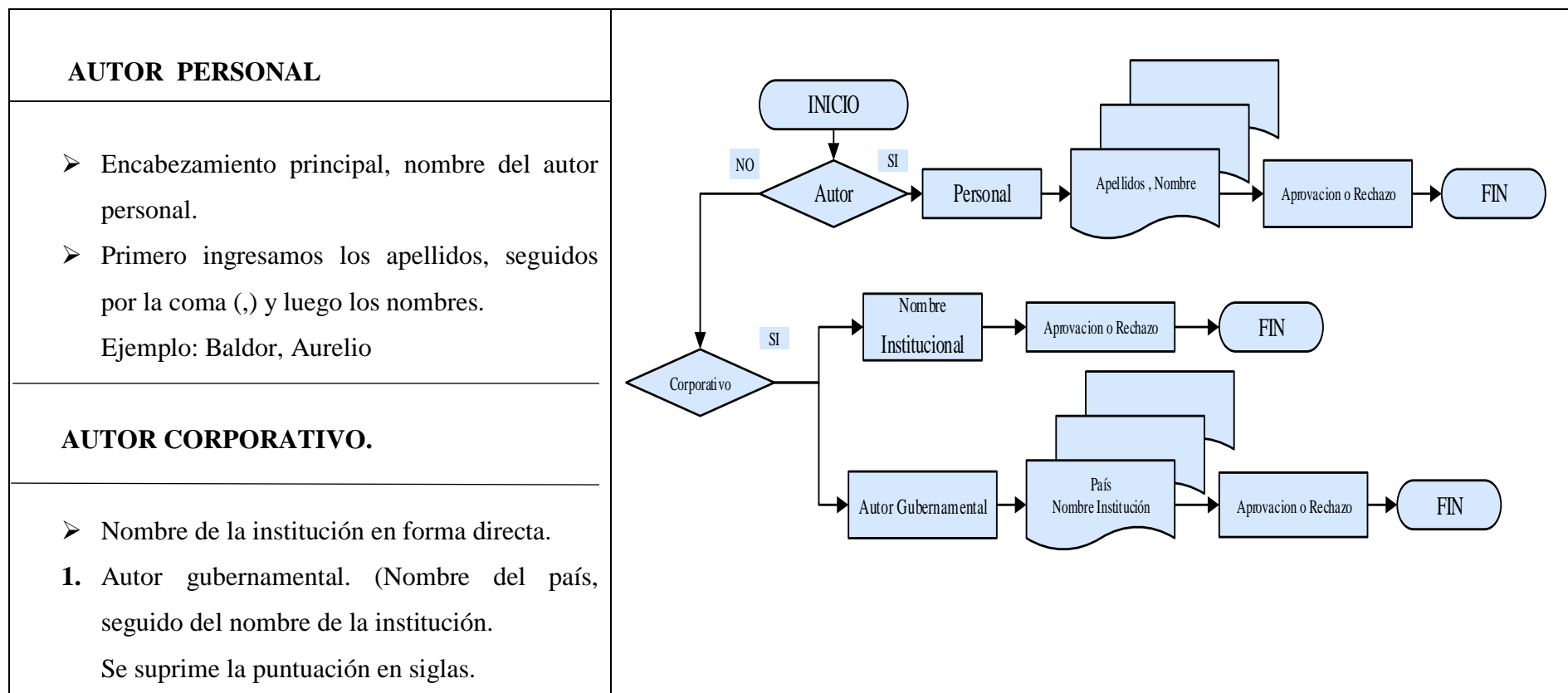
Proceso Técnico de Catalogación

Procedimiento para la identificación de los elementos bibliográficos:
Objetivo: Aplicar los procedimientos necesarios para la catalogación del material bibliográfico que ingresa a la Biblioteca..
Fase: Este Proceso Técnico se aplica a todo el material bibliográfico.
Normativas: Reglas de catalogación angloamericanas (CRAA 2 Actualizada) Registrar en los campos del Formato Legible Marc21 .
Responsables: Personal que labora en la Biblioteca “Romulo Hervas”

Nº	Descripción	Responsable	Diagrama
1	Inicio	Personal Bibliotecario	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> AUTOR[AUTOR] AUTOR --> TITULO[TITULO] TITULO --> EDICIÓN[EDICIÓN] EDICIÓN --> PIE[PIE DE IMPRENTA] PIE --> AÑO[AÑO DE PUBLICACIÓN] AÑO --> DESCRIPCIÓN[DESCRIPCIÓN FÍSICA] DESCRIPCIÓN --> ISBN[ISBN] ISBN --> PÁGINAS[PÁGINAS] PÁGINAS --> VOLUMEN[VOLUMEN] VOLUMEN --> APROVACION[APROVACION O RECHAZO] APROVACION --> FIN([FIN]) </pre>
2	Autor (primero ingresamos los apellidos, nombres.)	Personal Bibliotecario	
3	Título: subtítulo.	Personal Bibliotecario	
4	Edición	Personal Bibliotecario	
5	Pie de imprenta (lugar, país, editorial)	Personal Bibliotecario	
6	Año de publicación	Personal Bibliotecario	
7	Descripción física (cuadros, tablas, mapas,)	Personal Bibliotecario	
8	ISBN número internacional estandarizado del libro	Personal Bibliotecario	
9	Paginas	Personal Bibliotecario	
10	Volumen	Personal Bibliotecario	

Elaborado por: Byron Villegas

4.2.1.6 Mención de Autor para la Biblioteca de la Unidad Educativa “Hispano América”



Elaborado por: Byron Villegas

4.2.2 Clasificación

Este vocablo se entiende como la operación o acto de ordenar y ubicar por clases los objetos, de acuerdo con determinadas características. El objetivo que persiguen los sistemas de clasificación es ofrecer un lenguaje codificado que permita representar los contenidos temáticos de los documentos.

4.2.2.1 Sistemas de Clasificación Bibliográfica

Es aquel que divide al conocimiento humano en una serie ordenada en clases y subclases presentando un ordenamiento jerárquico sistematizado que va de lo general a lo particular. Está dirigida a ordenar físicamente el colectivo documental.

- **Técnicas de la Clasificación**

Análisis conceptual: Haciendo una lectura técnica del ítem, se identifican los conceptos relevantes por ejem. Medicina es una materia simple.

Representación: Una vez determinada la materia, se debe representar mediante una notación tomada de un sistema de clasificación, usando el CDU o el SCDD.

Registro en el catálogo: Se debe almacenar si se trata de un catálogo en fichas, la notación deberá registrarse en la cabecera de ficha, si se trata de un catálogo en línea, la notación deberá registrarse en el campo destinado a ese fin por el formato de la base de datos del catálogo.

Identificación y ubicación del ítem: La notación definida también se registra en lo que se conoce como signatura topográfica en el lomo de los libros.

4.2.2.2 Tipologías de los Sistemas de Clasificación

Sistemas no decimales: Sistema de la Biblioteca del Congreso de Washington, creado en 1904 a partir del sistema de A. Cutter, fue diseñado para ordenar los libros de la Biblioteca del Congreso, utiliza tres tipos de notaciones: numérica, alfanumérica y cronológica. **Sistemas Facetados:** Se basa en la inclusión del signo de relación, denominado colon, representado por los dos puntos, este sistema divide al conocimiento

en cinco grandes familias: Personalidad (P) (quién), Materia (M) (qué), energía € (cómo), Espacio (S) (donde) y Tiempo (T) (cuándo).

4.2.2.3 Principales Sistemas de Clasificación Universales

Los principales sistemas de clasificación universal más conocidos son:

- **Biblioteca del congreso de EE. UU (LCC)**

BIBLIOTECA DEL CONGRESO DE EE. UU (LCC)	
SIMBOLOGÍA	DESCRIPCIÓN
A	Obras generales
B	Filosofía. Psicología. Religión
C	Ciencias Auxiliares de la Historia
D	Historia, General y Antigua
E	Historia: Estados Unidos
F	Historia Local de los Estados Unidos y de América Inglesa, Holandesa, Francesa y Latina
G	Geografía. Antropología. Recreo
H	Ciencias Sociales
J	Ciencia Política
K	Derecho
L	Educación
M	Música y Libros sobre Música
N	Bellas Artes
P	Lengua y Literatura
Q	Ciencia
R	Medicina
S	Agricultura
T	Tecnología
U	Ciencia Militar
V	Ciencia Naval
Z	Bibliografía. Biblioteconomía. Recursos Informativos (General)

- **Clasificación Decimal Universal (CDU)**

Se creó en 1976 el bibliotecario Melvil Dewey creó el Sistema, la última edición es del año 2004, Este sistema fue adaptado por Paul Otlet y Henri La Fontaine y publicado por primera vez en lengua francesa entre 1904 y 1907 con el nombre de Clasificación Decimal Universal.

Desde entonces ha sido continuamente revisado y desarrollado demostrando ser un sistema muy flexible y efectivo para clasificar y ordenar fondos bibliográficos.

CLASIFICACIÓN DECIMAL UNIVERSAL (CDU)	
SIMBOLOGÍA	DESCRIPCIÓN
0	Generalidades. Ciencia y Conocimiento
1	Filosofía. Psicología
2	Religión. Teología
3	Ciencias Sociales
4	Vacio
5	Matemáticas. Ciencias Naturales
6	Ciencias Aplicadas. Medicina. Técnicas
7	Bellas Artes. Juegos. Espectáculos. Deportes
8	Lingüística. Filosofía. Literatura
9	Geografía. Biografías. Historia

- **Clasificación Cutter**

Es el símbolo que permite diferenciar varias obras del mismo tema escritas por diferentes autores, también se obtiene combinando las primeras letras del apellido del autor con el número tomado de la tabla numérica del Cutter.

En la actualidad se puede simplemente utilizar la aplicación: OCLC Dewey Cutter Program.

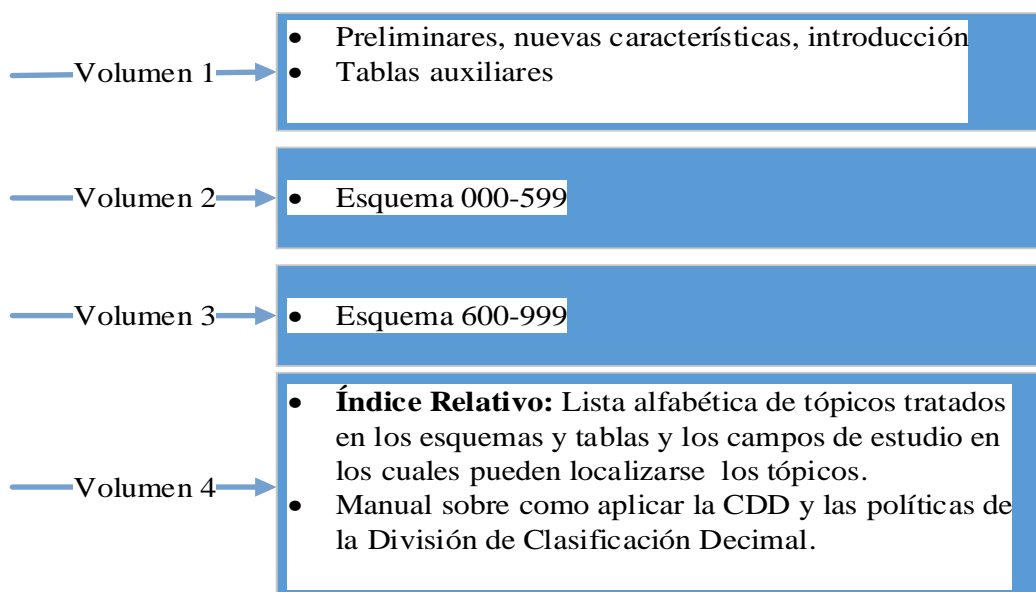


- **Sistema de Clasificación Decimal Dewey**

Un bibliotecario llamado Melvil Dewey (1851-1931), en 1876, creó un sistema numérico decimal para organizar los libros de la biblioteca escolar en la que trabajaba. Dewey dividió el conocimiento en diez grandes categorías: generalidades, filosofía, religión, ciencias sociales, lenguas, ciencias naturales, tecnología (ciencias prácticas), Las artes, literatura y Geografía e Historia.

Y cada cifra puede subdividirse muchas veces para lograr identificar claramente cada materia. Esto se hace para organizar los libros en las estanterías, de forma que todos los libros que traten sobre una materia específica queden ubicados en el mismo lugar.

El sistema de Dewey está integrado por 4 volúmenes, que incluyen lo siguiente:



Los elementos constitutivos de los sistemas de Clasificación Decimal Dewey son:

Tablas Principales: Contienen todo el saber humano (enciclopedias, generales) o los temas del campo cubierto por la clasificación especializada.

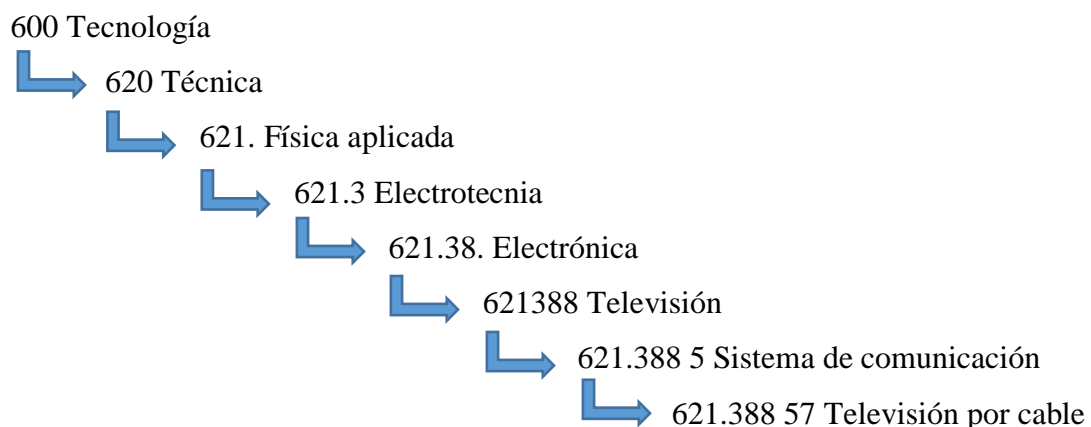
Tablas Auxiliares: Son aspectos bajo los cuales se puede concretar o estrechar el tema, por ejemplo: lugar, tiempo, lengua, razas y otras; Tabla 1 Subdivisiones comunes; Tabla 2 Áreas geográficas, periodos históricos, personas; Tabla 3 Subdivisiones para las artes, literaturas individuales, géneros literarios específicos; Tabla 4 Subdivisiones de lenguas individuales y de familia de lenguas, Tabla 5 Grupos raciales, étnicos, nacionales, Tabla 6 Lenguas; y Tabla 7 Grupos de personas.

El Índice: Es una lista alfabética de todos los términos incluidos en el sistema, que remite a la clase principal o a la tabla que corresponda; el índice consta de entradas organizadas alfabéticamente, las cuales, en su mayoría, están compuestas por un término principal, subentradas que representan a las disciplinas y aspectos del tópico, así como los números que les corresponden. Es recomendable que una vez que hayamos localizado en el índice el término deseado y junto con el número que le corresponde, todos estos datos sean corroborados en los esquemas o tablas para evitar errores de interpretación y con ello la asignación de números inadecuados.

La Notación: Es la forma de codificar el tema tratado en el documento, es un sistema de símbolos, números o letras, o una combinación de ambos.

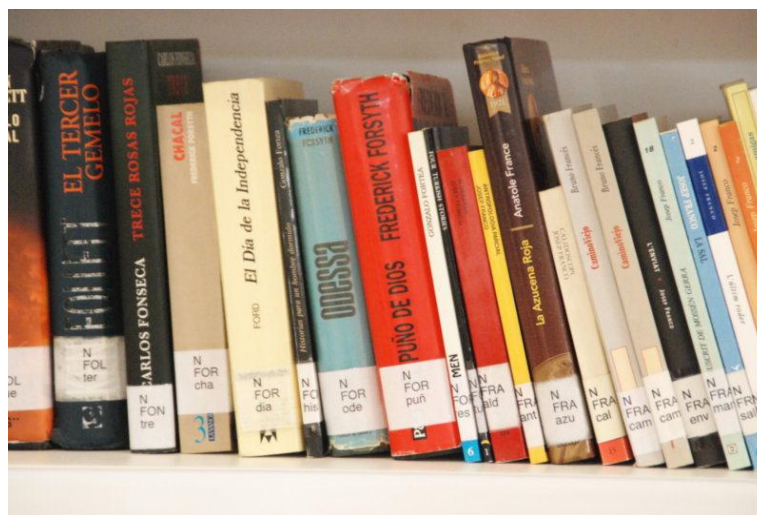
A partir del tercer dígito se pone un punto. Cuando se completan los segundos tres dígitos (seis en total) donde iría otro punto, este se omite y solo se deja el espacio en blanco. Así tenemos 633.152 5; 192.259 21.

Ejemplo de Clasificación Decimal Dewey



4.2.2.4 Signatura Topográfica

Es un código alfanumérico que se coloca de manera visible, normalmente en el lomo del libro que permite su localización física en la estantería de la biblioteca. La signatura agrupa los documentos por materias en las estanterías lo que te va a facilitar encontrar otros documentos del mismo tema.

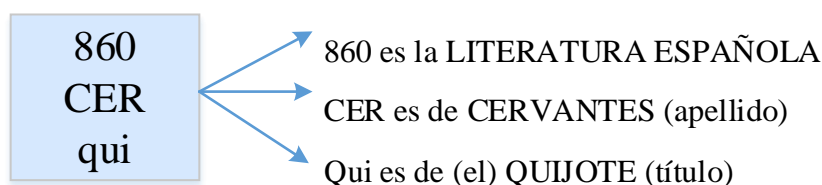
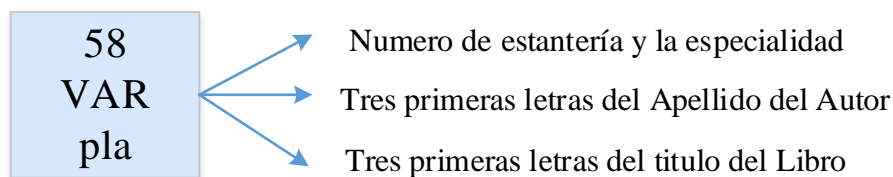


La signatura topográfica se usa en los catálogos de las bibliotecas, es un sello que se encuentra tanto en las fichas bibliográficas como en el documento mismo. Su función es indicar el lugar físico donde se ha de buscar el documento, consta de un número de clasificación temática por lo general se usa la CDD que significa Clasificación Decimal Dewey, una signatura librística las 3 primeras letras del apellido del autor Cutter y un número de inventario.

El símbolo de localización muestra donde se guarda el ítem ejm. Una obra de referencia puede tener "R" o "REF" un ítem audiovisual puede tener "AU"; cada libro posee un tejuelo y/o etiqueta en la parte inferior del lomo.

SIGNATURA TOPOGRÁFICA	
SIMBOLOGÍA	DESCRIPCIÓN
REF	Símbolo de localización
636.7	Número de clasificación
H23e	Notación interna (Cutter)
2110	Número de inventario

El tejuelo es una etiqueta que se ubica en el lomo del libro y donde se refleja la signatura se coloca desde el borde inferior



4.2.2.5 Ubicación Física del Material Bibliográfico en los Estantes

Si la biblioteca cuenta con el servicio de Estantería Abierta el cual permite al usuario, realice libre consulta del material bibliográfico. El acomodo de los libros en la estantería es de Izquierda a Derecha y de Arriba hacia abajo por estante, en forma progresiva de acuerdo al SCDD iniciando en el "000".

Para proporcionar los servicios, la biblioteca debe definir claramente la política de estantería, a fin de lograr un acceso eficaz a la información, reduciendo los obstáculos que en ocasiones detienen la consecución de este objetivo.

El trabajo de estantería está controlado generalmente por el escritorio de préstamo, y la tarea principal relacionada con esta actividad, es la colocación de los materiales. Para ello, el personal debe ser un buen conocedor del sistema de clasificación- utilizado por la biblioteca. Dentro de las formas de trabajo de la estantería, se encuentran:

Estantería cerrada: En ésta, los usuarios solicitan los materiales directamente en el mostrador de préstamo, consultando primero el catálogo al público y llenando la boleta que se entrega al bibliotecario, quien se encarga de localizar la obra en la estantería y de entregarla al solicitante.

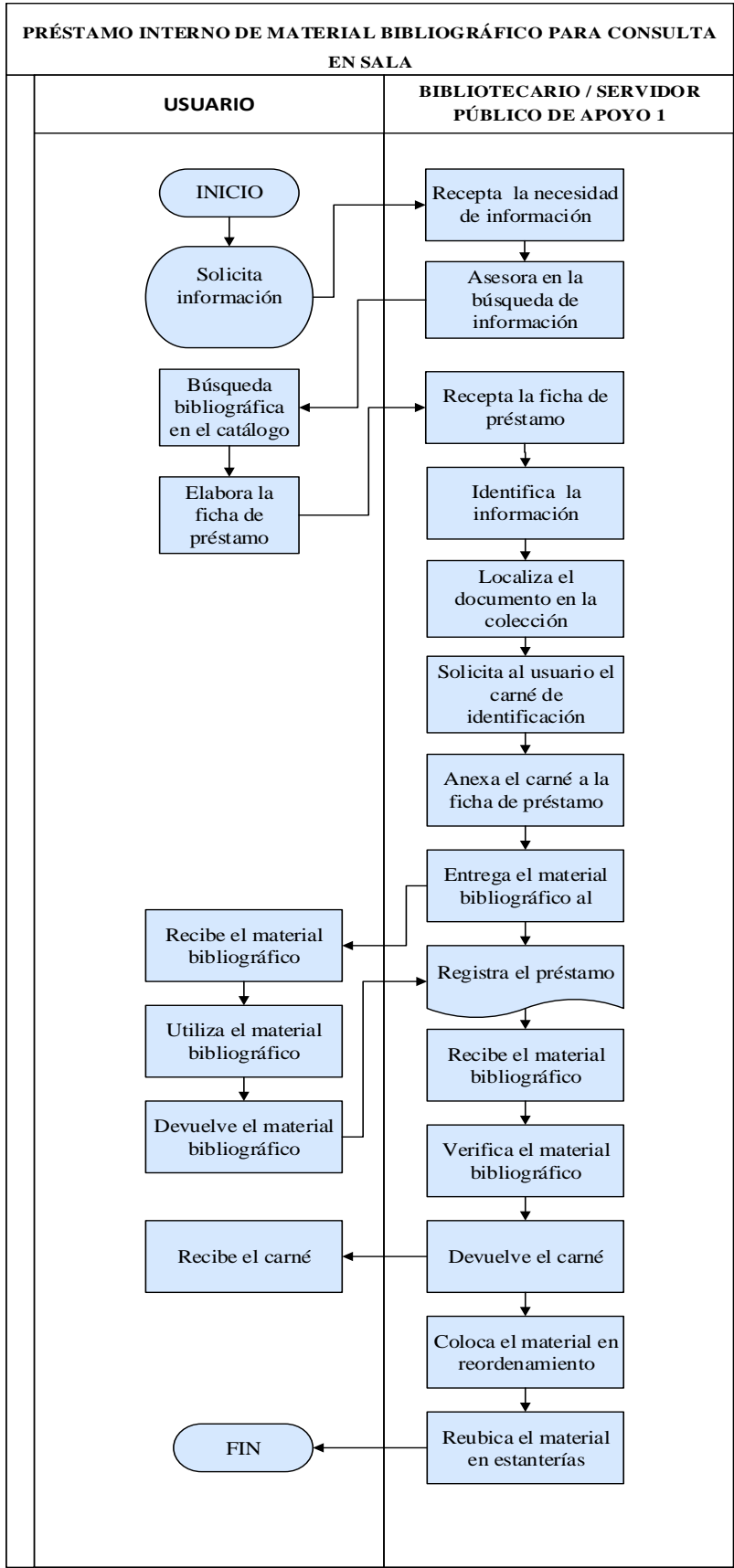


Las desventajas de la estantería cerrada son:

- La barrera que existe entre los usuarios y las colecciones.
- Si el empleado no localiza los materiales, no se produce el contacto usuario-acervo.
- El usuario consume tiempo en espera de los materiales, los que en muchas ocasiones se encuentran prestados o perdidos, por lo que el solicitante se ve obligado a repetir el proceso.

Una ventaja de esta modalidad, es que el personal tiene un dominio mayor sobre la colección, y el riesgo de perder materiales se reduce. Existen colecciones, sin embargo, que por sus características e importancia deben colocarse en este tipo de estantería, como son: la colección de reserva, colecciones especiales y obras valiosas o raras.

A continuación, se diseñó el proceso para realizar el préstamo interno de material bibliográfico para consulta en sala:



Elaborado por: Byron Villegas

Estantería abierta: Esta forma de estantería tiene como objetivo primordial motivar a los usuarios para que conozcan y aprovechen al máximo los materiales existentes en la biblioteca, en especial, aquellos que están, de alguna manera, relacionados con su área de interés.

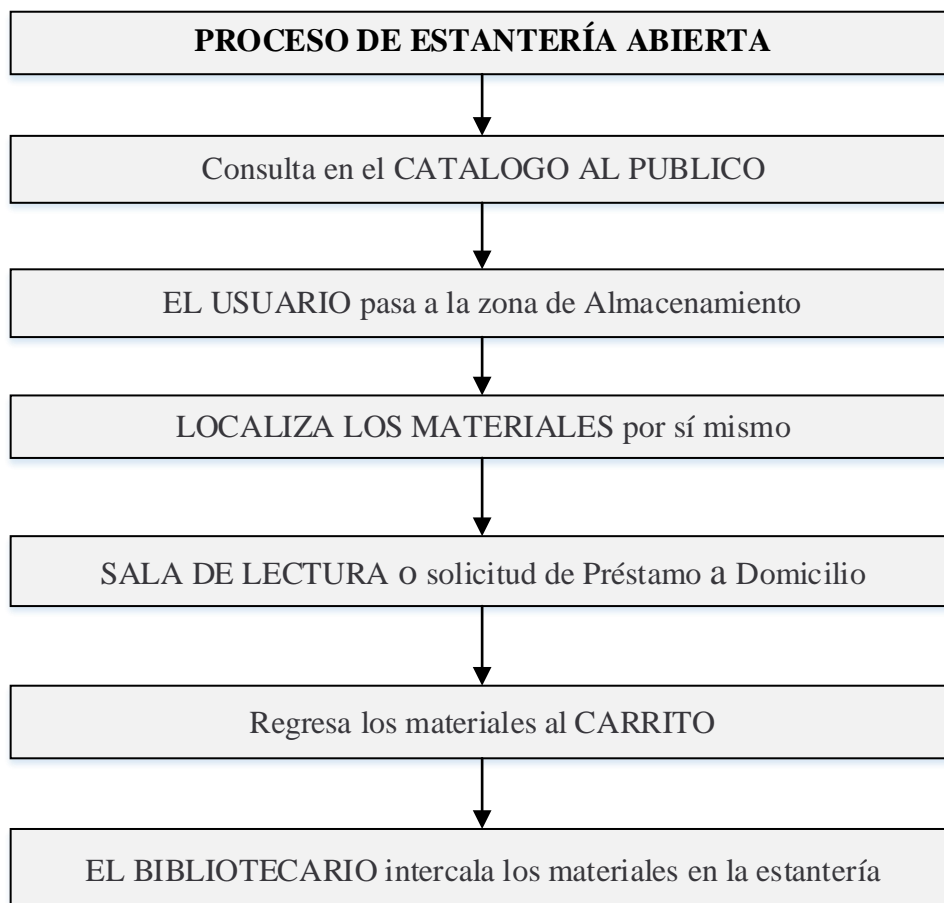
El acceso libre y directo, implica serios problemas. Entre éstos: desorden de las colecciones y probables extravíos y mutilaciones. Para evitar esta situación, se tiene que concientizar a los usuarios del perjuicio que se ocasiona a otras personas que tienen la misma necesidad de información. Para ello se les hará saber la responsabilidad que tienen de utilizar el material en las salas correspondientes, y no llevarlo a otras áreas de la biblioteca, así como de dejar el material consultado en los lugares asignados y notificar al encargado de la sección, si se encuentran materiales mal colocados o si no se localizan. Todo esto quedará especificado en el reglamento de la biblioteca, que deberá respetarse en beneficio de todos.

Las desventajas son:

- Existe, de hecho, un mayor índice de sustracciones o mutilaciones del material bibliográfico.
- Debido a la afluencia de usuarios, no se conserva ordenado el acervo, por lo que debe existir personal encargado de mantener diariamente arreglada la colección.
- El usuario puede emplear mal la colección, separando o escondiendo material que él necesita en otras áreas de la biblioteca, en perjuicio de otros usuarios que también requieren del mismo material.
- Puede aumentar el costo de encuadernación, ya que el material se encuentra sujeto a constante movimiento.
- No se pueden llevar estadísticas fidedignas sobre el material utilizado.
- La disposición de la estantería exige más espacio que el que se requiere para estantería cerrada.
- Se necesita personal destinado exclusivamente a la vigilancia en las áreas de estantería abierta.

Las ventajas por las que se recomienda el uso de la estantería abierta son:

- Se elimina la barrera entre el usuario y la colección permitiéndole la investigación directa, incrementando y motivando la lectura y el máximo aprovechamiento de los materiales.
- El usuario no se limita exclusivamente a la información proporcionada por el catálogo para seleccionar sus materiales, sino que, al tener libre acceso al acervo, amplía su campo de acción.
- El usuario no pierde tiempo en llevar una solicitud y tener que esperar el material que seleccionó y que en ocasiones no es el indicado, o bien se le informe que no se encuentra en esos momentos en el acervo. ·
- Permite la consulta de varias obras de la misma materia y la selección de lectura suplementarias, de acuerdo con sus necesidades e intereses.
- Motiva a frecuentar la biblioteca y el aprendizaje del uso y localización de los materiales documentales, y los servicios que se proporcionan. ·
- Los materiales no quedan inactivos en la estantería, gracias al libre acceso a los mismos.



4.2.2.6 La Organización de los Materiales y su Colocación en las Estanterías

En la mayoría de las bibliotecas se utiliza la SCDD y CDU como sistemas normalizados de clasificación temática general; su notación, basada en números arábigos, la hace independiente de cualquier idioma y alfabeto, por lo que contribuye a disminuir las dificultades de orden lingüístico.

La SCDD es un sistema de clasificación bibliográfica en el que tiene cabida y lugar todo el conocimiento humano, tanto en el plano material como conceptual. Establece una tabla de clasificación numérica que ordena la temática general en diez clases, del 0 al 9. Cada una de las clases principales está dividida en 10 subclases que, a su vez se puede subdividirse. La SCDD ha sido constantemente reeditada y completada.

000 GENERALIDADES	
010	Bibliografías
020	Bibliotecología y ciencias de la información
030	Obras enciclopédicas generales
040	[Actualmente sin uso]
050	Publicaciones seriadas generales
060	Organizaciones generales y museología
070	Medios noticiosos, periodismo, publicación
080	Colecciones -generales
090	Manuscritos y libros raros
100 FILOSOFÍA Y PSICOLOGÍA	
110	Metafísica
120	Epistemología, causalidad, género humano
130	Fenómenos paranormales
140	Escuelas filosóficas específicas
150	Psicología
160	Lógica
170	Ética (Filosofía moral)
180	Filosofía antigua, medieval, oriental
190	Filosofía moderna occidental

4.2.2.7 Como Localizar un Libro en la Estantería

- Los materiales pertenecientes a las distintas colecciones se ordenan en estantería de acuerdo a la signatura topográfica.
- Este número es el que permite la recuperación del material.
- Signatura topográfica más utilizados por bibliotecas universitarias es aquel que se compone por su número de clasificación (el más usado es el Sistema de Clasificación Decimal Dewey) y su número "Cutter" (Tabla que permite asignar un número de acuerdo a los apellidos de los autores)
- También pueden agregarse a este número datos como, la edición, editorial, año de publicación, etc. Estos datos se registran en una etiqueta llamada "marbete" y que habitualmente se adhiere al lomo del libro.

Procedimiento para el Servicio Bibliotecario de Préstamos de Libros en Atención al Usuario en la Biblioteca de Unidad Educativa "Hispano América"

Objetivo: satisfacer las necesidades informativas de los usuarios e investigadores.
Fase: Cumplir con las necesidades de información del usuario.
Normativas: Aplicar el Sistema de Administración de Bibliotecas ABC
Responsables: Personal que labora en la Biblioteca "Rómulo Hervas"

Descripción del procedimiento de préstamo

Nº	Descripción	Responsable
1	Inicio	Usuario
2	El usuario solicita el libro para la investigación.	Usuario
3	Verificación en el catálogo en línea	Bibliotecario-usuario
4	Si existe el ejemplar realiza el préstamo caso contrario direccionar a otra biblioteca, donde este la información.	Bibliotecario
5	Se solicita documentos (cédula actualizada o carnet estudiantil)	Usuario y Bibliotecario

6	Verificar si el usuario está registrado en el sistema de biblioteca	Bibliotecario
7	Si está registrado se procede al préstamo.	Bibliotecario
8	Si no está registrado, se ingresa nuevo usuario, llenar los datos personales en la ficha, y se procede al préstamo. el servicio interno estará garantizado para todos los usuarios y se realizará en la sala de lectura, previo el depósito del carnet o la cédula de identidad.	Reglamento de Bibliotecas
9	Si el préstamo es externo será un servicio exclusivo para las personas que pertenezcan a la institución, previa la presentación de la cédula de identidad.	Reglamento de Bibliotecas
10	Art.10 las obras que constituyan un solo ejemplar, colecciones, diccionarios o que fueren declaradas en reserva, serán exclusivamente para préstamo interno Art.11 los préstamos externos se harán solamente con las obras que existan en buena cantidad en la Biblioteca, debiendo permanecer en colección el 50% de las mismas.	Reglamento de Bibliotecas
11	Utilizando el lector de Código de barras se registra el préstamo del ejemplar en el sistema , se escoge el calendario y se confirma la fecha de devolución del libro.	Bibliotecario
12	Se archiva los documentos junto con la tarjeta de préstamo del material bibliográfico.	Bibliotecario
13	Fin	Bibliotecario

4.2.2.8 Matriz de Tipos de Sistemas de Clasificación Documentaria

SISTEMAS DE CLASIFICACIÓN							
	DECIMAL DEWEY	LIBRARY OF THE CONGRESS	BIBLIOGRÁFICA DE BLISS	BIBLIOGRÁFICA PARA BIBLIOTECAS DE LA URSS	EXPANSIVA DE CUTTER	COLONADA DE RANGANATHAN	CLASIFICACIÓN DECIMAL UNIVERSAL (CDU)
NOTACIONES	0. Generalidades 1. Filosofía 2. Religión 3. Ciencias Sociales. 4. Sin ocupar. 5. Ciencias. 6. Ciencias aplicadas. 7. Arte 8. Lengua y Literatura. 9. Geografía e Historia.	I.A. Obras generales. Poligrafías II.B-P Disciplinas Humanísticas y Ciencias Soc. III.Q-V. Ciencias Naturales y Tecnología. IV.Z.B Bibliografía y Biblioteconomía	Es alfabética para las mayúsculas y numérico para las notaciones de forma y auxiliares. Tres tablas auxiliares: histórico, filológico y auxiliares especiales.	El esquema principal se compone de 21 divisiones representadas por las 28 letras del alfabeto cirílico, con cifras árabes añadidas a las letras mayúsculas para ayudar a las subdivisiones.	Sistema de 7 escalas o tablas, con variantes progresivas. Sus índices están compuestos por letras de los alfabetos latinos, mayúsculos para las clases y minúsculos para las divisiones. Los determinantes geográficos se indican con números de 11 al 99. Los dígitos del 1 al 9, indican la forma en la que está escrita la obra.	a. Tablas de materias básicas. b. Materias compuestas. c. Aislados con 5 categorías fundamentales. d. Subdivisiones comunes que sustituyen a las facetas como: lengua, geográficos, clásicos indios, cronológicos, alfabéticos. La notación es mixta, con mayúsculas, algunas cifras árabes y otros signos.	0. Generalidades. Ciencia y Conocimiento. 1. Filosofía. Psicología. 2. Religión. Teología. 3. Ciencias Sociales. Estadística, Política. 4. (Vacante). 5. Matemáticas. Ciencias Naturales. 6. Ciencias aplicadas. Medicina. Tecnología 7. Bellas Artes. Juegos Espectáculos. 8. Lengua. Literatura. Lingüística. 9. Geografía. Historia Biografías.
DIFERENCIAS	*Se ordena por campos del saber o disciplinas en 10	*Clasificación expansiva, cada letra se expande.	*Sistema detallado basado en un criterio pedagógico.	*Clasificación Marxista leninista. *Influencia del	*División basada en el principio evolutivo del	*Descompone una materia en elementos	*División del conocimiento en 10 grandes campos.

	clases principales. *Utiliza cifras árabes con valor decimal.	*Sistema alfanumérico. *No tiene orden jerárquico. *carece de índice general. *No clasifica el saber	*Sistema personal. *Muy abreviado. *No tiene orden Jerárquico. *Notación alfanumérica.	marxismo cómo método del conocimiento y de transformación de la realidad.	desarrollo de la Naturaleza. *Utiliza letras del alfabeto latino. *Extensibilidad del esquema.	constitutivos. *Notaciones complejas con pocas piezas. y *Detalle especificación. *Sistema combinatorio.	*Carácter universal. *Posibilidad de síntesis para crear notaciones.
SIMILITUDES	*Clasificación Jerárquica y decimal. *División en 10 campos. *Utilización de tablas	*Sistema con una larga serie de tablas.			*Sistemas de 7 escalas o tablas.	*Utilización de tablas	*Clasificación jerárquica y decimal. *Se divide en 10 campos *Utilización de tablas.

4.2.2.9 Guía para la Biblioteca de la Unidad Educativa “Hispano América” para el Proceso Técnico de Clasificación Bibliográfica

Procedimiento para designar la Asignatura topográfica.
Objetivo: Mantener siempre la Colección Organizada para poder manipular
Fase: Aplicar este Procedimiento a todo el material bibliográfico que ingresa a la Biblioteca.
Normativas: Clasificación de Cutter y Clasificación Decimal Universal (CDU)
Responsables: Personal que labora en la Biblioteca “Rómulo Hervas”

Nº	Descripción	Responsable	Diagrama
1	Inicio	Bibliotecario	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> NOMBRE[NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN] NOMBRE --> NUMERO[NUMERO DE MATERIA CDU] NUMERO --> SISTEMA[SISTEMA CUTTER] SISTEMA --> TOMO[TOMO Y VOLUMEN] TOMO --> APROVACION[APROVACION O RECHAZO] APROVACION --> FIN([FIN]) </pre>
2	Nombre de la institución y Biblioteca	Bibliotecario	
3	Número de materia - Clasificador Decimal Universal	Bibliotecario	
4	Sistema alfanúmero Cútter	Bibliotecario	
5	Tomo o volumen y número de ejemplar.	Bibliotecario	

Elaborado por: Byron Villegas

4.2.3 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. El indizador deberá hacer una selección teniendo en cuenta el tipo de biblioteca y el perfil del usuario que será el destinatario del catálogo.

4.2.3.1 Métodos de la Indización

Consiste en determinar de qué trata el ítem que se está procesando, en la práctica es imposible que el bibliotecario lea un libro completo, se demoraría Van Dajk ha calculado en 20 minutos el tiempo ideal para completar el registro bibliográfico por lo que el análisis conceptual no puede demorarse.

- En manual o cualquier monográfica, lectura técnica se realiza principalmente sobre el título de la obra, el prólogo, el prefacio, la cubierta (contratapa y solapas), la tabla de contenido y el índice analítico de temas.
- Si es un artículo de revista, un informe técnico, una tesis o cualquier otro ítem que informe los resultados de una investigación o desarrollo tecnológico, la lectura se basa en el título, el resumen, las palabras claves del autor, los objetivos y las conclusiones.
- Para los audiovisuales y multimedia, la lectura técnica se realiza sobre el título, el material impreso acompañante y otra información que suele aparecer en el contenedor del material.

4.2.3.2 Operaciones Prácticas de Indización

- Conocimiento del contenido del documento.
- Elección de conceptos a representar: Selectividad, Exhaustividad y el criterio principal de selección es el valor potencial del concepto escogido como elemento de expresión del tema del documento para su recuperación.
- Verificación de la pertinencia de los conceptos extraídos
- Traducción de los conceptos escogidos al lenguaje documental del sistema. Los conceptos deberán traducirse por entradas del mismo nivel de especificidad o

superior. Si el concepto es compuesto y existe la opción deberá traducirse por una entrada compuesta.

- Verificación de la pertinencia de los términos obtenidos planteándolos como términos posibles de interrogación y valorando si el documento es pertinente.
- Formalización de la descripción si el sistema prevé algún tipo de regla.

4.2.3.3 Guía para la Biblioteca de la Unidad Educativa “Hispano América” para Realizar el Proceso Técnico de Indización

Procedimiento para especificar epígrafes de materia.
Objetivo: Selección de epígrafes y palabras claves , Asignación de la Signatura Topográfica
Fase: Aplicar este Procedimiento a todo el material bibliográfico que ingresa a la Biblioteca.
Normativas: Descriptores, Lenguaje Controlado, Tesauros etc.
Responsables: Personal que labora en la Biblioteca “Rómulo Hervas”

Nº	Descripción	Responsable	Diagrama
1	Inicio	Bibliotecario	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> ENCABEZAMIENTO[ENCABEZAMIENTO DE MATERIA] ENCABEZAMIENTO --> TESAUROS[TESAUROS] TESAUROS --> MACRO[MACRO TESAUROS] MACRO --> APROVACION[APROVACION O RECHAZO] APROVACION --> FIN([FIN]) </pre>
2	Descriptores	Bibliotecario	
3	Lista de Encabezamientos de Lenguaje Controlado Temas Específicos	Bibliotecario	
4	Tesauros	Bibliotecario	

Elaborado por: Byron Villegass

4.2.4 La Señalización

Un aspecto importante en relación con los espacios es su señalización. La importancia de la señalización es grande porque en ella se fundamenta una buena accesibilidad. Además, los usuarios cada vez más requieren una buena señalización, que relacionan con la mejor acogida humana y material. La señalización ayuda a crear, propagar y mantener la identidad visual de una biblioteca. En la mayoría de las bibliotecas en nuestro medio los usuarios de las misma emplean los catálogos en la búsqueda de documentos, y en algunas bibliotecas modernizadas, los lectores acuden directamente a la estantería, sin recurrir al fichero.

La señalización es una forma amable de acogida al usuario y a la vez, potencia su libre movimiento por el interior de la biblioteca y su propia autonomía. El sistema de señalización, pues, ha de encaminarse hacia tres objetivos:

- Favorecer el acceso a la biblioteca
- Facilitar el uso de su estructura y sus servicios y
- Permitir la utilización autónoma de la búsqueda documental.

Si el bibliotecario no se siente capaz de diseñarla directamente, puede encargarla a un grafista, o a una empresa de comunicación. La señalización requiere la producción de una serie de signos con las siguientes características:

- Que sean estables, claros y simples, en ubicación conocida, realizada y permanentemente visibles, en lugares donde la vista no esté ya demasiado solicitada.
- Que permitan un uso flexible y adaptable a nuevas situaciones.
- Que sean de comprensión universal, no ambiguos, concisos y de lectura rápida por su buen emplazamiento, formato y tamaño.
- Que utilicen los tipos de letras, colores, tamaños y símbolos más adecuados.
- Que estén colocados en una secuencia lógica fácil de seguir.
- Que provoquen una reacción, una respuesta.
- Visibles durante toda la jornada; iluminarla si es preciso, o colorearla, de modo armónico con el entorno.

- Resistentes al vandalismo.
- No peligrosa, sin esquinas puntiagudas o salientes.

4.2.4.1 Señalización Externa e Interna

Señalización externa: Facilita la localización y el acceso al edificio, y publicita la biblioteca, favoreciendo la creación de su identidad visual e imagen pública. La señalización externa se utiliza para indicar la dirección en que se encuentra la biblioteca, información sobre algunas actividades o servicios determinados, como exposiciones, cursos, conferencias y otras tareas.

Las señales externas de localización deben estar en lugares bien visibles y alrededor de la biblioteca. Las señales externas de contenido comprenden las relativas a la denominación de la biblioteca y pueden colocarse en la fachada del edificio o en carteles fijos, pero siempre preocupándonos de que sea un emplazamiento principal y difícil de obviar. Estos carteles pueden ir acompañados con información sobre instrucciones o indicaciones de carácter general como los horarios de apertura.

Señalización interna: Al ingresar a la biblioteca el usuario debe tener un espacio amplio y despejado, donde se sienta acogido y en él pueda disponer, con simbología clara y orientadora, de una información breve, rápida y completa relativa a los servicios que puede utilizar, las secciones donde se ubican estos servicios y la forma de llegar a ellos.

4.2.4.2 Elementos del Sistema de Señalización

Los elementos constitutivos de un sistema de señalización son:

Los caracteres tipográficos: En primer lugar, hay que procurar una buena legibilidad, para la que habrá que decidir un tipo de letra claro, con letras mayúsculas y minúsculas combinadas para diferenciar los niveles del mensaje. El tamaño de los caracteres determina la distancia a la que puede ser leído, así como la separación entre caracteres puede calcularse un cm.

Los Símbolos: Los símbolos utilizados en el sistema de señalización serán fundamentalmente de los siguientes tipos:

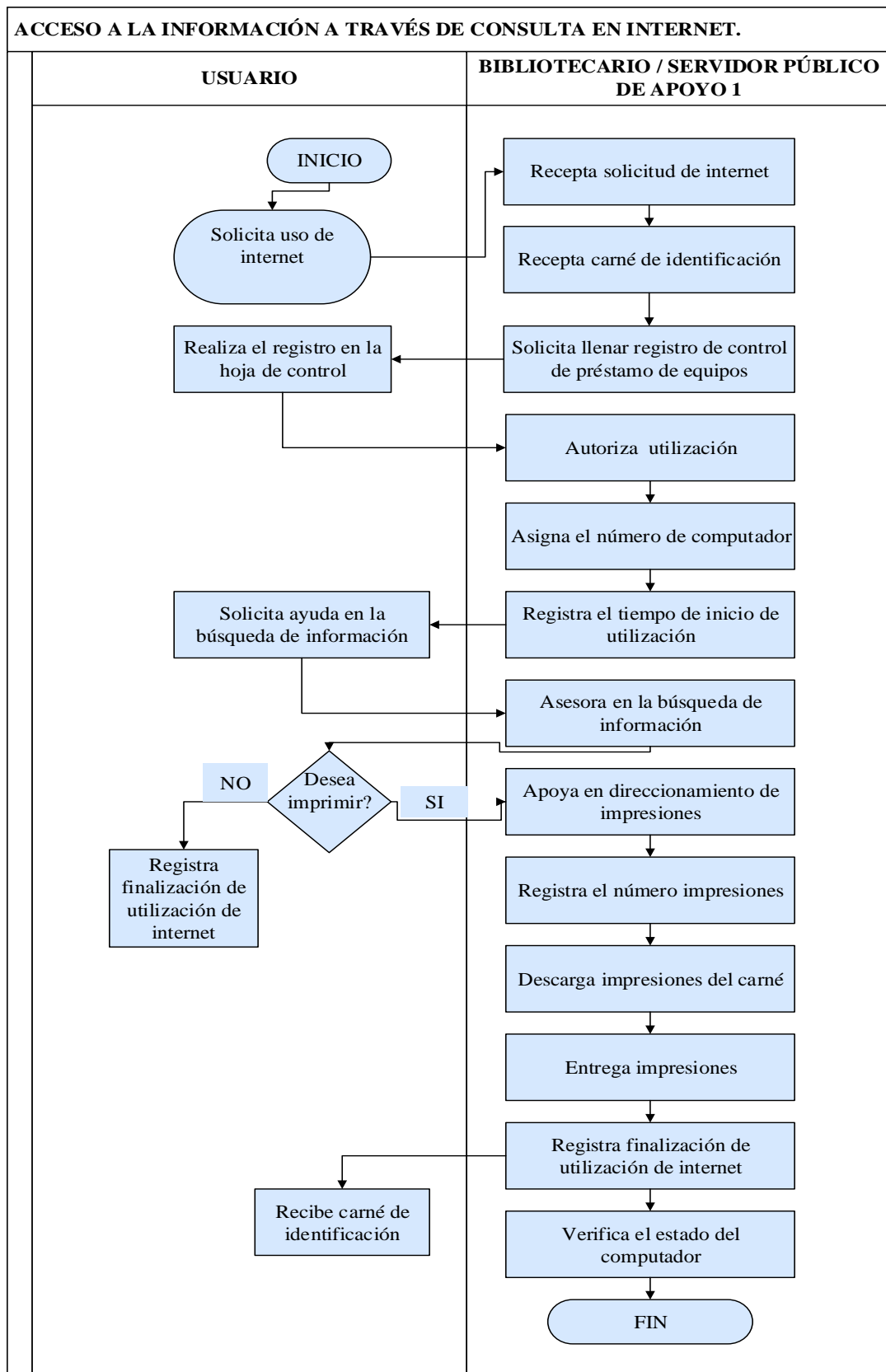
- **Información:** Servicios higiénicos, mostrador de información, teléfono público, guardarropa, escaleras y ascensores, aparcamientos, cafetería, circulación de minusválidos, salas de conferencias, etc, en el caso de bibliotecas grandes.
- **Contra incendios:** Extintores y mangueras, salidas de urgencia, etc.
- **Dirección:** Hacia las distintas secciones de la biblioteca.
- **Prohibición:** Prohibido fumar o pasar a determinados servicios internos.
- **Los Colores:** Los colores tienen un valor estético y también comunicativo, porque suelen estar asociados socialmente a conceptos como el peligro o la prohibición el rojo, la libertad de acceso el verde, etc. Se recomienda que el color utilizado garantice la máxima legibilidad del mensaje, que armonice con el ambiente de la biblioteca y que, si se utilizan composiciones con varios colores, se tienda a no usar aquellas que pierdan claridad visual.

Mobiliario y equipamiento: Pueden citarse, entre otros algunos elementos del mobiliario y equipamiento que se pueden utilizar en las distintas bibliotecas y/o unidades de información:

- Mostradores de recepción, que deben permitir que se escriba sobre ellos las notas de pedido, y se den los libros al bibliotecario. Ayudar a entraren contacto lector y bibliotecario. De distintos tamaños según la frecuencia de uso.
- Mesas (altura en torno a 76 cm., y tamaño mínimo de 90 x 60 cm, para permitir trabajar con un papel de doble A4, un libro y la hoja de anotación). Las mesas corridas y grandes permiten más cabida, pero fuerzan a estanterías solo murales y dificultan el trabajo individual.
- Sillas: altura de 42 a 45 cm., de tipo anatómico; El respaldo debe retirarse de la perpendicular unos 13 cm. Sillones en la zona de consulta de prensa y revistas.
- Expositores de revistas: Que permitan exponer el último de frente y guardar detrás los anteriores.

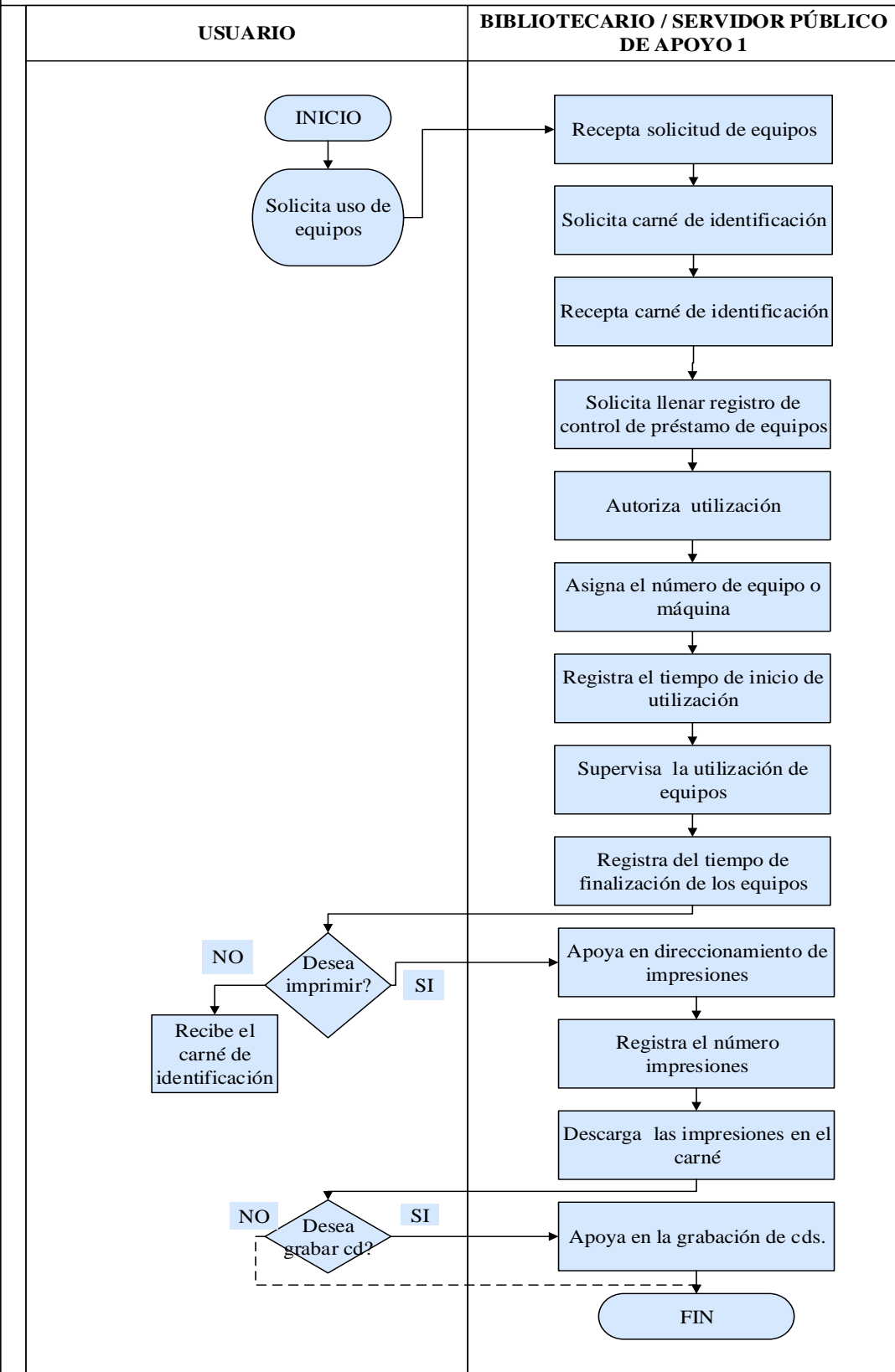
- Estanterías: Se aconseja metálicas, no. de madera, y que permitan tener los libros al alcance de la mano. Las hay convencionales, fijas, que pueden ser sencillas o a doble faz, y son de cómodo manejo y buen aprovechamiento. Permiten un gran ahorro de espacio. También hay estanterías modulares fácilmente ampliables, añadiendo alturas, o transformables. Las estanterías son elementos creadores de divisiones de espacio. Deben tener sujeta-libros, banderolas, porta etiquetas para la señalización.
- Mobiliario de despacho para el personal técnico.
- Aparatos reproductores de imagen y sonido para el uso de los materiales no librarios.
- Mobiliario propio para los servicios técnicos (restauración, fotografía, encuadernación).
- Sistemas de detección electrónica de robo, que facilitan el control y evitan la vigilancia.
- Además, debe haber archivadores y armarios para materiales no librarios: discos, videocasetes, microformas, estampas, carteles, mapas, recortes, electrónicos.
- Archivadores de carteles, postales, estampas y folletos: archivadores con carpetillas separadas. Cajas y estantes metálicos para filmes.
- Cajones para diapositivas. Armarios para grabaciones, a salvo de variaciones magnéticas.
- Vitrinas dotadas de seguridad y aislamiento de la temperatura o humedad extremas para fondos especiales cuyo valor se cumple más en la contemplación que en la consulta.
- En cuanto a los equipos técnicos y de comunicaciones, debemos tener: ordenadores y terminales para los catálogos y el acceso a las bases de datos y las redes, tanto para usuarios como bibliotecarios. Equipos reproductores de imagen y sonido. Fotocopiadora, impresora láser, teléfono y fax.

4.2.5 Otros Procesos para Mejorar la Atención a los Usuarios



Elaborado por: Byron Villegas

UTILIZACIÓN DE EQUIPOS E INSTALACIONES DE BIBLIOTECA



Elaborado por: Byron Villegas

CONCLUSIONES

- ✓ Al realizar el diagnóstico sobre la calidad de los servicios que brinda la Biblioteca de la Unidad Educativa Hispano América, se evidenció que el 38% de los usuarios encuestados, indicaron que los servicios que actualmente presta la biblioteca no están cumpliendo sus expectativas, es decir no se encuentran satisfechos debido a que el material bibliográfico esta desactualizado.

- ✓ Para sustentar la investigación se realizó el marco teórico, sustentando con información bibliográfica de diferentes autores sobre la gestión documental y la calidad de servicios, con la finalidad de conocer características generales y la importancia de lograr la calidad de los servicios que se presta en la Biblioteca Rómulo Hervas, además en el marco teórico se estableció las bases sobre la cual se desarrolló la propuesta.

- ✓ El Diseño del Sistema de Gestión Documental fue imprescindible para mejorar la calidad de los servicios de la Biblioteca Rómulo Hervas. este sistema permitirá tener actualizado el acervo bibliográfico con la finalidad de evitar perdida de tiempo al momento de buscar la información que solicitan los usuarios, además los procedimientos establecidos en el presente manual permitirá que la biblioteca mejore los servicios que presta a los estudiantes y docentes de la institución, facilitando así la investigación y el aprendizaje.

RECOMENDACIONES

- ✓ Las autoridades de la Unidad Educativa Hispano América deben establecer procedimientos para mejorar la atención a los usuarios y adquirir material bibliográfico actualizado, a través de solicitudes a las entidades públicas o a los estudiantes que culminan sus estudios.

- ✓ El marco teórico existente en el presente trabajo de titulación debe considerarse como base para futuras investigaciones, debido a que trata de temas importantes sobre la gestión documental y la calidad de los servicios que debe brindar a los usuarios. La calidad en el servicio es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de la biblioteca; debido a que demuestra la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área.

- ✓ Las autoridades de la Biblioteca de la Unidad Educativa Hispano América deben implementar la propuesta del sistema de gestión documental para mejorar los procedimientos internos establecidos con respecto a la atención a los usuarios, se debe codificar todo el acervo bibliográfico existente en la biblioteca para evitar pérdida de tiempo al momento de buscar la información que solicitan los estudiantes o los docentes.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez L. (2000). *Orientación al mercado de organizaciones privadas no lucrativas: aplicación en el ámbito de las fundaciones de competencia estatal*. Madrid: Universidad de Oviedo.
- Aroca, D. (2005). *La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo de aprendizaje: docentes y bibliotecarios, aprendamos juntos porque trabajamos juntos. Educación a Distancia*. Málaga: Vértice.
- Camarero, G., Melero, E., Camarero, L., & Melero, A. (2001). *La biblioteca digital*. Colombia: Arco/Libros.
- Chiong, L. (2012). *Medición de la calidad del servicio de la Biblioteca de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas*. España: Deusto.
- Córdova, I. (2011). *Fondo Documental*. España: 3 ed Lex Nova.
- Heredia, A. (1991). *Archivística general: teoría y práctica*. Sevilla: Diputación Provincial de Sevilla.
- Huidobro, J. (2006). *Tecnologías de información y comunicación*. Madrid: Universidad Politécnica de Madrid.
- Rodríguez, H. ((2008)). En *Administración: Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la compeptitividad*. México: McGRAW-HILL
- Rodríguez, S. (2008). *La biblioteca. En Administración; Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad*. 2a Ed. México: McGRAW-HILL
- Biblioteca Municipal de Barcelona. (2016, 18 enero). *Los principios de la gestión documental del Ayuntamiento de Barcelona*. Recuperado de: <http://www.comunidadbaratz.com/blog/los-principios-de-la-gestion-documental-del-ayuntamiento-de-barcelona/>

- Calero, C. (2008, 27 de enero). *Manual de Gestión de Archivos Administrativos*. Recuperado de: http://www.diputaciondevalladolid.es/extras/archivo_provincial/ArchivosdeGestion/ArchivosMunicipales/Manual_para_archivos_de_gestion.pdf
- Dirección de Gestión Documental y Archivo. (2016, 12 de junio). *Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo*. Recuperado de: <http://www.puertodemanta.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/6.->
- FLACSO. (2016, 12 de junio). *Facultad latinoamericana de ciencias sociales sede Ecuador*. Recuperado de: <https://www.flacso.edu.ec/portal/publicaciones>
- ISO 15489. (2001, 15 de septiembre). *Información y documentación – Gestión de documentos*. Recuperado de: [http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GEStexto1\(CS\).pdf](http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GEStexto1(CS).pdf)
- ISO 9001. (2001, 21 de marzo). *Gestión de la calidad y gestión documental*. Recuperado de: <http://www.guiagestiondocumental.com/documental/modulo2/cap2-3.html>
- ISO 9001. (2015, 18 de junio). *Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos*. Recuperado de: <http://www.bscconsultores.com.co/wp-content/uploads/2016/05/Norma-ISO-9001-2015.pdf>
- Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2005). *Información y documentación, gestión de documentos*. Madrid: Comité Técnico de Normalización. Recuperado de: https://www.uma.es/media/tinyimages/file/ISO_15489.1.pdf
- Real Academia Española. (2016, 26 de julio). *Real Academia Española*. Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=5SGETnQ>
- Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2015, 18 de diciembre). *Sistema de Gestión Documental*. Recuperado de: <http://www.administracionpublica.gob.ec/sgdq-sistema-de-gestion-documental-quipux/>

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta aplicada a los usuarios de la biblioteca “Rómulo Hervas” de la Unidad Educativa “Hispano América” para determinar si los servicios satisfacen sus necesidades informativas.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

Encuesta aplicada a los usuarios de la biblioteca “Rómulo Hervas” de la Unidad Educativa “Hispano América” para determinar si los servicios satisfacen sus necesidades informativas.

1.- Según su criterio los servicios que presta la biblioteca son:

Muy buenos () buenos () Malos () Regulares ()

2.- Ha recibido cursos de capacitación donde guíen y orienten para el uso de los recursos bibliográficos y por ende el uso de los servicios que brinda la biblioteca.

Siempre () A veces () Nunca ()

3. ¿Los servicios que presta la biblioteca se han innovado de acuerdo a sus nuevas exigencias o demandas informativas?

Si () No ()

4.- ¿Considera que los servicios que presta la biblioteca satisfacen sus necesidades de información?

Muy satisfactoriamente ()
Medianamente satisfactorio ()
Poco satisfactorio ()
Nada satisfactorio ()

5.- ¿El usuario tiene las facilidades para el acceso a los servicios que oferta la biblioteca?

Sí

No

Señala los factores que te limitan o te restringen. _____

6.- ¿Los usuarios que acuden a la biblioteca conocen los servicios de información a los que pueden acceder?

Si ()

No ()

7.- ¿Considera que la biblioteca está ofertando servicios de información para satisfacer las necesidades de los usuarios?

Si ()

No ()

8.- Para brindar los servicios en la biblioteca, existe una planificación previa un estudio de las demandas informativas de los usuarios enfocadas la satisfacción de las necesidades.

Si ()

No ()

9.- Detalle algunas sugerencias para que los servicios que presta la biblioteca respondan de forma efectiva a sus necesidades de información.

1) _____

2) _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2. Encuesta aplicada al personal que labora en la biblioteca “Rómulo Hervas” de la Unidad Educativa “Hispano América” orientada a recabar información sobre los servicios que presta la biblioteca.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

Encuesta aplicada al personal que labora en la biblioteca “Rómulo Hervas” de la Unidad Educativa “Hispano América” orientada a recabar información sobre los servicios que presta la biblioteca.

1.- Cuál es su título profesional?

2.- ¿El usuario tiene las facilidades para el acceso a los servicios que oferta la biblioteca?

Sí

No

3. ¿Los servicios que presta la biblioteca se han innovado de acuerdo a sus nuevas exigencias o demandas informativas de los usuarios?

Si ()

No ()

Emita su criterio al respecto

4.- ¿Existe el personal idóneo para ayudarle al usuario a conseguir la información de forma eficiente y oportuna?

Si ()

No ()

Emita su criterio

5.- ¿Los espacios de la Biblioteca son adecuados para realizar sus estudios?

Si () No ()

6.- ¿Los usuarios que acuden a la biblioteca conocen los servicios de información a los que pueden acceder?

Si () No ()

7.- Los usuarios reciben cursos de capacitación donde guíen y orienten para el uso de los recursos bibliográficos y por ende el uso de los servicios que brinda la biblioteca.

Siempre () A veces () Nunca ()

8.- ¿Considera que la biblioteca está ofertando servicios de información para satisfacer las necesidades de los usuarios?

Si () No ()

Emita su criterio _____

9.- Para brindar los servicios en la biblioteca, existe una planificación previa un estudio de las demandas informativas de los usuarios enfocadas la satisfacción de las necesidades.

Si () No ()

Que aspectos considera en este plan.

10.- Detalle algunas sugerencias para que los servicios que presta la biblioteca respondan de forma efectiva a las necesidades de información de sus usuarios.

GRACIAS
POR SU COLABORACIÓN