



**Universidad del Azuay**

**Facultad de Filosofía**

**Escuela de Ciencias de la Educación**

**Plan de Educación de Usuarios en el uso de  
los servicios y recursos del Centro de  
Documentación Regional “Juan Bautista  
Vázquez” de la Universidad de Cuenca**

**Trabajo de graduación previo a la obtención de  
título de Bibliotecólogos Documentalistas**

**AUTORES:            Joanna Mogollón Guzmán  
                             Jorge Rivera Valdivieso**

**DIRECTOR:        Máster Carlos Delgado Álvarez**

**Cuenca, Ecuador  
2010**

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser mi guía, por darme la fuerza y la sabiduría necesaria para crecer y ser mejor cada día.

A mi esposo y a mis hijas que son lo más importante de mi vida, por el amor, paciencia y apoyo brindado.

A mis papis y hermanos por su apoyo y cariño incondicional.

A Esthelita por su apoyo en todo momento de mi carrera.

**Jhoanna**

Este trabajo dedico principalmente a Dios que es el que guía mi vida y el que me ha dado la oportunidad de culminar mis estudios. A mi familia y a todas las personas que me brindaron su apoyo.

**Jorge**

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Facultad de Filosofía de la Universidad del Azuay y a las autoridades que hicieron posible que se cree la carrera de Bibliotecología y Documentación, a los docentes que nos supieron impartir sus conocimientos y de manera muy especial al Máster Carlos Delgado Director de tesis, por su tiempo y apoyo brindado para la realización de este trabajo.

A la Universidad de Cuenca y sus autoridades, que nos brindaron el permiso respectivo para cursar la Carrera de estudios.

A la Ing. María Fernanda Ruiz Directora del Centro de Documentación Regional Juan Bautista Vázquez, al Ingeniero Mauricio Brito, como también al personal bibliotecario, por habernos apoyado, para llevar a cabo la capacitación.

A todas las personas que supieron brindarnos su apoyo incondicional y desinteresadamente en la elaboración y la culminación de esta tesis.

**Jhoanna y Jorge**

# INDICE

## **CAPÍTULO 1**

1. Marco Teórico	5
1.1. Introducción	5
1.2. Antecedentes	6
1.3. TEORÍA Y CONCEPTO DE BIBLIOTECA	8
1.3.1. Clasificación de las bibliotecas	10
1.3.2. Hacia la creación de Bibliotecas Digitales	11
1.3.3. La imagen de la Biblioteca en la sociedad de la información	12
1.3.4. Etapas de desarrollo de la Biblioteca	13
1.3.5. La biblioteca electrónica	15
1.3.6. La Biblioteca Virtual: hacia su conceptualización	16
1.3.7. La Biblioteca Digital	16
1.3.8. Biblioteca híbrida o compleja	18
1.3.9. Finalidad de la Biblioteca	19
1.3.10. Actividades de la Biblioteca	19
1.4. FORMACIÓN O EDUCACIÓN DE USUARIOS	20
1.4.1. Educación y Formación	22
1.5. MODALIDADES DE EDUCACIÓN	23
1.6. LOS NUEVOS RETOS DE LA FORMACION DE USUARIOS	24
1.7. ¿POR QUÉ ES NECESARIO UN PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS?	24
1.7.1. El rol del usuario	24
1.8. HERRAMIENTAS PARA EL ESTUDIO DE USUARIOS	25
1.8. 1. La encuesta	25
1.8.2. La observación	25
1.9. FORMAS PARA FORMAR	26
1.9.1. La orientación	27
1.9.2. Las charlas y visitas guiadas	27
1.9.3. Los impresos	27
1.10. ¿POR QUÉ ES NECESARIO FORMAR A LOS USUARIOS?	28
1.11. USUARIOS Y BIBLIOTECAS	30
1.11.1. Universitarios	30
1.12. NIVELES DE FORMACIÓN	30



1.12.1. Básico o introductorio	30
1.12.2. Avanzado	31
1.12.3. Especializado	31
1.13. MODELOS DE FORMACIÓN	31
1.13.1. Modelos colectivos	31
1.13.2. Modelos individuales	32
1.14. MÉTODOS INSTRUCCIONALES	32
1.15. MÉTODOS DE ENSEÑANZA APLICABLES A MODELOS COLECTIVOS O INDIVIDUALES DE FORMACIÓN.	33
1.15.1. Instrucción directa	33
1.15.2. Instrucción indirecta	33
1.15.3. Instrucción semidirecta	33
1.16. PLANIFICACIÓN	34
1.16.1 Como hacer una planificación efectiva	34
1.17. LA CONSTRUCCIÓN DE UN MARCO REFERENCIAL	35
1.17.1 Analizar los planes de estudio	35
1.17.2. Realizar un esquema orientador	35
1.18. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN DE USUARIOS	36
1.18.1. Elaboración de una presentación general	36
1.18.2. Determinación de los objetivos	37
1.18.3. Selección de los contenidos básicos	37
1.18.4. Organización en unidades temáticas	38
1.18.5. Selección del método	38
1.19. OTRAS TÉCNICAS DE PLANIFICACIÓN	40
1.20. LOS RECURSOS	40
1.21. SELECCIONAR DE LAS ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	41
1.22. LA EVALUACIÓN	43
1.22.1 ¿Qué significa evaluar?	43
1.22.2. Personas involucradas en la evaluación	44
1.22.3. ¿Qué se puede evaluar?	44
1.22.4. Criterios para la evaluación	45
1.22.5. Para qué vamos a evaluar	45
1.22.6. Clases de evaluación	45
1.22.7. Cómo hacer la evaluación formativa?	47
1.22.8. ¿Cómo evaluar?	48
1.22.9. Técnicas e instrumentos de evaluación	49
1.22.10. Pruebas escritas de producción de algún tipo de respuesta	50
1.22.11. Pruebas orales	51

1.23. CONCLUSIONES	52
--------------------	----

## **CAPÍTULO 2**

DIAGNÓSTICO SOBRE LA SITUACIÓN DE LOS USUARIOS REALES	53
2.1. INTRODUCCIÓN	53
2.2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	55
2.2.1. La Universidad de Cuenca	56
2.2.3. La población Estudiantil	57
2.3. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS	57
2.4. CONCLUSIÓN	80

## **CAPÍTULO 3**

PLAN DE EDUCACIÓN DE USUARIOS	81
3.1. MATERIAL DIDÁCTICO	81
3.2. INTRODUCCIÓN	81
3.3. ANTECEDENTES	83

## **MÓDULO 1**

3.4. SERVICIOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	86
3.5. DESARROLLO DE LOS CONTENIDOS	86
3.6. ORGANIGRAMA DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	88
3.7. Sistema de clasificación que utiliza el Centro de Documentación	89
3.7.1. ¿Qué es el Sistema de Clasificación Decimal de Dewey?	89
3.8. ¿Qué significan los números en el lomo de los libros?	93
3.8.1. ¿Para qué sirven estos números?	93
3.9. DE LOS USUARIOS	94
3.9.1. Perfil del Usuario.	96
3.10. SERVICIOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	96
3.11. DE LA CONSULTA O DE REFERENCIA	97
3.12. CONSULTA EN CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS	99
3.13. DISEMINACIÓN SELECTIVA DE INFORMACIÓN (DSI)	100
3.14. FORMACIÓN DE USUARIOS	101

3.15. SERVICIO DE ESTANTERÍA ABIERTA	103
3.16. REPROGRAFÍA (SERVICIO DE FOTOCOPIADO)	104
3.17. PRESTAMO	104
3.17.1. Préstamo Interno.	104
3.17.2. Préstamo Externo o a Domicilio.	105
3.17.3. Préstamo Inter-Bibliotecario	106
3.18. VISITAS GUIADAS	106
3.19. SERVICIO DE INTERNET	107
3.19.1. Finalidad	108
3.20. SERVICIO DE ESCÁNER	109
3.21. SERVICIO DE CONSULTA ESPECIALIZADA	109
3.21.1. Registro de Usuarios	111
3.21.2. Diseminación Selectiva de la Información	112
3.21.3. Alertas de Nuevas Publicaciones por Mes	112
3.21.4. Descarga de Archivos	112
3.21.5. Descargas	113
3.21.6. Reserva de Libros	113
3.21.7. Opciones de reserva	113
3.21.8. Orientación a Usuarios	116
3.21.9. Sugerencias	116
3.21.10. Solicitud de Préstamo Inter-Bibliotecario	117
3.21.11. Foros de Discusión	117
3.21.12. Blog de Comentarios	119
3.21.13. Estadísticas	121
3.21.14. Categorización del Registro de Usuarios	121
3.21.15. Personalización de los Servicios Especializados	121
3.21.16. Personalización de Reportes	122
3.21.17. Generación de Contenido RSS	122
3.21.18. Consulta de Documentos	123
3.21.19. Implementación del Módulo de Servicios Especializados	124
3.22. VISITA VIRTUAL.	127

## MÓDULO 2

CATÁLOGO ELECTRÓNICO	130
3.23. Recursos Electrónicos	130
3.24. ¿QUÉ ES UN CATÁLOGO ELECTRÓNICO?	131
3.24.1. Ventajas del catálogo electrónico	132
3.24.2. Criterios de búsqueda	132
3.25. INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE LOS CATÁLOGOS ELECTRÓNICO	132

## **MÓDULO 3**

3.26. LAS BASES DE DATOS	144
3.27. BASES DE DATOS EN LA RED	144
3.27.1. Bases de Datos Digitales	145
3.28. ¿QUÉ ES UNA BASE DE DATOS DIGITAL?	145
3.28.1. Características Generales	146
3.28.2. TIPOLOGÍA DE LAS BASES DE DATOS CIENTÍFICAS	147
3.28.3. Tipología de las bases de datos según el organismo productor	147
3.28.4. Tipología de las bases de datos según el modo de acceso	148
3.28.5. Tipología de las bases de datos según su cobertura temática	149
3.28.6. Tipología de las bases de datos según su cobertura documental	150
3.28.7. Tipología de las bases de datos según el modelo de tratamiento	151
3.29. ESTRUCTURA INTERNA DE UNA BASE DE DATOS	152
3.30. BASES DE DATOS DIGITALES	153
3.30.1. Tipos de Base de Datos del Centro de Documentación	154
3.31. INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE LAS BASES DE DATOS	157
3.31.1. Cómo realizar búsquedas	158
3.31.2. Opciones para la búsqueda	160
3.31.3. Tipos de búsquedas	161
3.32. Bibliotecas digitales con texto completo que contiene varios temas	175
3.32.1. Bases de datos con temas variados	175
3.32.2. Bases de datos Historia	176
3.32.3. Bases de datos Física y Química	177
3.32.4. Bases de datos Ciencias Sociales	177
3.32.5. Bases de datos Literatura	178
3.32.6. Bases de datos Administración de Empresas	178
3.32.7. Bases de datos Ingeniería Civil y Arquitectura	179
3.32.8. Bases de datos Hotelería y Turismo	179
3.32.9. Bases de datos Antropología	179
3.32.10. Bases de datos Filosofía	180
3.32.11. Bases de datos Psicología Social	180
3.32.12. Bases de datos Computación	181
3.32.13. Bases de datos Ciencias Religiosas	181
3.32.14. Bases de datos Matemáticas	181
3.32.15. Tesoros OECD Macrothesaurus Chapter Headings	181
3.32.16. Bibliotecas Especializadas	182
3.32.17. Bases de datos Científicas	182
3.32.18. Bases de datos Agricultura	183
3.33. CONCLUSIONES	184

## **CAPÍTULO 4**

4. PLAN DE ACTIVIDADES, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CURSO DE FORMACIÓN DE USUARIOS	185
4.1. INTRODUCCIÓN	185
4.2 PLAN DE ACTIVIDADES	186
4.2.1. Ficha de Planificación	187
4.2.2. Cronograma de actividades	190
4.3. EVALUACIÓN	191
4.4. PLAN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	205
4.5. FICHA DE OBSERVACIÓN PARA SEGUIMIENTO	206
4.6. CONCLUSIÓN	208
4.7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	210
BIBLIOGRAFIA	212
ANEXOS	217

# RESUMEN

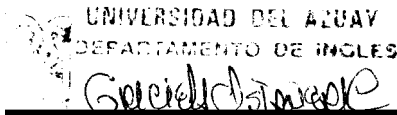
El presente proyecto se llevó a cabo en el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez” de la Universidad de Cuenca, en vista de que los usuarios reales que asisten a la biblioteca, en su mayoría no utilizan los servicios y recursos adecuadamente, ya sea por la falta de conocimiento de los mismos o porque no han sido formados para su uso. Por tanto era necesario educar a los usuarios mediante el plan de formación. El material didáctico está compuesto por tres módulos: el primero en servicios generales y especializados, el segundo hace referencia a catálogos electrónicos y el tercero aborda el tema de bases de datos digitales. Estos tres módulos fueron dictados mediante la utilización de los nuevos sistemas integrados al centro de Documentación como son: sistema ABCD, D-space y Servicios Especializados. Para concluir el trabajo se propone un plan de seguimiento y evaluación del proyecto de formación diseñado.

## ABSTRACT

This research project was carried out in the "*Juan Bautista Vázquez*" Documentation Center of the University of Cuenca, because we wanted to know why the majority of real users of the library facilities do not take advantage of all its resources, either because of the users' lack of knowledge or because they've not been trained to use the library facilities adequately. Therefore, it was necessary to train users by applying a training programme. The didactic material is composed of three modules: the first module deals with general and specialized services; the second module refers to electronic catalogs; the third module deals with the topic of digital database. These three modules were studied by using the new integrated systems of the Documentation Center, which are ABCD, D-space, and Specialized Services. Finally, this work proposes an adequately designed training monitoring and evaluation programme.

Joanna Mogollón Guzmán

Jorge Rivera Valdivieso



UNIVERSIDAD DEL AZUAY  
DEPARTAMENTO DE INGLÉS  
Gabriela Jiménez

## **Introducción**

El presente problema que se plantea en este proyecto, surge de la experiencia, que actualmente se vive dentro del Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez” de la Universidad de Cuenca, cuya finalidad es prestar servicios de calidad en forma gratuita, sin embargo existe falencias en el uso adecuado de los recursos, se ha observado que el espacio físico y virtual están siendo mal utilizados por los clientes, debido a que desconocen los servicios y recursos que presta el Centro de Documentación, por no contar con un plan de formación de usuarios, que promocióne y difunda el uso adecuado de los servicios.

Al ser mal utilizados los servicios por parte de los clientes, se desvirtúa totalmente la finalidad de la Biblioteca, lamentablemente no existe concientización por parte del usuario, desconocen los catálogos electrónicos, bases de datos digitales, la dotación tecnológica, que mediante el convenio transversal que existe entre la Universidad de Cuenca y el Vlaamse Interuniversitaire Road / University Development Cooperation (VLIR /UOS) han proveído equipos y herramientas tecnológicas de trabajo, para que redunden en el rendimiento académico y formación profesional.

Además, se considera importante destacar que el personal bibliotecario no se involucra en la educación del usuario, repercutiendo en una falta de conocimiento sobre el uso correcto de los servicios y recursos por parte del cliente.

Este proyecto se lo dividió en cuatro capítulos:

1. Marco Teórico, con recopilación de información referente a educación de usuarios,
2. Diagnóstico sobre la situación de los usuarios reales del Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez”,
3. Plan de Educación de Usuarios: material didáctico, dividido en tres módulos de: servicios especializados, catálogos electrónicos y bases de datos digitales.
4. Plan de Actividades, Evaluación y Seguimiento del Curso de Formación de Usuarios.



## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo General**

Diseñar un plan de educación de usuarios en el uso de los servicios y recursos del Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez” de la Universidad de Cuenca.

### **Objetivos Específicos**

- Realizar el diagnóstico sobre la situación de los usuarios reales del Centro de Documentación “Juan Bautista Vázquez” de la Universidad de Cuenca para determinar las necesidades de información.
- Elaborar el material didáctico correspondiente
- Diseñar el plan de actividades
- Prever un plan de seguimiento y evaluación

## **Justificación**

Dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, la educación de usuarios en el ámbito bibliotecológico es de vital importancia para el desarrollo de las actividades de investigación informacional. Por lo tanto, es necesario que los estudiantes que ingresan a la Universidad de Cuenca, estén capacitados para la utilización efectiva de los servicios y recursos, que posee la institución; así como la relación Centro de Documentación-información-usuario.

La educación de usuarios estará encaminada a conocer los hábitos, comportamientos, motivaciones, actitudes, opiniones, expectativas, deseos, demandas y satisfacciones de las personas en relación con la información. Así mismo, incrementará técnicas, habilidades y destrezas, para el manejo efectivo y eficaz de los servicios y recursos que posee el Centro de Documentación “Juan Bautista Vázquez” de la Universidad de Cuenca.

De igual manera, al ser un organismo de educación superior, cuenta con los servicios y recursos tecnológicos de la información y la comunicación (TICS); tiene su propia base de datos para acceder a las referencias bibliográficas de todos los materiales que contiene, mediante la utilización de los catálogos electrónicos y la internet; además, cuenta con la suscripción de algunas bases de datos digitales interdisciplinarias de prestigio internacional; el apoyo del Consorcio de Bibliotecas Universitarias del Ecuador (COBUEC), y el financiamiento de SENACYT, que cubre en parte el costo que ésta representa.

Por lo tanto, al contar con los servicios y recursos de información, es de fundamental importancia llevar este plan de educación de usuarios, dirigida para estudiantes de los primeros años de las diferentes facultades del Campus Universitario y que ingresan por primera vez a la Universidad de Cuenca.

## **Metodología**

El desarrollo de la investigación, pone a prueba los conocimientos que se han adquirido en la carrera de bibliotecología y Documentación, a través del plan de educación de usuarios en el uso de los servicios y recursos del Centro de Documentación “Juan Bautista Vázquez” de la Universidad de Cuenca. Este proyecto se centrará en la investigación aplicada en el campo de acción y será investigado mediante un estudio sistemático de los problemas suscitados en el lugar en que se producen los acontecimientos, con el propósito de: descubrir problemas, analizar causas y efectos, entender su naturaleza e implicaciones, establecer los factores que lo motivan y dar solución al problema.

En este sentido el modelo del plan de educación de usuarios, es un proyecto factible, por que al desarrollarse en una institución de educación superior, esta cuenta con los recursos necesarios como son: recursos humanos, tecnológicos y la infraestructura adecuada; lo que permitirá resolver las variables planteadas en este proceso investigativo.

### **BENEFICIARIOS:**

El plan de educación de usuarios, estará destinada a estudiantes que ingresan por primera vez a la Universidad de Cuenca, del Campus Central y del Complejo Universitario Yanuncay, que acuden al Centro de Documentación “Juan Bautista Vázquez”. Siendo estos los beneficiarios directos de este proyecto; a su vez quienes realizamos esta investigación también nos beneficiaremos de manera indirecta al poner en práctica todos los conocimientos adquiridos en los años de estudio en la carrera de Bibliotecología y Documentación.

# **CAPÍTULO 1**

## **1. Marco Teórico**

### **1.1. Introducción**

Con los avances que hoy en día se han logrado en el campo de las tecnologías para la información y la comunicación, la comunidad universitaria se ha visto obligada a un acelerado ritmo de adquisición de la información. Por esta razón las bibliotecas juegan un papel muy importante en la difusión de la misma.

Tenemos que concientizar a los usuarios en el uso de las nuevas tecnologías de la información. Las bibliotecas deben crear programas de educación de usuarios que cubran las necesidades de información de sus usuarios reales y potenciales.

Los temas a desarrollar en este capítulo son: conceptos de biblioteca, bibliotecas digitales, educación y formación, herramientas para el estudio de usuarios, formas para educar a usuarios, niveles de formación, modelos y métodos de planificación, elaboración de programas de educación, técnicas de planificación de actividades y evaluación.

La recopilación de información de este trabajo se realizó de acuerdo a las necesidades que tenemos para la realización del plan de educación de usuarios. La cual nos servirá de guía para la realización del mismo.

## 1.2. Antecedentes generales del Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez” de la Universidad de Cuenca.



Foto 1: Biblioteca General “Juan Bautista Vázquez” (antes)  
Fuente: <http://biblioteca.ucuenca.edu.ec>

El 24 de mayo de 1882 se crea en la Universidad de Cuenca la Biblioteca Pública del Azuay, la misma que para el año 1925 adopta el nombre “Juan Bautista Vázquez”, en homenaje a su mentalizador, quien fuera su Rector desde 1887 hasta 1891.

Posteriormente, con la instauración de las diversas Facultades, se establecen varias bibliotecas, las mismas que progresivamente modernizan sus procesos e introducen cambios en su estructura y organización de acuerdo a las transformaciones y exigencias de la comunidad académica.

A partir de 1990, la Universidad de Cuenca pasó a formar parte de la Red de Bibliotecas Universitarias promovida por el Consejo Nacional de Universidades y Escuelas Politécnicas CONUEP, hoy CONESUP. Este proyecto significó el inicio del proceso de informatización del sistema bibliotecario y, años más tarde, la puesta a disposición de su catálogo en línea en el contexto de la Red Académica de la Universidad.

Para el año 2004 la Universidad de Cuenca contaba con las bibliotecas de Jurisprudencia, Ciencias Económicas, Filosofía, Odontología, Área Técnica

(Arquitectura, Ingeniería y Química), Ciencias Médicas y Ciencias Agropecuarias y Artes.

En 1996 se mentalizó el proyecto de creación del Centro de Documentación Regional "Juan Bautista Vázquez", cuyo propósito fundamental fue el de convertirlo en un centro de recursos de aprendizaje e investigación, concentrando en un solo espacio físico y bajo un sistema normalizado de organización técnica el acervo documental de las diversas bibliotecas del campus universitario central.

En el mes de noviembre de 2004 el Rector de la Universidad, doctor Jaime Astudillo Romero, inauguró formalmente el Centro de Documentación Regional "Juan Bautista Vázquez" al que se vinculan bajo el mismo sistema automatizado de información las bibliotecas del Área de la Salud y del Campus Yanuncay.



Foto: 2 Centro de Documentación Regional "Juan Bautista Vázquez" (actualmente)  
Fuente: Fuente: <http://biblioteca.ucuenca.edu.ec>

El Centro de Documentación dispone actualmente de aproximadamente 250.000 títulos en todas las áreas del conocimiento, un fondo de obras patrimoniales, un sistema de catálogos electrónicos de información referencial y de Tesis de Grado digitalizadas, así como diversas bases de datos científicas internacionales de texto completo, realizando los mejores esfuerzos para brindar un servicio de calidad, acorde con las nuevas tecnologías y demandas investigativas. (<http://www.ucuenca.edu.ec>, consultado el 25 de noviembre del 2009)

### 1.3. TEORÍA Y CONCEPTO DE BIBLIOTECA

El concepto tradicional de biblioteca es fácilmente reconocible, sus funciones se pueden concentrar en tres palabras: adquisición, conservación y acceso. Durante siglos, esto significó recolectar libros, resguardarlos y ponerlos al alcance de los lectores. Ahora, bajo el concepto digital y con las nuevas tecnologías, estas tres tareas permanecen vigentes pero sus alcances se expanden y los métodos para satisfacerlas se multiplican. (<http://www.bibliodgsca.unam.mx>, consultado el 11 de octubre del 2009)

Si el término biblioteca proviene del griego *theke* -caja- y *biblion* -libro-, sería biblioteca el lugar donde se guardan o custodian los libros. En el lenguaje cotidiano se ha entendido por biblioteca tanto el armario, mueble o estantería donde se guardan, el local o edificio, la institución o entidad de lectura pública, y la colección de obras análogas o semejantes entre sí que forman una serie determinada. (<http://www.um.es/gtiweb>, 41, consultado el 10 de noviembre del 2009)

La **norma UNE 50-113-92**, sobre Conceptos básicos de Información y define el término biblioteca en dos sentidos:

1. Cualquier colección organizada de libros y publicaciones en serie impresos, u otros tipos de documentos gráficos o audiovisuales, disponibles para préstamo o consulta.
2. Organismo, o parte de él, cuya principal función consiste en constituir bibliotecas, mantenerlas, actualizarlas, y facilitar el uso de los documentos que precisen los usuarios para satisfacer sus necesidades de información, de investigación, educativas o de esparcimiento, contando para ello con un personal especializado.

Hay que tener en cuenta que éstos son los requisitos mínimos de una biblioteca, y no excluyen otros servicios y documentos, tanto de tipo clásico, o en soporte electrónico. Actualmente una biblioteca es un servicio que tiene como fin resolver problemas de información de sus usuarios, utilizando colecciones documentales y recursos electrónicos, que proporciona y ayuda a utilizar.

El desarrollo tecnológico de los últimos tiempos ha venido a dar un nuevo concepto de los que es una biblioteca, pues ella, no solo se limita a almacenar el material bibliográfico, sino que, presenta una gran variedad de servicios y recursos tecnológicos que pueden ser consultados e interconectados con otras instituciones de información a través de sitios de internet; así como, con otras muchas bibliotecas y centro de información desde cualquier lugar del mundo. Por lo tanto, una biblioteca es una institución que brinda acceso al conocimiento, la información y la comunicación, gracias a toda una serie de recursos y servicios que están a disposición de todos los miembros de una comunidad por igual (Gill, 26)

Según nuestro criterio, la biblioteca es un es un soporte académico, un centro de recursos para el aprendizaje, tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de



información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, para satisfacer las necesidades de información del usuario.

### 1.3.1. Clasificación de las bibliotecas

A partir de la clasificación de la biblioteca, se puede decir que, cada una de ellas cumple con funciones específicas, dependiendo de las características de la institución y de la comunidad, con la diferencia de las necesidades para las que fueron creadas.

Dentro de la clasificación están:

1. **Biblioteca académica:** En este tipo de biblioteca, tiene como usuarios a estudiantes, profesores, investigadores. Las características y necesidades son similares, estos se fundamentan en la educación y la profesionalización.
2. **Biblioteca escolar:** En nuestro medio la conforman: estudiantes, maestros y profesores. La misma responde a las necesidades del pensum de estudio; además su labor primordial es la de fomentar la lectura a su educandos.
3. **Biblioteca especializada:** Es la que posee como fondo bibliográfico, colecciones especializadas en un área temática concreta y en función de tipos de usuarios específicos.
4. **Biblioteca pública:** dirigida a toda la comunidad, sus fondos bibliográficos son de diferentes características y temáticas muy específicas, la prestación de servicios es la de satisfacer a un mayor número de usuarios en todas las edades; Además estas deben promocionar los servicios infantiles que son la característica de esta biblioteca
5. **Biblioteca especial:** sirven a un público con algún tipo de discapacidad especial y se adecuan totalmente a las necesidades de estos usuarios.
6. **Biblioteca nacional:** Este tipo de biblioteca están financiadas con fondos del estado, su finalidad es la proporcionar material bibliográfico, así como: acrecentar, registrar, preservar,

conservar, custodiar y difundir la memoria documental bibliográfica del país.

En la actualidad las bibliotecas se han convertido en su mayoría en bibliotecas híbridas donde los materiales son diversos, tanto impreso como digital, por lo que la tendencia actual va encaminándose a tener un nuevo tipo de biblioteca como es la biblioteca digital o virtual y/o electrónica.

**Biblioteca virtual:** transformó notoriamente a la biblioteca tradicional, y sus usuarios son heterogéneos. Si sirve a una institución determinada responderá a sus objetivos; si se toma como un servicio con características de universalidad, puede albergar cualquier tipo de público sin importar su edad o demandas. Los materiales son diversos; van desde una cita al texto completo y, a diferencia de la biblioteca tradicional, interrelaciona páginas mediante enlaces”. (Monfasani; Curcel, 49)

### **1.3.2. Hacia la creación de Bibliotecas Digitales en el contexto tecnológico**

Los elementos que han impulsado la creación de bibliotecas digitales es el tecnológico.

Vista así, la tecnología no se restringe a lo representado por equipos sino que se refiere también a la aplicación sistémica de la ciencia y otros conocimientos organizados y a la solución de problemas concretos dentro de un ambiente determinado.

En el mundo de la bibliotecología y de la ciencia de la información es frecuente referirse a la tecnología útil en el manejo de la información con el nombre de nuevas tecnologías. En este ámbito el adjetivo de nuevas permite aludir a las tecnologías de

manera genérica, ya que siempre serán nuevas las más recientes en un momento determinado. (Torres, 3)

Para **Jesús García Yruela**, (Torres, 5). las nuevas tecnologías son: “Un conjunto de sistemas, procesos, procedimientos e instrumentos digitalizados, que tiene por objeto la transformación de la información, creación, almacenamiento y difusión a través de diversos medios electrónicos, informáticos y de telecomunicaciones, para satisfacer las necesidades informativas de los individuos y de la sociedad” .

Según nuestro criterio, las nuevas tecnologías han transformado todos los procesos de información facilitando el uso de sus recursos desde cualquier lugar.

“Estas tecnologías de la información, es bien sabido, tienen un radio de acción cada vez más amplio. Entre otras cosas han dado paso al establecimiento de la comunicación en red, factor esencial en la conformación de la biblioteca del futuro. Su utilidad también se ha hecho palpable en la escritura y el procesamiento electrónico de textos, en donde la creación de documentos digitales ha sido fundamental en tanto que está dando paso a nuevas formas de creación y uso de los textos”. (Torres, 6)

### **1.3.3. La imagen de la Biblioteca en la sociedad de la información**

Se reconoce que las bibliotecas están evolucionando hacia un nuevo y más amplio papel en la sociedad, señala el informe Bangemann, y de ésta manera manifiesta parte de la nueva visión que se ha venido desarrollando sobre la biblioteca a partir de la creciente utilización de tecnologías en las labores y servicios bibliotecarios. Ideas como éstas han surgido con gran fuerza al interior de la llamada sociedad de la información y poco a poco han ido defendiendo la imagen de lo que podría ser la biblioteca del futuro, la cual se relaciona frecuentemente con la idea de universalidad. (ibid., 12)

En la obra, Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información, publicada por la Comisión Europea, se afirma que en la sociedad de la información la biblioteca pública deberá adoptar un papel más activo respecto a la preocupación política básica de esta sociedad, ya que la biblioteca se puede considerar también como un centro local en el que se reúnen las tecnologías de la información. (ibid, 14)

En el contexto de la sociedad de la información las actividades y los servicios bibliotecarios se han transformado ante el creciente uso de tecnologías de la comunicación e información, lo que a su vez ha configurado una concepción distinta sobre la biblioteca del futuro. (ibid,15)

Esta idea se ha denominado de diversas formas: expresiones ya también familiares como las de biblioteca electrónica, biblioteca digital o biblioteca virtual aluden, bajo diferentes rasgos, a la biblioteca que se piensa que surgirá como resultado del uso de avances tecnológicos en los servicios de información. Cada una de estas bibliotecas se puede ubicar en diferentes niveles de desarrollo según el uso que haga de las tecnologías. (idem)

#### **1.3.4. Etapas de desarrollo de la Biblioteca en la sociedad de la información**

Con el avance y la utilización de tecnologías de la información se tiende a describir la evolución de la biblioteca por etapas, Bauwens identifica tres: la biblioteca tradicional, la biblioteca moderna o automatizada y la biblioteca virtual o biblioteca del futuro.

### **Etapa 1 Biblioteca tradicional**

En la etapa uno se ubica, sin lugar a dudas, la biblioteca tradicional, que abarca desde la antigüedad hasta los inicios de la automatización. Su organización, servicios y procesos, tales como el desarrollo de colecciones, entre otros, corresponden con las estructuras de los documentos impresos. (Vargas, 16-17)

### **Etapa 2 Automatización**

La segunda etapa es aquella en que las computadoras se utilizan para actividades básicas como la catalogación, la organización del acervo y la búsqueda de información. Sus colecciones se conforman predominantemente con documentos impresos pero sus procedimientos son computarizados. Aquí sobresale el desarrollo y uso de bases de datos en línea. (idem)

### **Etapa 3 Biblioteca del futuro**

Se piensa que este tipo de biblioteca permitirá la consulta de sus materiales de manera remota y favorecerá el acceso universal. Esta biblioteca se concibe como infinita porque se piensa que su acervo no tendrá límites por estar dispuesto en poderosas computadoras en red. Es aquí donde los autores ubican a la biblioteca electrónica, la digital y la virtual. Para muchos las tres corresponden a la idea de la biblioteca del futuro. (idem)

### **1.3.5. La biblioteca electrónica**

En este contexto tecnológico y social, la biblioteca aparece con nuevos calificativos.

Es una biblioteca electrónica, una biblioteca digital o una biblioteca virtual.

Pero entre los términos que con mayor frecuencia se asocia con la imagen de la biblioteca del futuro está el de biblioteca electrónica, que en literatura especializada ha sido considerada como:

1. Una biblioteca que es resultado de la aparición de publicaciones electrónicas. Pero en tanto que en ella coexisten materiales impresos y electrónicos sus usuarios pueden disfrutar tanto de los recursos de información locales como de los que se encuentran a distancia.
2. Aquella cuyas colecciones están contenidas en libros o revistas electrónicas legibles por computadora.
3. La biblioteca del siglo XXI, lo que implicaría la utilización de datos bibliográficos, texto completos (vía CD-ROM o en línea) y tecnología de redes, entre otros.
4. El sistema en el que los procesos básicos de la biblioteca son de naturaleza electrónica, o que implican una amplia utilización de computadoras y su aptitud para construir índices en línea o recuperar y almacenar registros.

5. Aquella cuya colección está conformada por diversos tipos de materiales o soportes y a la cual puede accederse de manera remota a través de redes. Su accesibilidad universal es la característica más representativa de esta biblioteca. ( Vargas, 21-22)

### **1.3.6. La Biblioteca Virtual: hacia su conceptualización**

El uso del término biblioteca virtual se hizo frecuente a partir de un reporte en 1990 sobre la formación de Coalition for Networked information, en donde se señala que mediante la estructura de la CNI, los bibliotecarios, educadores, profesionales de la información tecnológica y agencias gubernamentales conjuntarían esfuerzos para promover el suministro de recursos de información a través de redes.

Veamos a través de diferentes autores algunas de las ideas que se han relacionado con la biblioteca virtual:

En 1992 **Laverna Saunders** definió a la biblioteca virtual como: [...] “Un sistema mediante el cual el usuario puede contactar transparentemente a la biblioteca y bases de datos remotas, usando el catálogo en línea de la biblioteca local o una red universitaria o de computadoras como vía de acceso”. (Torres, 24)

**Gapen (Torres, 27)**, define a la biblioteca virtual como “aquella que permite el acceso remoto a las bibliotecas y fuentes de información puestas en redes de alcance mundial, pero sostiene que cada biblioteca conectada tendrá además una colección impresa, como la que hasta hoy tiene toda biblioteca. La biblioteca es una sinergia creada para ofrecer, mediante la tecnología, los recursos de muchas bibliotecas y muchos servicios de información”.

### **1.3.7. La Biblioteca Digital**

La biblioteca digital o virtual tiene las siguientes características:

- Toda su información es digital
- Tiene conexión en red
- Cuenta con catálogos públicos en línea
- Permite el acceso remoto a los recursos de información de otras bibliotecas o repositorios
- Ofrece acceso universal a los documentos digitales

Por lo que se podría afirmar que, “la biblioteca digital o virtual se caracteriza por ser: una red de herramientas tecnológicas, contenidos y servicios que pueden ser localizados en diferentes latitudes del mundo”. (ibid, 34)

**E. García p. 5**, señala “los fondos de la biblioteca digital serán colecciones de materiales que están en forma digital: unos creados en formato digital y otros convertidos a este formato a partir de documentos textuales impresos”.

Las bases digitales también constituyen un elemento esencial de la biblioteca digital.

“El acceso universal es una de las características que la biblioteca digital ha adquirido a partir de las ideas de acceso amplio e irrestricto, que tomaron fuerza tras el creciente uso de las tecnologías de la información y la comunicación más recientes.” (Torres, 5)

La biblioteca digital se sustenta en la teoría de sistemas. No hay que perder de vista que la idea de biblioteca digital surge de la aparición de redes como la internet, pues ha sido pensada para trabajar en medios como éste, por lo que no es raro pensar que la biblioteca digital debe descansar una base sistémica. (idem)

**Su-Shing Chen (Torres, 54)** asevera que “el común denominador de las bibliotecas digitales deberían ser sistemas de redes de información que ofrezcan acceso a repositorios de información remotamente localizados”.



Con la convergencia de las tecnologías de cómputo y de telecomunicación, las redes como Internet se muestran como uno de los medios más difundidos y más utilizados en la era actual. Así los grupos de discusión electrónica y los Chat son muy utilizados como medios para diseminar ideas, se hace cada vez más frecuente y amplio el uso del correo electrónico y también la navegación en la información digital es cada vez más común. (Torres, 5-6)

“La presencia de diversas alternativas de difusión de información vía redes también aumentó la circulación de documentos digitales y se generaron nuevas condiciones para difundir la información al modificarse hábitos y comportamientos informativos y propiciarse nuevas formas para organizar y transferir información”. (idem)

Para autores como **Rossmann** (Torres, 54) “en nuestros días se hace cada vez más indudable la emergencia de una red global de bibliotecas digitales académicas. Una biblioteca de estas características les permitirá a los estudiantes el acceso a la información desde lugares remotos, lo que se constituiría en un importante elemento para la educación a distancia”. Además frente a la tendencia internacional por instaurar programas de educación a distancia en las universidades, la biblioteca digital académica se está convirtiendo en un medio fundamental, ya que desempeña un papel destacado como centro de apoyo a la docencia.

### **1.3.8. Biblioteca híbrida o compleja**

**Tochtermann** (Torres, 56) “sostiene que la colección de una biblioteca virtual consta de documentos digitales y recursos de internet pero que debe complementar sus servicios con los de la biblioteca tradicional, y explotar las ventajas de la tecnología”.

“La biblioteca híbrida debe ser diseñada para encauzar las tecnologías en el contexto de la labor bibliotecaria y para explorar sistemas y servicios tanto en el ambiente impreso como en

el electrónico, pues muchas veces es vista como una fase entre la biblioteca convencional y la digital, pero más que eso, es un modelo.” (Torres, 57)

“La biblioteca híbrida explora e integra sistemas y servicios en medios electrónicos e impresos. Esta biblioteca debe dar acceso a los diferentes soportes de información usando las tecnologías del mundo digital y apoyándose en los diversos medios de comunicación”. (ibid,57)

“En realidad el objetivo de todo esto es desarrollar sistemas de información que provean el acceso a esta colección compuesta por documentos impresos y digitales de forma que todos los materiales puedan ser explotados”. (ibid, 58)

### **1.3.9. Finalidad de la Biblioteca**

Entre los objetivos de las bibliotecas, se encuentra garantizar a los usuarios el acceso a la información, prestar servicios adecuados que estén acorde a las necesidades de investigación de los clientes, contribuir al mejoramiento continuo en lo que respecta a educación de usuarios.

### **1.3.10. Actividades de la Biblioteca**

Entre las principales actividades de la biblioteca están:

- Préstamo de libros y documentación.
- Adquisición de libros y otros materiales para uso en la biblioteca.
- Dotación de servicios de información con medios impresos y electrónicos.
- Servicios de Referencia.
- Formación de usuarios

#### 1.4. FORMACIÓN O EDUCACIÓN DE USUARIOS

La formación de usuarios comenzó a surgir en 1959, con charlas que fueron dictadas a estudiantes Europeos, en el ámbito de la investigación por personas ajenas a la biblioteca; posteriormente esta actividad fue delegada al personal de bibliotecas universitarias, con el objeto de prepararlos para ser instructores en el empleo de publicaciones de alerta e investigación científica. (Murillo, 5)

Por otro lado también surgió ante la necesidad imperiosa de ayudar al usuario a satisfacer su necesidad de información hasta encontrarla, de tal manera que el lector o usuario tenga la individualidad de confianza, habilidad para localizar y discernir la información que necesite. Para este objetivo se debe implementar algunas metodologías para que el personal de la biblioteca le enseñe a localizar las mismas. (idem)

Con respecto al concepto de educación o formación de usuarios, se puede decir que no hay una definición clara, por lo que muchos autores en su análisis nos presentan algunas aproximaciones como:

- **En español:** “educación, formación o instrucción de usuarios”.
- **En inglés:** “user education, bibliographic instruction, library instruction y library literacy o information literacy”. (Hernandez Salazar, 7)

Según la **UNESCO** define: a la educación y a la formación de usuarios de una manera genérica, que incluye todo proyecto o programa destinado a orientar e instruir a los usuarios actuales y potenciales, individual y colectivamente con el objetivo de facilitar:

- El reconocimiento de sus propias necesidades de información
- La formulación de estas necesidades
- La utilización efectiva y eficaz de los servicios de información
- La evaluación de estos servicios.

**Hernández** p. 8, define como: “Proceso de intercambio de experiencias o saberes significativos sobre el uso de la información, con el fin de que la persona que la usa, de acuerdo con su proceso cognoscitivo, perciba la importancia de la información y adquiera formas de saber hacer o de resolver problemas relacionadas con el acceso y uso de la información”

Partiendo de estos conceptos podemos diferenciar lo que es Educación y Formación:

**Educación:** “acto intencional de transmisión de hábitos, tradiciones, costumbre, ideales, pensamientos, bienes, valores, poderes y objetivos de una comunidad para asegurar su existencia”. (Hernández, 8)

**Peñalver p. 241**, señala que: “la formación de usuarios es un conjunto de actividades o actuaciones de carácter pedagógico, que pretenden conseguir la máxima utilización de las posibilidades informativas de la Biblioteca, es necesario puntualizar que su necesidad e importancia es tal que se considera que debe pasar de ser una actividad puntual o esporádica para convertirse en auténtico servicio bibliotecario de carácter permanente, orientado a la busca de esa mayor rentabilidad para el usuario.”

Según **Grafstein**, 2002 p. 6, “reconoce que las diferencias entre formación de usuarios y alfabetización en información no son siempre explícitas, la primera se ocupa de los recursos que están físicamente unidos a la biblioteca, mientras que los programas de alfabetización informativa se centran en la necesidad de acceso a un volumen de información creciente, accesible más allá de los muros de la biblioteca y dispone de variedad de formatos.” (<http://www.ucm.es/>, consultado el 25 de febrero del 2010)

**Según nuestro criterio** la educación o formación de usuarios es enseñar el uso de las nuevas tecnologías de la información, así como también la bibliografía impresa que ayuden a los usuarios de la biblioteca a encontrar la información que necesiten de manera eficiente y en el menor tiempo posible.

#### **1.4.1. Educación y Formación:**

“Dentro de los aspectos más importantes para el desarrollo investigativo de los usuarios, es la biblioteca, pues es el eje principal de toda institución educativa, ella ayuda a sus usuarios a adquirir las habilidades y destrezas para el mejor uso de los servicios y recursos, así como, facilitar el acceso a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.” (Hernández, 9)

**Formación:** “saberes o conocimientos recibidos desde fuera, puedan ser insertados en su estructura cognoscitiva y transformarlos en saberes o conocimientos con nuevos significados para una actividad propia” (idem)

Siendo el Centro de Documentación “Juan Bautista Vázquez”, parte de la Universidad de Cuenca, a la vez una institución de educación superior, es necesario que este actualizado con las nuevas tecnologías de información y comunicación (TICs), para un desarrollo efectivo y eficaz de las actividades de enseñanza – aprendizaje de sus estudiantes. Por lo tanto, la función del Centro de Documentación es la de apoyo a los planes de estudio; su fin es transferir y proveer información, seleccionar, adquirir y suministrar material bibliográfico de acuerdo a las necesidades de sus usuarios. Así como ayudar a adquirir las habilidades y destrezas para el mejor uso de los servicios y recursos; igualmente facilitar el acceso a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

**Buonocore**, (Murillo, 2) señala; “Las funciones de la biblioteca universitaria están predeterminadas y condicionadas por las funciones de la misma universidad. Esta como se sabe persigue tres fines esenciales: 1) enseñanza profesional en las distintas especialidades (transmisión de conocimientos); 2) investigación científica (creación o elaboración del

saber); 3) sistematización de la cultura superior (formación plena y armoniosa del hombre en el orden filosófico estético, moral, cívico, etc.”

## **1.5. MODALIDADES DE EDUCACIÓN**

En las actividades de enseñanza – aprendizaje, se integran los conocimientos del ser humano en diferentes formas de aprendizaje; este estudio presenta dos formas esenciales de la formación que son: “la educación formal y sistematizada y la informal”, (Mendoza, 4) así mismo de ella se desprende los siguientes aspectos:

**La Capacitación.-** es la transmisión de conocimientos teóricos y prácticos básicos indispensables para que el sujeto pueda realizar su tarea (manejo del catálogo).

**El Adiestramiento.-** consiste en mostrar el uso de alguna herramienta de trabajo: cae en la esfera de los conocimientos prácticos (uso del catálogo automatizado o de los lectores de microformas).

**La Orientación.-** es la información de algo que se ignora para que se sepa conducir el solicitante, es guiar al usuario a través de las áreas, servicios y recursos documentales (localizar un autor, un libro, una biblioteca).

**Promoción o Difusión.-** se llaman a las actividades que tienden a dar a conocer por diversos medios que es, que tiene y que ofrece una biblioteca, creándose una imagen con el fin de que los usuarios acudan a ella (carteles, directorios, señalamientos). (Mendoza, 7)

## **1.6. LOS NUEVOS RETOS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS: A LA CONQUISTA DEL USUARIO VIRTUAL**

En la actualidad la biblioteca va adquiriendo un nuevo modelo de desarrollo; pues las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han puesto de relieve la importancia de la satisfacción del usuario en el momento de planificar y replantear los modos de acceso a la información.

**De la Mano y Moro p. 8**; define a la formación de usuarios como “instrumento esencial en el proceso de comunicación de la información al usuario, pero que debe afrontar nuevos retos al plantearse en un medio electrónico donde la relación interpersonal se ve sustituida por el dialogo hombre – máquina. Por lo tanto, se debe considerar que la educación de usuarios vaya encaminada a la utilización de los instrumentos tecnológicos como medios interactivos de formación”.

## **1.7. ¿POR QUÉ ES NECESARIO UN PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS?**

Los clientes llegan a la biblioteca sin saber lo que ésta les puede ofrecer, simplemente la consideran un lugar tranquilo para el estudio, desconociendo los servicios y recursos que allí puede encontrar. Tampoco saben cómo utilizarlos ya que siendo la biblioteca híbrida existen en diferentes soportes.

### **1.7.1. El rol del usuario**

Frente a las necesidades que se presentan, el usuario deberá adquirir ciertas habilidades para adecuarlas a las tecnologías, para ello tendrá que:

- Conocer las funciones de los sistemas y cómo utilizarlos
- Identificar las posibles fuentes existentes en las bases de datos requeridas para la investigación.

- Aplicar estrategias adecuadas para saber por dónde comenzar la consulta.
- Saber cómo registrar y almacenar la información recuperada. (Monfasani, 36)

## **1.8. HERRAMIENTAS PARA EL ESTUDIO DE USUARIOS**

### **1.8. 1. La encuesta**

En el cuestionario o encuesta debe constar el tipo de usuario que concurre a la biblioteca: estudiante, profesor, investigador, etc. Las preguntas pueden variar con relación a la respuesta que se desea obtener y de acuerdo al grado de especificidad.

### **1.8.2. La observación**

- Este tipo de estudio se realiza en la propia biblioteca y posibilita que el especialista observe la forma en que los usuarios se acercan a la información y como utilizan la biblioteca. Por medio de la información se podrán conocer los hábitos de información del usuario, su comportamiento informativo, y reflexionar sobre preguntas y comentarios que puedan afectar en el momento de la consulta. Se prestará especial atención a: (Monfasani, 63)
- Fuentes utilizadas para acceder a la información
- Uso de los sistemas y servicios de información
- Cómo utiliza los medios de localización que se poseen
- Tipo de preguntas que efectúa
- Hábitos de comunicación
- Horas reales dedicadas al estudio y consulta de los materiales



Este método puede transformarse en un contacto directo con el usuario, especialmente cuando éste necesite alguna orientación sobre los puntos ya mencionados. (idem)

“La observación como complemento, permite determinar, qué necesidades tienen, qué esperan de la biblioteca y si están satisfechos con el servicio que reciben. También se puede conocer las limitaciones de la biblioteca y dónde se debe reforzar, qué servicio optimizar o cuál es el faltante.” (idem)

## **1.9. FORMAS PARA FORMAR**

### **1.9.1. La orientación**

Cuando el usuario ingresa a la biblioteca por primera vez necesita informarse sobre cuestiones puntuales como:

- ¿Qué servicios ofrece la biblioteca o cómo funciona un servicio determinado?
- ¿En qué horario se pueden realizar las consultas?
- ¿Qué tipo de recursos ofrece la biblioteca?
- ¿Cómo encontrar un libro u otro documento?
- ¿Cómo utilizar correctamente los recursos electrónicos?
- ¿A dónde dirigirse para ampliar la información?
- ¿Cómo conseguir el material que no se encuentra en la biblioteca?
- Los reglamentos y políticas de la biblioteca (Monfasani, 69)

Para dar respuesta a estos requerimientos, el usuario generalmente establece el primer contacto con el personal de la biblioteca en el mostrador de préstamos, que es el lugar donde puede obtener los materiales de consulta que necesita. La orientación

constituye una primera instancia para formar al usuario en el uso de los servicios de la biblioteca acerca de los recursos que tiene a disposición. (idem)

### **1.9.2. Las charlas y visitas guiadas**

Las bibliotecas organizan visitas guiadas y charlas orientadas para atraer e informar a sus futuros usuarios, generalmente dirigidas a los alumnos de primer curso.

“Las charlas y las visitas no sólo están orientadas al conocimiento de la biblioteca sino también al uso de las distintas fuentes de información de que dispone, cómo utilizar el catálogo automatizado, cómo consultar las bases de datos, especialmente todo lo relacionado con la organización de los fondos y con los recursos tecnológicos disponibles.” (Monfasani, 69-70)

La visita guiada es una actividad mediante la cual se realiza un recorrido por la biblioteca mostrando los recursos, instalaciones y servicios que pueden utilizar los usuarios. El método supone un contacto más personalizado con el futuro lugar de estudio o consulta, donde el usuario puede establecer una comunicación directa con el personal de la biblioteca y formular sus preguntas. Películas, videos y/o diapositivas pueden constituir una versión audiovisual que acompañe a la charla, o pueden presentar a la biblioteca en forma independiente y de manera automática por medio de la instalación de un equipo en un lugar preferencial. (idem)

### **1.9.3. Los impresos**

Generalmente las bibliotecas distribuyen material impreso, publicaciones propias como guías de uso, folletos, boletines, normativas y otros que tiene un desarrollo

secuencial y se estructuran temáticamente y por ítems. Las guías de uso, donde se exponen los servicios y recursos que se ofrecen, las reglamentaciones existentes, los horarios, acompañando a las visitas guiadas, como material de apoyo para ampliar y fijar la información, y se exponen en el mostrador de préstamo. (idem)

Entre los impresos se cuenta con los anuncios de carteleras, donde se pueden publicitar nuevos servicios o presentaciones, comunicar sobre nuevas actividades, como talleres para usuarios, préstamos especiales, ingreso de material documental, información cultural, científica y de divulgación, distribución de documentos duplicados, anuncios de cierre o apertura de la biblioteca, o dar a conocer acontecimientos que se realizarán en otras áreas de la institución. Un mapa conceptual de los servicios y recursos que se ofrecen es una herramienta interesante que proporciona una idea global de cómo se encuentran interconectada. (idem)

#### **1.10. ¿POR QUÉ ES NECESARIO FORMAR A LOS USUARIOS?**

Es evidente que los cambios sociales y tecnológicos relacionados con el mundo de la cultura, la información y la educación están modificando en gran medida la función y la misión de la biblioteca, debiéndose ésta adaptar e integrar ante esta nueva realidad sociocultural en la que se encuentra inmersa. La biblioteca debe mostrarse como una solución ante los problemas del exceso de información que presentan los usuarios, reales y potenciales, cada vez más necesitados no sólo de todo tipo de recursos y servicios de información, sino también de las herramientas que les permitan comprender la complejidad de los procesos informativos y adquirir las habilidades suficientes para aprender en forma constante a lo largo de su vida. (idem)

Es necesaria que la formación de usuarios sea considerada de manera sistemática y permanente en el contexto de los servicios ofertados por la biblioteca. La formación debería establecerse como un servicio estructurado y planificado en función del tipo de usuario, más que como una actividad adicional al resto de las funciones de la biblioteca. Las sesiones de formación son un componente importante dentro de los servicios de consulta y referencia. En las mismas se dan los lineamientos básicos de la organización, acceso y uso de la información. Respecto a los usuarios, se busca elevar su nivel educativo y su curiosidad intelectual, acercándose a otras áreas del conocimiento y así lograr que actúen en forma autónoma y estratégica en cualquier unidad de información, adaptándose a las diversas situaciones y contextos que les toque vivir. (idem)

Dentro del proceso de formación se hallan una serie de objetivos tendientes a lograr que los usuarios: Según Monfasani, p. 91

- Mejoren sus habilidades básicas de búsqueda de información
- Manejen las diversas técnicas de investigación bibliográfica para una búsqueda eficiente
- Desarrollen capacidades para que ellos mismos reconozcan sus necesidades de información,
- Formulen correctamente las demandas de información
- Cuando el usuario ha sido capacitado y formado, este conocimiento adquiere una dimensión significativa para él; de esta forma hará un óptimo uso de los servicios y recursos de la biblioteca, así como de la información propiamente dicha.

**Según nuestro criterio**, es necesario formar a los usuarios porque muchas veces los estudiantes que ingresan por primera vez a la Universidad desconocen de los servicios que

brinda la biblioteca, ahora con los cambios tecnológicos que se están dando constantemente, la biblioteca está innovando sus servicios. Nosotros como bibliotecarios tenemos que educar a los clientes para que puedan encontrar la información que requieran y adquieran habilidades necesarias para el buen uso de la misma.

## **1.11. USUARIOS Y BIBLIOTECAS**

### **1.11.1. Universitarios**

Estos son estudiantes, profesores y graduados universitarios. Sus principales necesidades de información están relacionadas con actividades como: trabajos de investigación, proyectos, informes, etc. Algunas veces la búsqueda de temas muy específicos son dificultosos. Para poder cubrir este tipo de necesidades se puede planear y coordinar sesiones individual o personalizada de formación.

En algunas bibliotecas universitarias hay programas de formación de usuarios en tecnologías de información las cuales son lo suficientemente avanzadas como para cubrir las necesidades de información de los estudiantes universitarios. A este nivel, la capacitación en herramientas de búsqueda se hace más sofisticada: bases de datos especializados, manejo de catálogos electrónicos, acceso a revistas electrónicas, etc.

## **1.12. NIVELES DE FORMACIÓN**

Rengifo G. p. 40; nos propone los siguientes niveles:

### **1.12.1. Básico o introductorio**

Es un taller dirigido a usuarios principiantes de cualquier nivel.

Los objetivos de este taller son: familiarizar al usuario con el manejo del catálogo en línea, los recursos, servicios y normas de las bibliotecas, dar a conocer las pautas básicas y necesarias para localizar la información a través del catálogo en línea.

### **1.12.2. Avanzado**

Dirigido a alumnos de Facultad y Maestrías, Investigadores y Docentes que tengan conocimientos básicos de búsquedas en el catálogo.

El objetivo de este taller es profundizar el uso de las demás opciones de búsqueda que ofrece el catálogo en línea, mediante las combinaciones de datos, búsqueda por código y tipo de material

### **1.12.3. Especializado**

Dirigido a alumnos de Facultad y Maestrías, Investigadores y Docentes que tengan conocimientos avanzados de búsquedas en el catálogo. Los objetivos de este taller son, dar a conocer al usuario los distintos tipos y características de los materiales disponibles en audiovisuales y la hemeroteca. Así como la utilidad de las bases de datos existentes en las bibliotecas y a través de la Biblioteca Virtual.

## **1.13. MODELOS DE FORMACIÓN**

### **1.13.1. Modelos colectivos**

Para las vistas guiadas, charlas de orientación, etc., se aconseja que los grupos no superen las veinticinco o treinta personas. Estos pueden dividirse a su vez en dos subgrupos, uno a cargo del bibliotecario y otro orientado por un auxiliar bibliotecario, para mejorar la metodología institucional. Un máximo de diez personas es lo recomendable para trabajar en sesiones de nivel medio y avanzado. Este modelo puede resolver mejor las situaciones problemáticas que planteen los usuarios. (Monfasani, 99)

Según **Peñalver**, p. 248, “la formación colectiva, destinada a grupos de usuarios, supone un ahorro de tiempo, personal y dinero, es eficaz cuantitativamente: indicadores informativos como carteles, señalizaciones; visitas guiadas, conferencias, charlas o seminarios; sesiones de vídeos informativos.”

### **1.13.2. Modelos individuales**

En los casos de formación individual el usuario necesita y demanda este tipo de capacitación, ya sea porque es el más adecuado a su estilo de aprendizaje o porque no dispone de tiempo para tomar un curso estructurado. El bibliotecario en este caso es el referencista especializado, quien coordina con el usuario día, horario y el tema de interés, haciendo hincapié en aquellos recursos que son de mayor utilidad para este tipo de usuarios. (Monfasani, 99)

Formación individualizada: “cualitativamente más eficaz porque se adecuan más a los usuarios. De coste más elevado: guías impresas generales o monográficas, casetes guía, instrucciones impresas o audiovisuales sobre manejo de aparatos o la instrucción asistida por ordenador”. (<http://eprints.rclis.org>, 248. consultado el 11 de enero del 2010)

## **1.14. MÉTODOS INSTRUCCIONALES**

Muchas veces los usuarios no demandan lo que no conocen. Es por esto necesario dar a conocer los servicios y nuevos recursos que adquiere la biblioteca por medio de sesiones formativas, estimula en los usuarios la búsqueda de información y un mayor interés por utilizar la biblioteca. La diversidad de recursos disponibles hace del bibliotecario una fuente de consulta permanente por parte del usuario, ya que conoce los procedimientos y técnicas que sumados, a su experiencia, ayudan a resolver los distintos problemas que presentan los usuarios en su relación con la información y los

medios en los cuales ésta se presenta. Los modelos instruccionales forman parte de las estrategias que los formadores utilizan en el proceso de enseñanza y aprendizaje. (Monfasani, 100)

## **1.15. MÉTODOS DE ENSEÑANZA APLICABLES A MODELOS COLECTIVOS O INDIVIDUALES DE FORMACIÓN.**

### **1.15.1. Instrucción directa**

Tomados de la enseñanza (Clasificación de **Svinicki y Schwart**), aplicables a modelos colectivos o individualizados

“Información controlada y transmitida en una sola dirección por el bibliotecario y asimilada por el usuario (visitas guiadas, conferencias, guías)” (<http://eprints.rclis.org>, 248. consultado el 11 de enero del 2010)

### **1.15.2. Instrucción indirecta**

“El usuario controla y es responsable de su aprendizaje, Ejemplos: simulaciones por computadora, exposición con discusión, tormenta de ideas, tutoría, etc.” (Monfasani, 100)

### **1.15.3. Instrucción semidirecta**

“Combinación de los dos métodos anteriores. Predeterminado por el bibliotecario, pero con participación activa del usuario. (Charla teórica del bibliotecario con demostración y tiempo para preguntas, luego planteamiento de supuestos o casos que los usuarios deben resolver).” (<http://eprints.rclis.org>, 248. consultado el 11 de enero del 2010)

A partir de los puntos anteriores creemos que la enseñanza que se aplicará dentro del Centro de Documentación es la instrucción directa, ya que estaremos en contacto con el usuario sean estos individuales o colectivos.



## **1.16. PLANIFICACIÓN**

“La planificación en formación de usuarios es un conjunto de estrategias didácticas que aplicará el bibliotecario-instructor para favorecer el aprendizaje y mejorar las actitudes de los usuarios en el ámbito de la biblioteca, y que contempla los medios necesarios para alcanzar un fin.” (Monfasani, 127)

Un programa de formación de usuarios como proceso de enseñanza-aprendizaje debe poseer las siguientes características:

- Ser flexible para ser adaptado a las circunstancias coyunturales y pedagógicas.
- Ser realista, adecuarse a las posibles limitaciones en los recursos materiales, financieros, humanos, espacio, etc.
- Ser precisos en los objetivos y en las acciones a seguir. (idem)

### **1.16.1 ¿Cómo hacer una planificación efectiva?**

Monfasani, p. 130 manifiesta qué: la planificación es un proceso sistemático y secuencial, desarrollado en varias fases, hay que analizar, la situación y el entorno en el que se va a desarrollar el programa de formación, la necesidad de implementarlo de acuerdo al contexto social y educativo y la posibilidad de formar parte de un plan de estudios. Es necesario conocer los medios materiales, infraestructura y humanos; también hay que considerar los conocimientos previos de los alumnos al comenzar el curso, lo cual permitirá adaptar la metodología necesaria y los medios disponibles para un eficaz proceso de enseñanza.

## **1.17. LA CONSTRUCCIÓN DE UN MARCO REFERENCIAL**

“Es conveniente planificar un programa desde y para la institución en la cual funciona la biblioteca. Esto favorece la pertinencia del grupo de usuarios a quienes va dirigido el programa y que desde esta forma comprendan, valoren la biblioteca como parte fundamental de su formación y educación como individuos útiles de la sociedad” (Monfasani, 130)

### **1.17.1 Analizar los planes de estudio**

“Es importante en la fundamentación que se realice del programa tener presente el perfil del egresado institucional, ya que no puede desligarse de las intenciones de “producir” individuos hábiles y competentes en la búsqueda y manejo de la información.” (ibid, 132)

### **1.17.2. Realizar un esquema orientador**

En él se sintetizan los objetivos, la organización interna, su articulación con las diferentes áreas académicas y los contenidos básicos que integran el programa de formación de usuarios. Es conveniente determinar las condiciones en que se desarrolla el programa, las cuales se refiere a:

- **Los aprendizajes previos**

Nuestros usuarios vienen de instancias de educación formal, por lo tanto tienen conocimiento básico sobre las tecnologías y recursos de información. Esto debe ser utilizado para desarrollar contenidos en diferentes niveles de formación en función de los tipos de usuarios determinados oportunamente por un estudio de usuarios. (idem)

- **Las circunstancias particulares por las que atraviesa la institución**

En el lapso en el que se lleve a cabo la planificación, podría ocurrir muchos cambios ajenos a la biblioteca y a su personal, como los cambios de autoridades, políticas institucionales, etc. Saber adaptarse a las circunstancias es un reto más en la formación del profesional de la información. (idem)

## **1.18. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN DE USUARIOS**

“El programa como propuesta de aprendizaje, fundamentado en el marco referencial, especifica las principales características del mismo en los diferentes niveles establecidos, sus objetivos, contenidos y actividades a desarrollar, las relaciones transversales con las distintas asignaturas, los recursos didácticos y las estrategias metodológicas y de evaluación a implementar”. (Monfasani, 130)

El bibliotecario en la fase del diseño, debe tener en cuenta distintas fases que determinen los contenidos y perfil de usuario de la acción formativa. Para ello, debe comenzar con el análisis y competencias informativas necesarias para el colectivo seleccionado; seleccionar el modelo de alfabetización informacional que se desarrollará; elaborar los contenidos con un carácter práctico; puesta en marcha de la acción formativa y evaluación de los contenidos aprendidos. (<http://www.aab.es/pdfs>, 5. Consultado el 15 de noviembre del 2009)

### **1.18.1. Elaboración de una presentación general**

Contiene la síntesis del marco referencial con las características que identifican al programa, sus objetivos generales y específicos, y resumen de los contenidos que

permita mostrar los temas a exponer, sus relaciones y secuencia de desarrollo y estrategia didáctica general.( Monfasani, 132)

### **1.18.2. Determinación de los objetivos**

Los objetivos representan los resultados de aprendizaje esperados. El aprendizaje implica modificaciones más o menos estables y globales del comportamiento humano. Estos comportamientos o conductas con cierto grado de integración y estructuración se manifiestan en áreas que pueden denominarse de la mente, del cuerpo y de relación con el mundo exterior. Estos comportamientos se consideran resultados deseados de aprendizaje y pueden expresarse como los objetivos del programa. (idem)

Los objetivos representan los logros que se pretenden; deben estar delimitados y darse a conocer a los alumnos. Los objetivos específicos tienen que relacionarse y ser compatibles con los objetivos generales. (idem)

### **1.18.3. Selección de los contenidos básicos**

Las diferentes unidades temáticas que componen los contenidos del programa deben estar relacionadas y en una secuencia lógica, siguiendo el cronograma establecido en el diseño del programa.

Algunos contenidos que pueden estar dentro del programa son:

- Conocer todo lo que ofrece la biblioteca, servicios y reglamentos
- Saber localizar la información tanto impresa como electrónica

- Usar las fuentes de recuperación de información en forma adecuada
- Elaborar estrategias de búsqueda correcta en los catálogos electrónicos.
- Evaluar la educación del documento con relación al tema de investigación (idem)

#### **1.18.4. Organización en unidades temáticas**

Por medio de la selección de los objetivos y la organización de los contenidos, el docente, se dispone de un esquema donde puede reconocer, observando las relaciones establecidas entre los mismos, sectores donde se agrupan diferentes temas. Esto, junto con las actividades y recursos, permite configurar la estructura del programa en unidades temáticas. Debe incluirse la carga horaria que demandará el tratamiento de cada una de las unidades hasta completar el programa. (Monfasani, 134)

#### **1.18.5. Selección del método**

Se trata de determinar las técnicas metodológicas se van a utilizar para definir las actividades de enseñanza-aprendizaje y los recursos necesarios para su desarrollo.

Elaboración de contenidos prácticos, los contenidos y diseño de los mismos vienen determinados por el nivel y tipo de perfil seleccionado para llevar a cabo el programa de alfabetización informacional. En el entorno profesional la mayoría de las ocasiones no impacta el concepto como una necesidad básica para desarrollarse como profesionales, por ello, el bibliotecario debe adaptar los contenidos teóricos a realidades prácticas que alienten a los usuarios a participar y comprender que efectivamente la adquisición de las competencias son necesarias para mejorar profesional y personalmente. (<http://www.aab.es/pdfs>, 6. Consultado el 15 de noviembre del 2009)

Desarrollo del programa; en esta fase es importante tener en cuenta la modalidad en la que se va llevar a cabo la actividad. En los programas presenciales es conveniente mantener el dinamismo en cada uno de los bloques y realizar ejemplos prácticos que propongan los usuarios. Por el contrario, si el programa se desarrolla de forma virtual, el tutor debe mantener motivado y activo a los usuarios utilizando constantemente las herramientas que ofrezca la plataforma utilizada. (idem)

“Evaluación de los conocimientos adquiridos, en esta fase es conveniente realizar una jornada de reflexión con los usuarios y analizar mediante cuestionarios, tormenta de ideas, etc. Las ventajas y aportaciones que les ha aportado los conocimientos aprendidos.” (idem)

La exposición oral es muy útil para trabajar con grupos numerosos y económicos en términos de recursos. Es la más adecuada para dar información general, hacer presentación de un nuevo producto, dar indicaciones y procedimientos, etc.

Este tipo de exposición puede mejorarse si se integran preguntas que estimulen al usuario a tener una participación más activa, como puede ser, relacionar lo expuesto con sus propias necesidades de información, comparar, diferenciar y evaluar sus experiencias con las TICs. (Monfasani, 134)

Nosotros creemos que es importante realizar una exposición previa de todos los servicios y recursos que ofrece la biblioteca, para luego realizar ejercicios prácticos de busca de la información y manejo de la misma. En cuanto a la evaluación creemos que es importante realizarla con un cuestionario de preguntas cortas que valorará sus conocimientos.

## 1.19. OTRAS TÉCNICAS DE PLANIFICACIÓN

Las actividades que se programen permitirá al alumno ir desarrollando comportamientos y adquiriendo conocimientos, habilidades y destrezas para aplicarlos en diversas situaciones. Muchas actividades son adecuadas para trabajar con grupos reducidos, de esta forma se facilita el progreso por parte del grupo hacia actitudes y habilidades de pensamiento crítico.

Algunas técnicas son:

- **Torbellino de ideas:** es de mucha utilidad para focalizar el problema y determinar las necesidades de información. Puede utilizarse para niveles medios y avanzados de formación.
- **Visitas guiadas:** por los distintos sectores de la biblioteca, en los niveles iniciales de orientación.
- **Talleres:** donde las señales de práctica y adiestramiento tienen una carga horaria importante. Manejo de bases de datos, catálogos electrónicos, etc.
- **Seminarios:** convenientes cuando se trata de grupos numerosos. Es de suma utilidad para presentar actualizaciones de recursos o nuevos productos de información adquiridos por la biblioteca.

La planificación deberá realizarse mediante un curso teórico-práctico de manejo de los recursos tecnológicos y los servicios que presta el Centro de Documentación, como también, una visita guiada virtual de la biblioteca.

## 1.20. LOS RECURSOS

La definición de recursos supone la previsión de recursos humanos y materiales necesarios para la realización de las capacitaciones y actividades.

**Recursos humanos:** bibliotecarios especializados, capacitados para este tipo de servicios.

**Recursos materiales:** disponibilidad de un aula con computadores, conexión a la red, acceso a la Internet, recursos audiovisuales, multimedia, material impreso, etc.

El Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez”, cuenta con un aula de uso múltiple, donde se dictan cursos, seminarios, etc. Esta aula tiene los recursos tecnológicos necesarios. En cuanto al personal bibliotecario estamos en capacidad de poder realizar el curso de educación de usuarios, ya que somos personas capacitadas y preparadas.

### **1.21. SELECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**

Si el programa de formación de usuarios ha sido aceptado por la institución, se verá la posibilidad de que el mismo otorgue algún tipo de certificación o acreditación por su aprobación. La evaluación debe estar en relación con los objetivos y contenidos previstos y con las situaciones de enseñanza aprendizaje programadas, es la forma de verificar que los objetivos propuestos fueron alcanzados. Por eso se diseñan y elaboran los instrumentos pertinentes para obtener información sobre el aprovechamiento de los alumnos y sobre la calidad de la enseñanza desarrollada. (Monfasani, 135)

Estos instrumentos se proyectan con objetivos particulares, que se quiere evaluar, a ¿quién?, ¿por qué? y ¿para qué?; también se vinculan con los objetivos generales del programa de formación de usuarios. Algunos de los más utilizados son: pruebas orales, escritas, abiertas o estructuradas; trabajos prácticos o informes de acuerdo a consignas establecidas, encuestas, etc. Pueden ser cuantitativos o cualitativos, en este caso se establecen criterios o parámetros de evaluación. (idem)



Se evaluará a los estudiantes de acuerdo a los contenidos del curso; mediante un cuestionario de preguntas, para tener conocimiento si se han cumplido o no con los objetivos planteados.

	<b>Etapas de la planificación</b>
Establecer objetivos	Generales Específicos
Seleccionar contenidos	En función de los objetivos Estructuración en bloques, módulos o unidades temáticas Contenidos transversales, relación con la disciplina Secuencia progresiva de los temas Coherencia y significado Aplicación práctica para los usuarios Enseñar lo que a los usuarios les interesa
Preparar las actividades	Ejemplos reales Determinar tema: uso de tesauros, estrategias de búsqueda (uso de operadores) fuentes de información (bases de datos, revistas de acceso electrónico, catálogos electrónicos).
Utilizar medios electrónicos	Pizarrón, Pcs, presentación ppt, videos, guías, impresa, tutoriales interactivos, etc.
Determinar recursos	Humanos: personal capacitado Materiales: PCs, proyector digital, multimedia, conexión medial, aula adecuada.
Evaluar	Aprendizajes: observación directa, instrumentos de evaluación. Curso: encuesta de contenidos, actuación docente, uso de los recursos didáctico-pedagógicos, etc.

**Fuente:** Monfasani, 137

## **1.22. LA EVALUACIÓN**

La evaluación como proceso de enseñanza aprendizaje está en relación directa con la planificación realizada por el educador, constituye una herramienta de medición y diagnóstico a la vez que es un proceso permanente y continuo que involucra a docentes y alumnos. Existen varios tipos de evaluación entre ellos la sumativa cuyo propósito es comprobar en qué medida los alumnos lograron adquirir los conocimientos y las competencias esperados, con el propósito de otorgarles una certificación que acredite el término de un nivel y poder avanzar hacia otros niveles de formación. (Monfasani, 139)

Otro tipo de evaluación es la formativa y la decisión de realizarla está vinculada a la selección de contenidos y a las estrategias pedagógicas que se consideran como las más adecuadas para mejorar los resultados obtenidos. Los resultados de la evaluación permitirán tomar decisiones de tipo pedagógico o vinculadas a la certificación, o acreditación, esto dependerá de las políticas internas de la propia biblioteca y de la institución a la cual pertenece. (idem)

### **1.22.1 ¿Qué significa evaluar?**

“Se evalúa para estimar conocimientos, aptitudes y rendimiento. Su fin es mejorar el proceso que estamos desarrollando, optimizando la planificación, los recursos didácticos y las estrategias de enseñanza con el propósito de promover la calidad del aprendizaje y aumentar el rendimiento de los alumnos, analizando el logro de objetivos propuestos y la relación entre los resultados esperados y los resultados observados”. (Monfasani, 139)

Según **Hoffman p. 3**, “evaluar es: dar una nota, hacer una prueba, el registro de las notas se denomina evaluación. Al mismo tiempo varios significados son atribuidos al término: análisis de desempeño, valoración de resultados, medida de capacidad, apreciación del “todo” del alumno.”

Mientras que **Ruelas p. 3**, expone que evaluar es: “comparar los resultados alcanzados con los objetivos establecidos por la organización, los cuales deberán de ser claros y específicos y ser instrumentos de medida, pertinentes y confiables, adecuados al propósito que se pretende alcanzar al igual que a una mejora continua. La evaluación se basa en indicadores y no en supuestos.”

“La evaluación es un proceso continuo, permite la actualización e interpretación de la formación que retroalimenta las prácticas, otorgando la flexibilidad necesaria para adecuarse a la complejidad particular de cada circunstancia. Es una instancia más del proceso de aprendizaje.” (García, 171)

### **1.22.2. Personas involucradas en la evaluación**

En el plan de formación para la evaluación, se involucrará a: personal bibliotecario, estudiantes, biblioteca e institución donde se desarrollará el curso. Se evaluará mediante los temas propuestos, a si mismo, se diagnosticará la habilidad y destreza de cada uno de los asistentes, como también la eficacia del formador.

### **1.22.3. ¿Qué se puede evaluar?**

Mediante el diagnóstico, se podrá determinar los conocimientos y habilidades de los estudiantes, para verificar así si se ha alcanzado o no con los objetivos propuestos en la planificación.

“Se puede evaluar conocimientos, destrezas, actitudes, habilidades intelectuales, utilizando instrumentos que permitan determinar el grado del logro y la distancia media entre lo logrado y lo requerido”. (Monfasani, 140)

#### **1.22.4. Criterios para la evaluación**

“Para interpretar los resultados obtenidos se deben establecer ciertos niveles de exigencia, diseñar una matriz de valoración con determinados criterios e indicadores que nos servirán de guía al momento de analizar esos resultados y tomar algún tipo de decisión respecto del programa y su planificación.” (ibid, 140)

#### **1.22.5. ¿Para qué vamos a evaluar?**

“No solo se evalúa para conocer el estado del proceso de enseñanza-aprendizaje, sino que la evaluación adquiere importancia en la toma de decisiones. Una evaluación de carácter diagnóstico da lugar a decisiones relativas a la planificación del proceso didáctico y de ser necesario, a la realización de actividades de apoyo.” (idem)

“El seguimiento de los avances del usuario debe ser constante y llevará a establecer actividades de apoyo o modificar estrategias didácticas que motiven la participación activa del mismo en todo el proceso. La evaluación final realizada al término de un largo período de aprendizaje, dará lugar a medidas relativas a la selección, promoción o certificación del alumno”. (idem)

“La evaluación como actividad debe estar planificada dentro del programa de formación, ya que se proyectará no solo sobre el aprendizaje del alumno, sino también sobre la misma función docente, la metodología, los recursos y las circunstancias contextuales.” (idem)

#### **1.22.6. Clases de evaluación**

Es posible evaluar distintos momentos del proceso de enseñanza-aprendizaje apuntando a propósitos diversos.

- **Evaluación diagnóstica o predictiva:** su objetivo es precisar el nivel en que se encuentran los alumnos al momento de acordar un aprendizaje determinado. Se realiza para predecir un rendimiento o para determinar el nivel de aptitud previo al proceso educativo. Busca determinar cuáles son las características del alumno previo al desarrollo del programa, con el objetivo de ubicarlo en su nivel, clasificarlo y adecuar individualmente el nivel de partida del proceso educativo. (www.ares.unimet.edu.ve. consultada el 22 de enero del 2010)
- **Inicial:** es la que se realiza solamente una vez y antes de algún proceso de enseñanza-aprendizaje. Tiene la finalidad de conocer si los estudiantes poseen una serie de conocimientos que son necesarios o prerrequisitos para el proceso educativo que se inicia. (idem)

“Los resultados de esta evaluación nos puede informar si los alumnos son cognitivamente competentes para el período que comienza, o por el contrario nos dice que los estudiantes no poseen las condiciones mínimas necesarias para el éxito del proceso educativo. Estos resultados nos llevan a una toma de decisión”. (idem)

- **Evaluación diagnóstica puntual:** “Se entiende por aquella evaluación que se realiza en distintos momentos antes de iniciar una secuencia o segmento de enseñanza perteneciente a un determinado curso. Se puede llevar a cabo en forma de pronóstico o de diagnóstico. Consiste en identificar y utilizar continuamente los conocimientos previos de los alumnos luego de que se inicia una clase, tema, unidad, etc.” (www.ares.unimet.edu.ve. consultado el 22 de enero del 2010)

- **Evaluación en proceso o formativa:** “se da a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje. Permite ir ajustando las situaciones que se presenten en función del logro de los objetivos”. (Monfasani, 141)

Es aquella que se lleva a cabo durante el proceso de enseñanza-aprendizaje con la finalidad de regular el mismo y adaptarlo o ajustar las estrategias y actividades pedagógicas en beneficio del aprendizaje de los estudiantes. A través de ella realizamos una supervisión del proceso del aprendizaje, como una actividad continua que nos ayude a comprender el proceso e identificar las dificultades que pudiera haber para corregirlas. (idem)

#### 1.22.7. ¿Cómo hacer la evaluación formativa?

“Desde el punto de vista constructivista la evaluación formativa se puede realizar a cada momento conforme al curso y/o sesiones se desarrollan (forma continua). Igualmente es posible hacerla después de un cierto número de episodios o sesiones dentro del curso (forma periódica).” (www.ares.unimet.edu.ve. consultado el 22 de enero del 2010)

- **Evaluación final, integradora o de síntesis:** su objetivo es constatar el nivel de resultado de los aprendizajes. Se evalúa a través de instrumentos específicos (prueba escrita u oral, trabajo práctico, etc.)
- **Evaluación diferida o de seguimiento:** permite observar en el tiempo el grado de permanencia de lo aprendido. Si el alumno partió de un nivel de formación y luego promociona hacia otros con mayor complejidad. Al identificar a este tipo de usuarios podremos apreciar su progreso en relación con su actitud frente a la información y a la biblioteca. (Monfasani, 140)

### **1.22.8. ¿Cómo evaluar?**

El bibliotecario formador debe seleccionar y diseñar el instrumento que mejor se ajuste a los objetivos propuestos y a los resultados esperados. Elaborar una matriz de valoración en función de criterios o indicadores establecidos. Una de las funciones de la evaluación consiste en recoger los datos para su posterior análisis y de allí tomar la decisión de realizar las modificaciones que se consideren pertinentes. (Monfasani, 142)

La evaluación por medio de la observación procura un seguimiento constante del desarrollo de la enseñanza. Se pueden conocer aspectos referidos al progreso del alumno, su interacción con el profesor y la de éste con el resto del grupo, las motivaciones y actitudes del alumno hacia los distintos componentes del proceso didáctico, etc. (idem)

### **1.22.9. Técnicas e instrumentos de evaluación**

Existen instrumentos de evaluación que fueron diseñados para recoger información sobre conocimientos, habilidades y actitudes.

Ejemplos:



Fuente: <http://webcache.googleusercontent.com>  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera

Existen instrumentos de evaluación que fueron diseñados para recoger información sobre conocimientos, habilidades y actitudes. Ejemplos



### 1.22.10. Pruebas escritas de producción de algún tipo de respuesta

<b>De base estructurada</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Requieren respuesta unívoca</li><li>• Recaban qué información tienen los alumnos</li><li>• De respuesta breve o complementaria</li></ul>
<b>De base semi-estructurada (de respuesta guiada)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indican al alumno sobre qué aspecto de los temas propuestos debe responder</li><li>• Consideraciones: titular el tema, iniciar con una frase breve que sitúe al alumno, solicitar respuestas breves.</li><li>• Elaboración de una clave de corrección que incluya la mejor respuesta posible, las respuestas aceptables y las no aceptables.</li></ul>
<b>De base no estructurada (pruebas de ensayo o tradicionales)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se propone un tema amplio que los alumnos deberán desarrollar.</li><li>• Permite apreciar cómo los alumnos organizan la información que poseen y cómo la relacionan.</li><li>• Inconveniente: el alumno escribe todo lo que recuerda sobre el tema y muchas veces no guarda relación con aquello que se pretende evaluar.</li></ul>
<b>De alternativas constantes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Serie de enunciados donde el alumno expresa un juicio sobre cada expresión: verdadero/falso si/no, siempre/ nunca, correcto/ incorrecto, etc.</li></ul>
<b>De opciones múltiples</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se construye una proposición (base), se le pide al alumno, que opte entre palabras, frases, etc. El alumno puede elegir la opción correcta o la mejor respuesta</li></ul>

Fuente: Monfasani, 142  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera

### 1.22.11. Pruebas orales

El objetivo de este tipo de pruebas es evaluar conocimientos y habilidades a través de un diálogo entre el alumno y el bibliotecario instructor. Pueden ser de distintas clases:

<b>De respuesta libre</b>	<p>El estudiante decide la organización del tema, su modo de presentación, secuencia, extensión, etc.</p> <p>Se aconseja en:</p> <p><b>Situaciones informales:</b> de examen para evaluar la calidad de las participantes, la originalidad y pertinencia de los argumentos.</p> <p><b>Situaciones formales:</b> de examen: evaluaciones individuales o grupales.</p>
<b>De respuesta orientada</b>	<p>El instructor formula cuestiones que admiten cierto grado de libertad en la elaboración de las respuestas.</p> <p>Aconsejable para comprobar: información, comprensión, aplicación, análisis, síntesis, pensamiento crítico, etc.</p>
<b>Algunas consideraciones acerca de estas modalidades de evaluación</b>	
<b>Ventajas</b>	<p>El evaluador permite orientar al alumno a medida que desarrolla la prueba.</p> <p>Permite sondear lo que alumno realmente sabe.</p> <p>Útil para evaluar la participación grupal, en cuanto a frecuencia y calidad de las intervenciones. Es económica ya que no necesita de materiales impresos.</p>
<b>Sugerencias para la administración de pruebas orales</b>	<p>Determinar los aspectos de contenido que se evaluarán y el peso que tendrá la comunicación oral, precisando que será aceptable y que no lo será.</p> <p>Indicar la importancia de los diferentes contenidos que se tomarán en cuenta.</p> <p>Determinar los criterios y puntajes de aprobación total, parcial o desaprobación.</p>

**Fuente: Monfasani, 145**  
**Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera**

### **1.23. CONCLUSIONES**

En este capítulo los temas que más sobresalen: son formación de usuarios, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, planificación y evaluación, los cuales son imprescindibles para nuestro proyecto los mismos que nos servirán de guía.

La educación de usuarios tiene un papel muy importante en la biblioteca, una instrucción efectiva del usuario y una difusión apropiada de los recursos y servicios van a permitir que se obtenga el mayor beneficio en el uso óptimo de las colecciones tanto impresas como digitales.

El desarrollo de las nuevas tecnologías, ha provocado cambios en la humanidad, en especial en las bibliotecas, es por ello que indiscutiblemente la biblioteca constituye un instrumento de apoyo que permite a la Universidad cumplir con sus objetivos de estudio, docencia e investigación

## **CAPÍTULO 2**

### **2. DIAGNÓSTICO SOBRE LA SITUACIÓN DE LOS USUARIOS REALES DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN REGIONAL “JUAN BAUTISTA VÁZQUEZ”**

#### **2.1. INTRODUCCIÓN**

Dentro del propósito que tiene este trabajo investigativo; que es el de conocer e identificar, mediante una encuesta y la observación, las destrezas y habilidades que tiene el usuario para el manejo eficaz y efectivo de los servicios y recursos del Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez” de la Universidad de Cuenca. De los resultados obtenidos, se tratará de determinar las deficiencias de los mismos, lo que posibilitará llevar a cabo el plan de formación para tener usuarios debidamente preparados, que sepan actuar y desenvolverse frente al cúmulo de información.

En el estudio se involucran preguntas cuantitativas como cualitativas, lo que nos dará las pautas necesarias para tener un conocimiento real de la capacidad del usuario frente a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs).

El campo de aplicación irá dirigido a los estudiantes de la Universidad de Cuenca; las mismas se realizarán durante una semana y el lugar de la investigación será el Centro de Documentación, lugar donde se concentran los estudiantes de las distintas facultades de esta Universidad. Por otro lado las preguntas de la encuesta y de la observación se basan en la experiencia que tenemos como bibliotecarios.

## **Objetivo General**

Detectar las necesidades de formación en el uso de los servicios y recursos que brinda el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez” de la Universidad de Cuenca.

## **Objetivos Específicos**

- Llevar a cabo el análisis de las 200 encuesta realizada a los usuarios en Centro de Documentación “Juan Bautista Vázquez”.
- Analizar el conocimiento que tiene los usuarios en el uso de los servicios y recursos que posee el Centro de Documentación “Juan Bautista Vázquez”.
- Conocer sobre las necesidades de formación, en relación a la búsqueda de la información.

## **Variables**

En el estudio estadístico, se ha utilizado las siguientes variables:

1. El sexo de los encuestados
2. La facultad a la que pertenece
3. La carrera de estudios
4. Año de estudios
5. Conocimiento sobre el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez”
6. Asistencia al Centro de Documentación
7. Uso del Centro de documentación
8. Servicios que brinda el Centro de documentación
9. Servicios y recursos cuyo empleo no realizan
10. Necesidad de formación sobre recursos y servicios del Centro de documentación
11. Satisfacción del servicio que brinda Centro de documentación

## 2.2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

### 2.2.1. La Universidad de Cuenca

La Universidad de Cuenca, posee el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez”, el mismo que está al servicio de la comunidad, integrado de personal altamente preparado que facilita la búsqueda, selección, investigación y apropiación de la información, mediante la utilización de los servicios y recursos.

Mapa de Ubicación

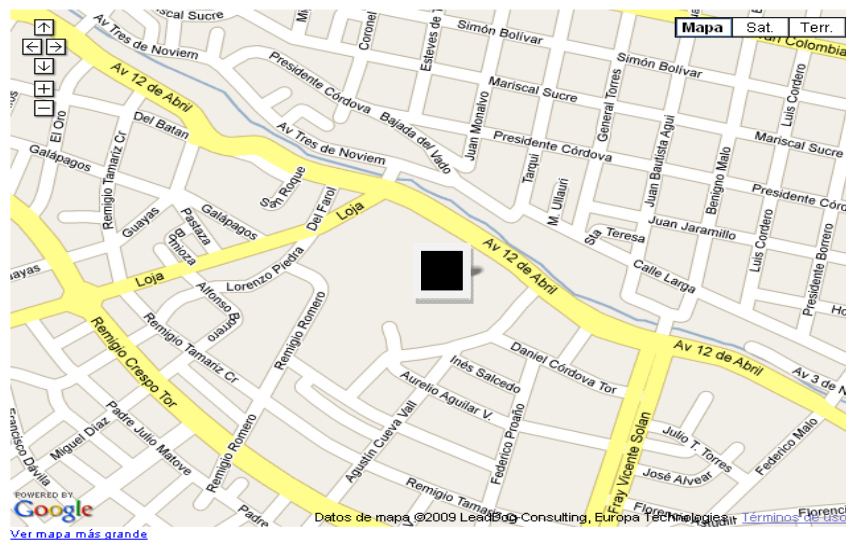


Foto 1: Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez”

Fuente: [www.google.com.ec](http://www.google.com.ec)

### 2.2.3. La población Estudiantil



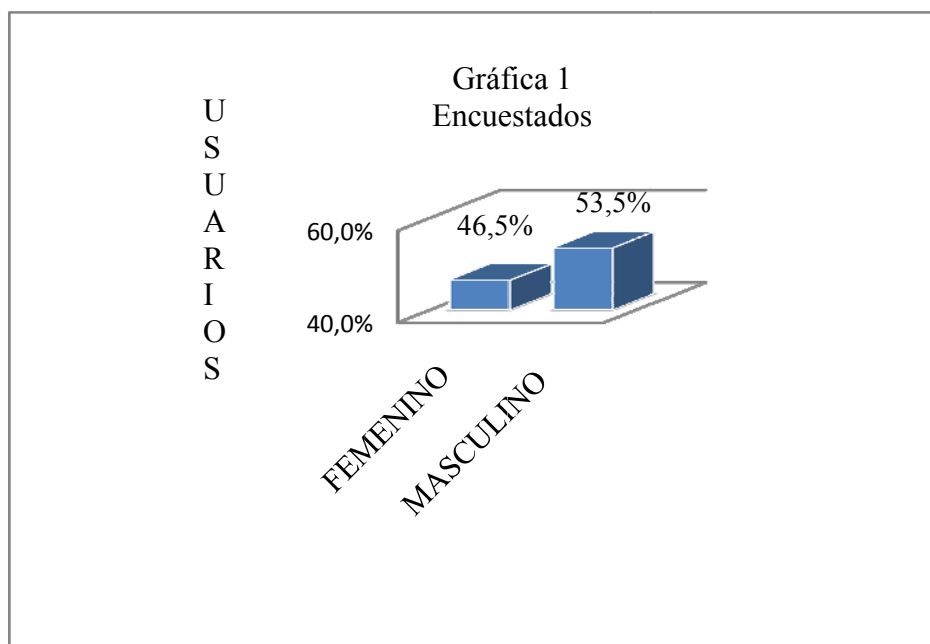
Foto 2: Estudiante de la Universidad de Cuenca  
Fuente: <http://www.ucuenca.edu.ec>

La Universidad de Cuenca está formada por 11 Facultades y Postgrados de las diferentes especialidades, con un número de 15894 alumnos matriculados para el periodo 2009-2010.

### 2.3. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A 200 USUARIOS REALES QUE ACUDEN AL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN REGIONAL “JUAN BAUTISTA VÁZQUEZ “.

Se presenta el siguiente análisis de la encuesta, la misma que contiene los resultados mediante la representación gráfica de las variables planteadas en el estudio.

#### GRÁFICAS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

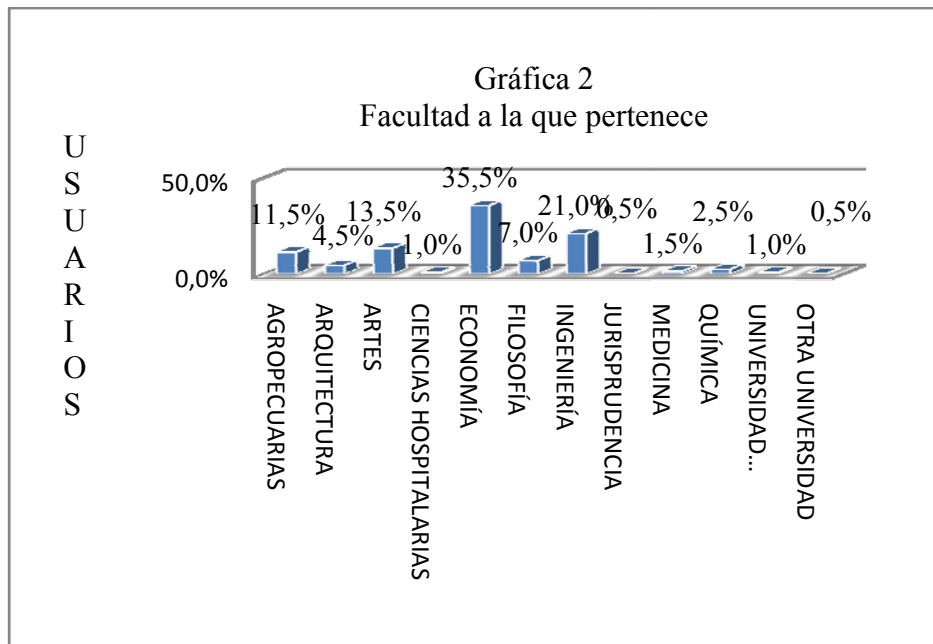


Fuente: Estudiantes encuestados  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera

La realización de la encuesta a 200 estudiantes del Centro de Documentación de la Universidad de Cuenca, se la hizo indistintamente a los usuarios que se encontraban en la biblioteca, por tal motivo el porcentaje entre el sexo masculino y femenino no tiene mayor diferencia; al mismo tiempo se puede decir, que los estudiantes que asisten a la biblioteca es similar, en relación al sexo.



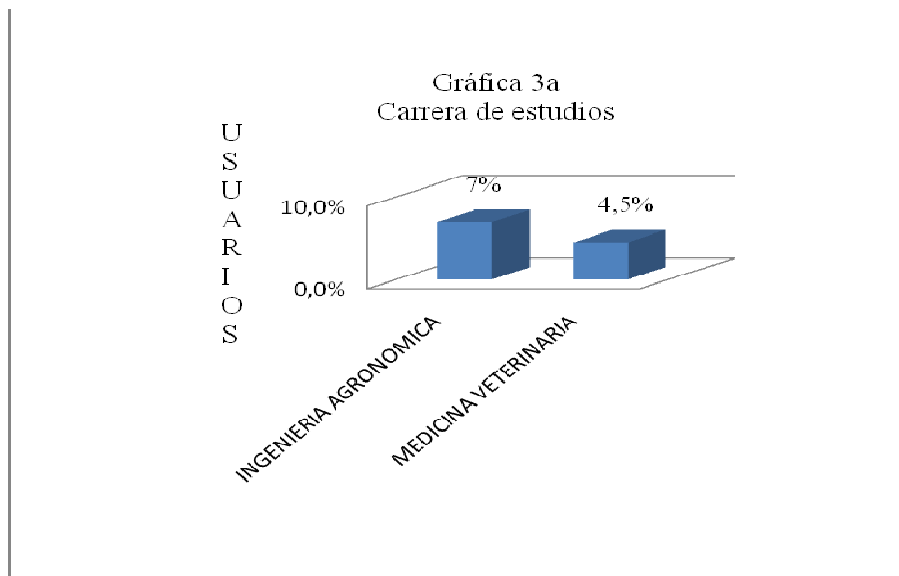
## 1. ¿A qué facultad pertenece?



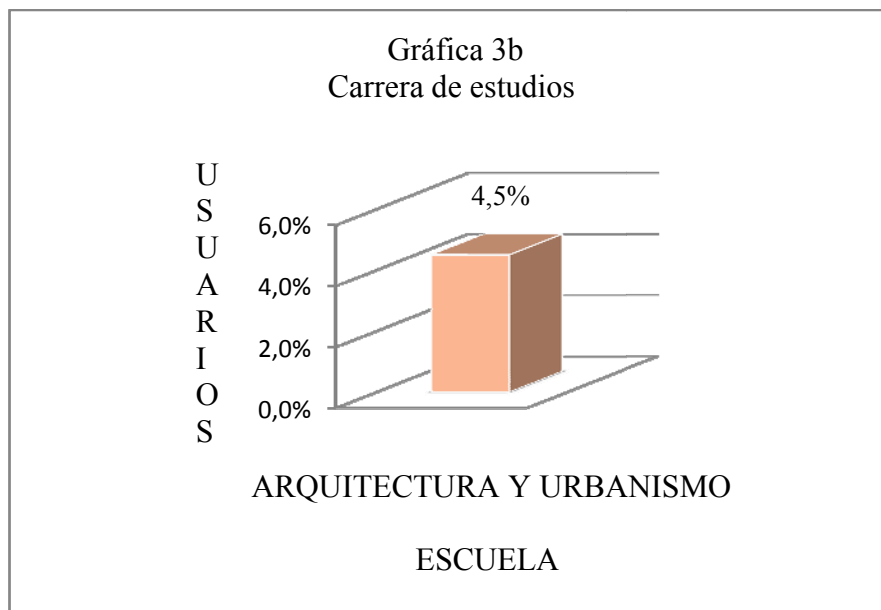
Fuente: Estudiantes encuestados  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera

El Centro de Documentación acoge a toda la población estudiantil, así como también a usuarios externos; por lo que al momento de la encuesta, la mayor concentración de usuarios están representadas por las Facultades de Economía e Ingeniería, esto se deduce a que se encontraban en periodo de exámenes; en cambio, en menor proporción están: la Facultad de Medicina, la Facultad de Ciencias Agropecuarias y otras Universidades, que sin pertenecer al Campus Central acuden a la biblioteca en búsqueda de información.

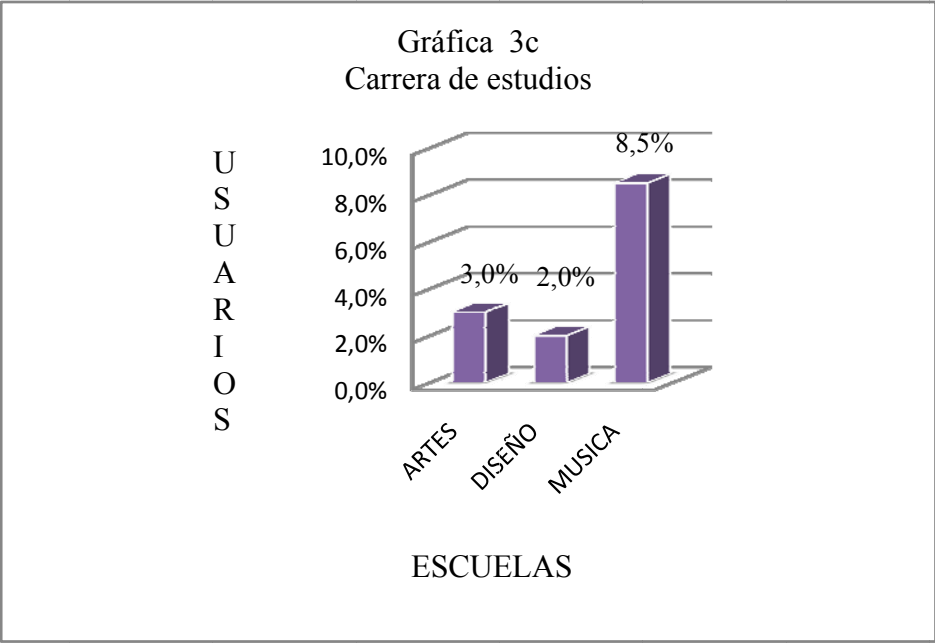
## 2. ¿Qué carrera de estudios sigue en la Universidad de Cuenca?



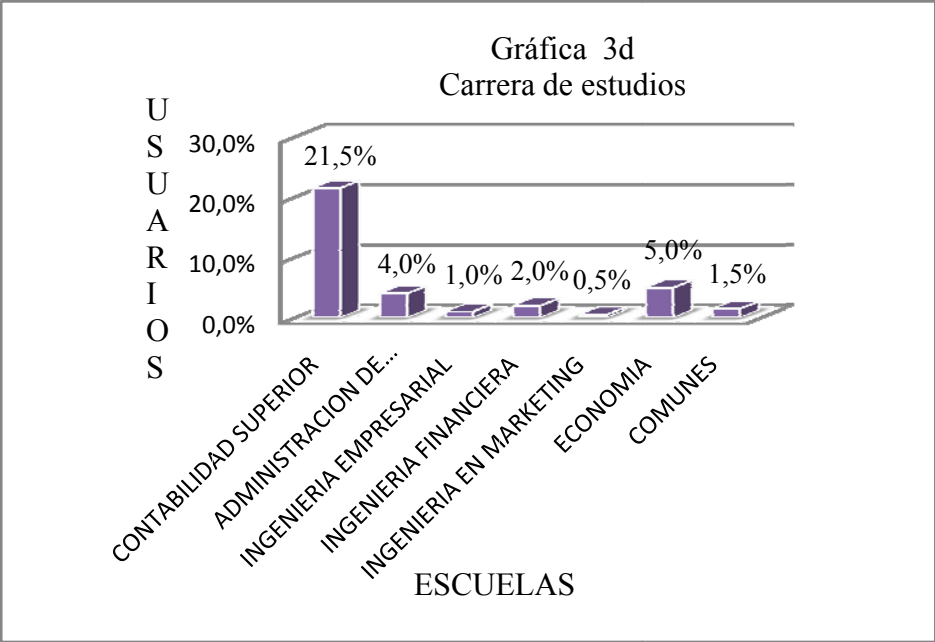
Fuente: Estudiantes encuestados  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera



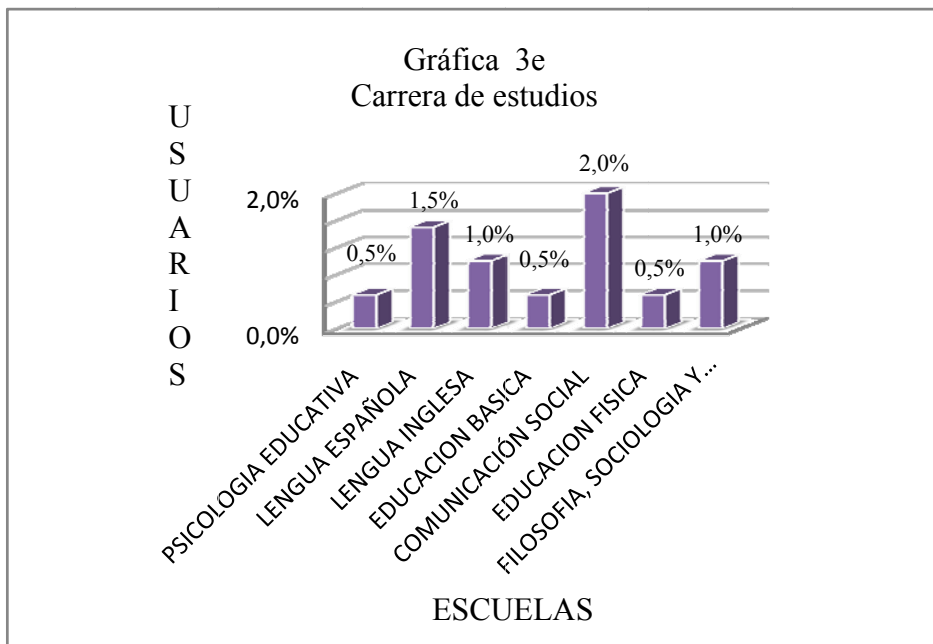
Fuente: Estudiantes encuestados  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera



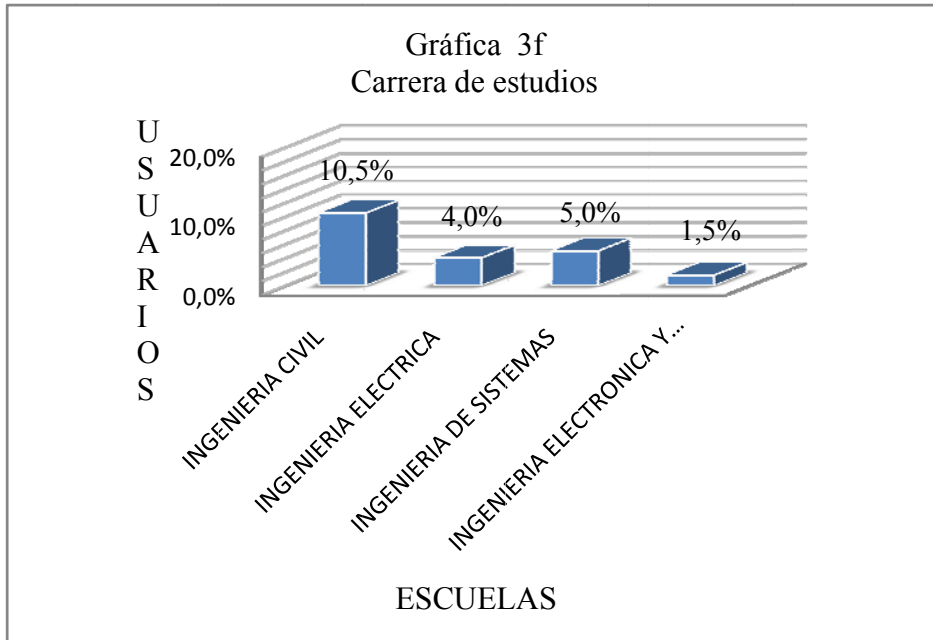
Fuente: Estudiantes encuestados  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera



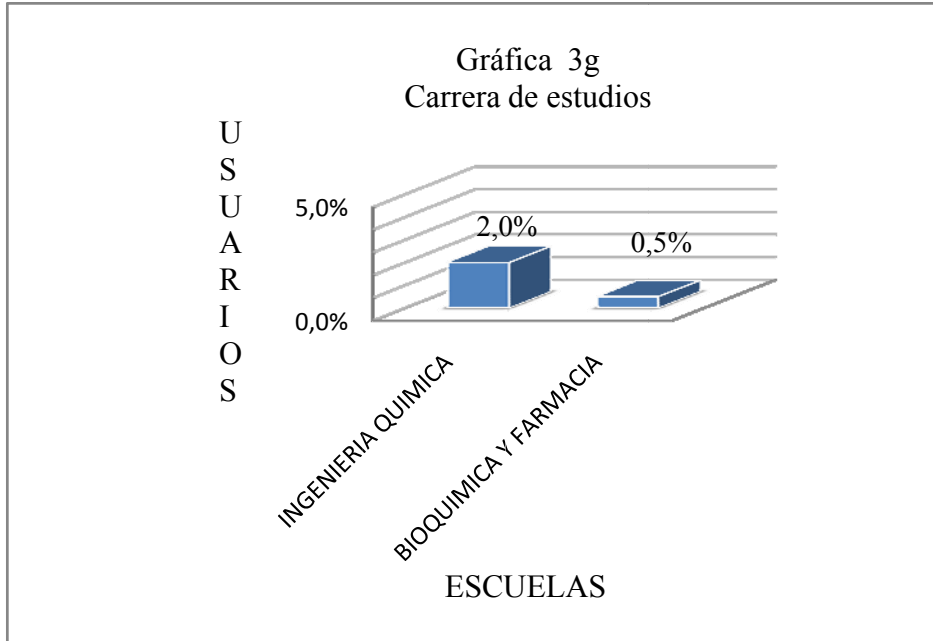
Fuente: Estudiantes encuestados  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera



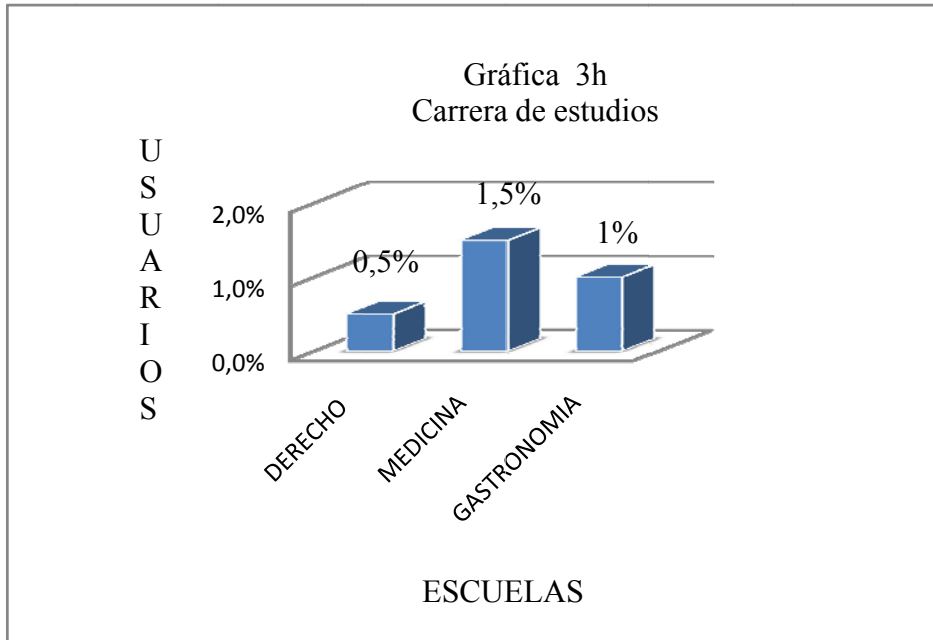
Fuente: Estudiantes encuestados  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera



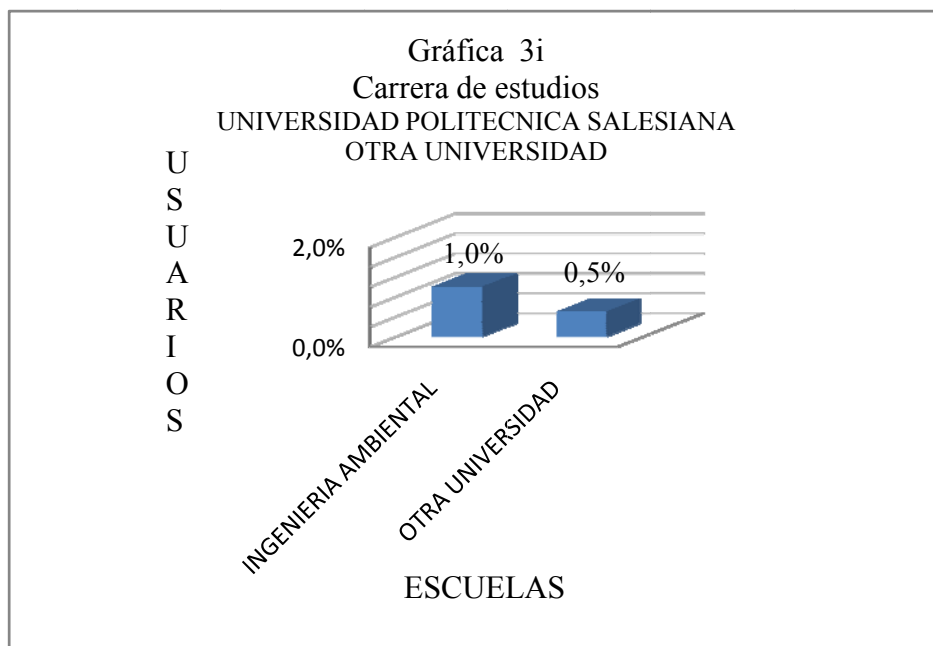
Fuente: Estudiantes encuestados  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera



Fuente: Estudiantes encuestados  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera



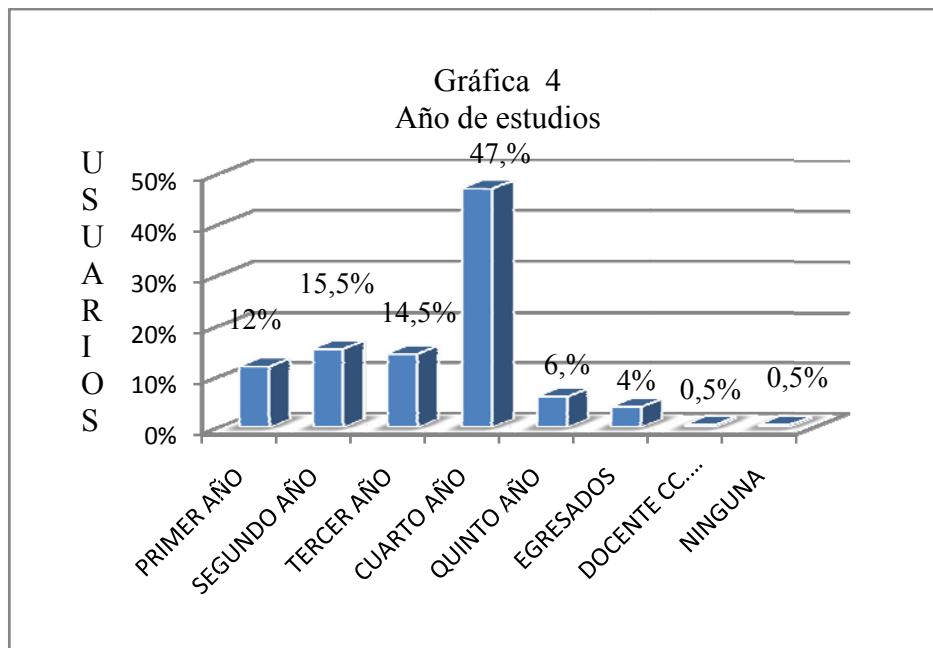
Fuente: Estudiantes encuestados  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera



Fuente: Estudiantes encuestados  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera

La carrera de estudios de los encuestados en un mayor porcentaje pertenece a la Facultad de Economía, Escuela de Contabilidad Superior 21,5% (gráfica 3d) donde existe el mayor número de estudiantes matriculados para las distintas escuelas de esta facultad; en cambio la Escuela de Música de la Facultad de Artes 8,5 % (gráfica 3c) y otras están en menor porcentaje.

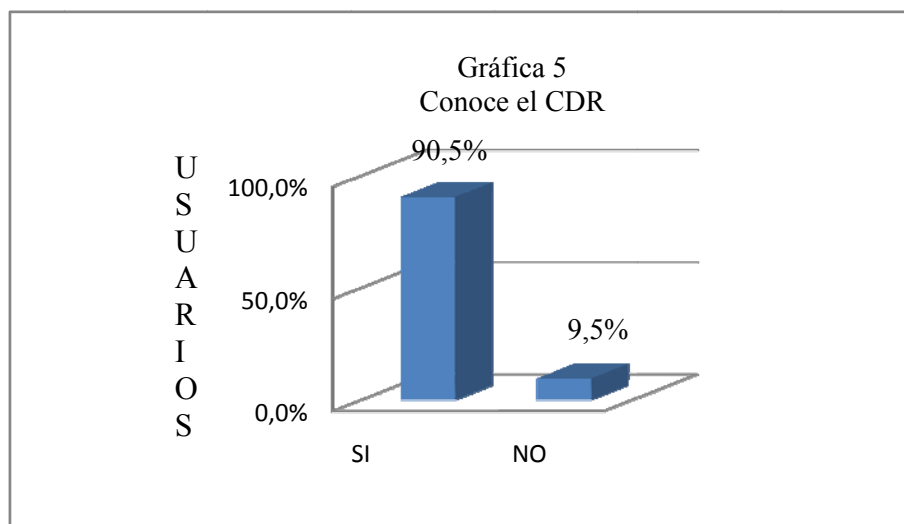
### 3. ¿Qué año de estudios cursa?



Fuente: Estudiantes encuestados  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera

En lo que respecta a los años de estudios, la mayoría son estudiantes de cursos superiores 47% corresponde a cuarto año y en menor proporción al quinto año con el 6%. Con respecto al porcentaje que alcanzó el cuarto año, consideramos que su dedicación a cumplir con ciertas obligaciones de orden curricular y que están próximos a terminar sus estudios, lo que justificaría la concentración en un número mayor de estudiantes.

#### 4. ¿Conoce el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez” (CDRJBV)?

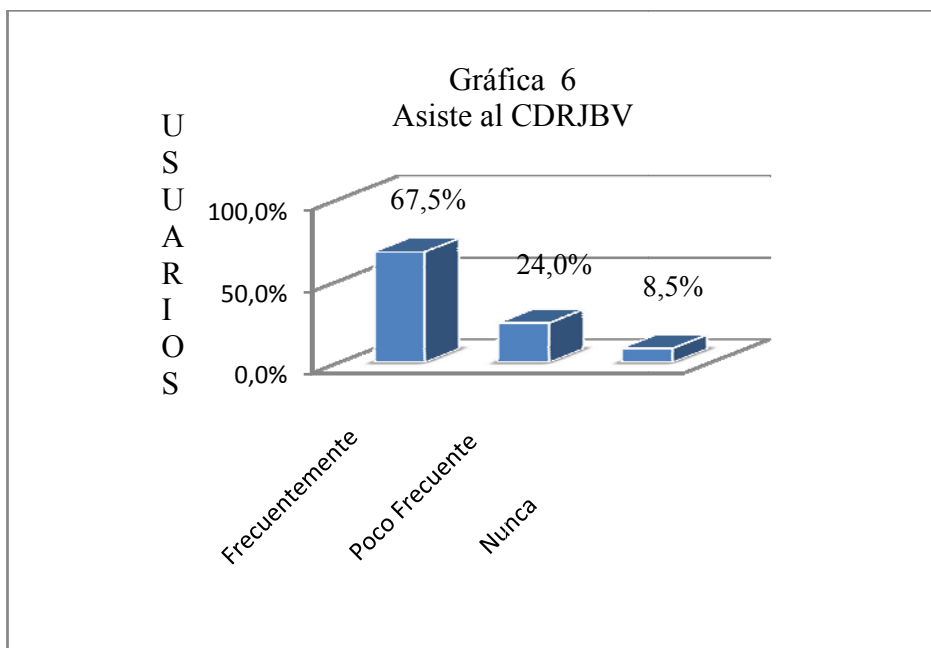


Fuente: Estudiantes encuestados  
Elaborado por: Joanna y Jorge

El resultado de las encuestas nos demuestran que conocen el Centro de Documentación; sin embargo, un porcentaje mínimo 9,5% desconoce. En este aspecto es necesario que se dé una mayor difusión, principalmente a los estudiantes nuevos que ingresan a esta casa de estudios.



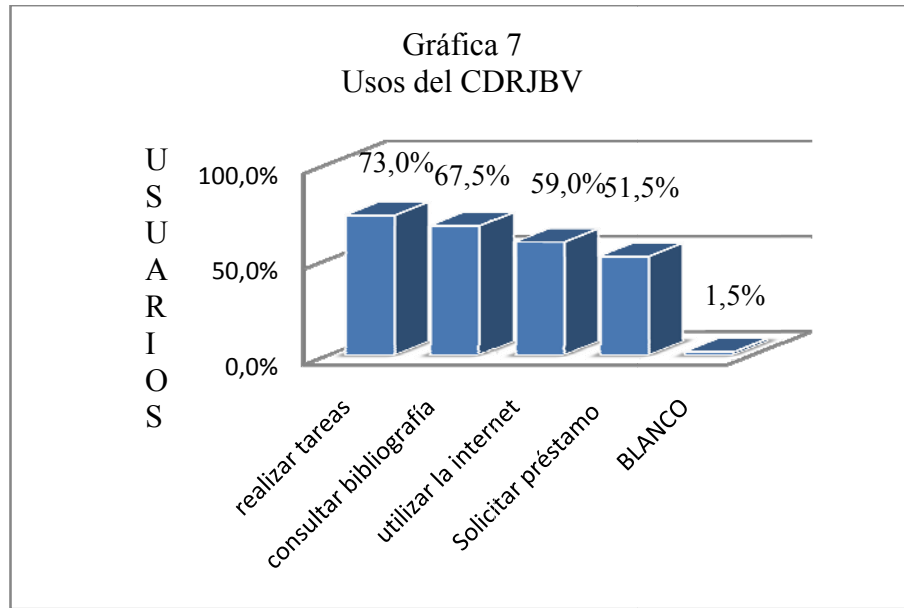
**5. En caso afirmativo ¿con qué frecuencia asiste?**



Fuente: Estudiantes encuestados  
Elaborado por: Joanna y Jorge

Siendo el Centro de Documentación que concentra la mayor parte de las áreas del conocimiento, creemos que por tal motivo los usuarios asisten con frecuencia en un porcentaje significativo 67,5 como nos podemos dar cuenta en la gráfica. Por otro lado, los estudiantes que acuden poco frecuentes a la biblioteca son de otras Facultades de la Universidad de Cuenca e Instituciones de educación externas.

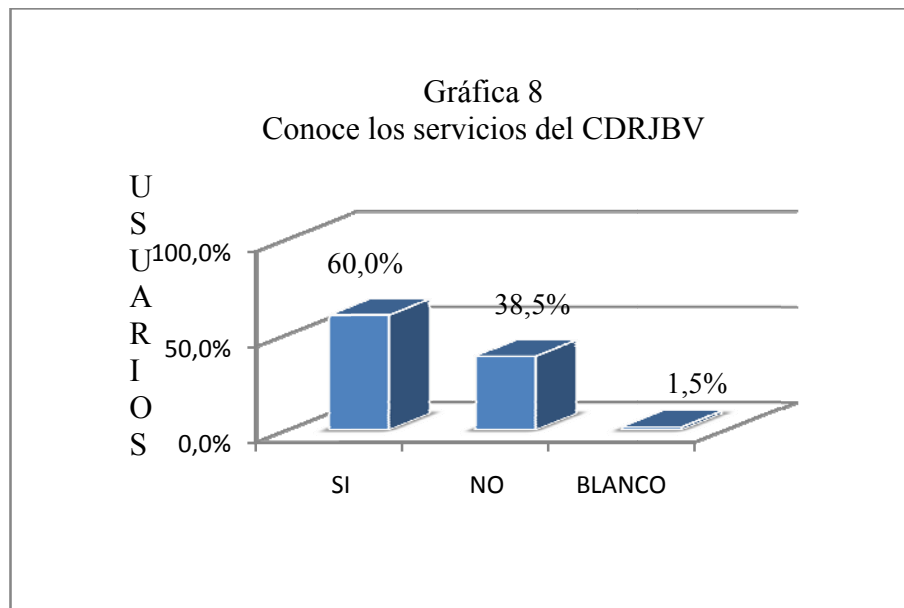
## 6. ¿Para qué utiliza el Centro de Documentación?



Fuente: Estudiantes encuestados  
Elaborado por: Joanna y Jorge

La mayoría de encuestados utilizan el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez” para realizar sus tareas académicas e investigativas y utilizar los servicios y recursos de la biblioteca. En este sentido, el bibliotecario debe identificar las necesidades de los usuarios, y guiarlos para la mejor utilización de los mismos.

7. ¿Conoce los servicios que brinda el Centro de Documentación?



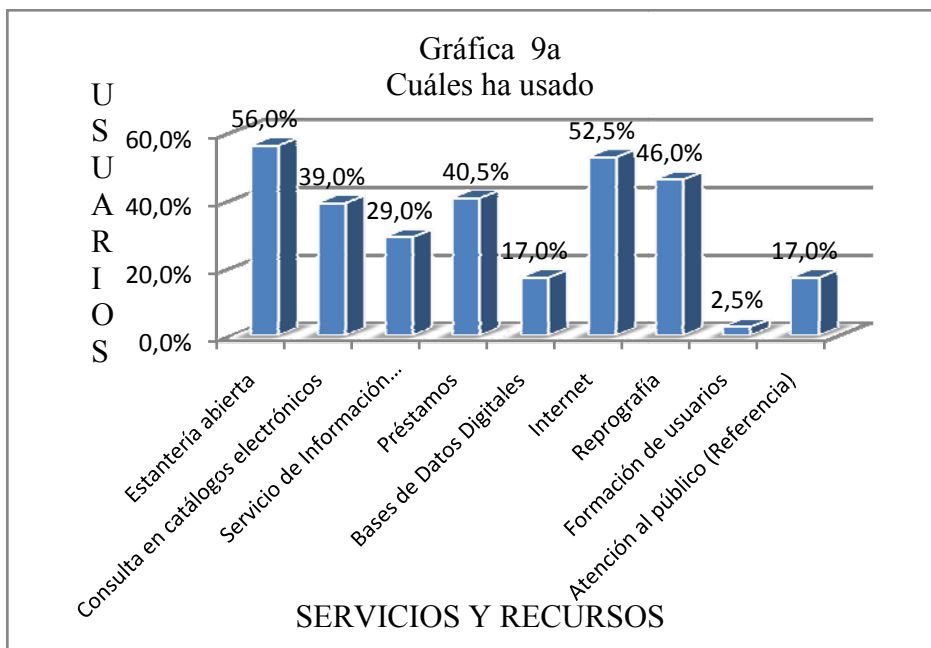
Fuente: Estudiantes encuestados  
Elaborado por: Joanna y Jorge

De los servicios que brinda el Centro de Documentación, los usuarios lo conocen parcialmente 60%, esto significa que falta promocionar y difundir ya que es la base para atraer la atención tanto de los usuarios reales como de los usuarios potenciales.

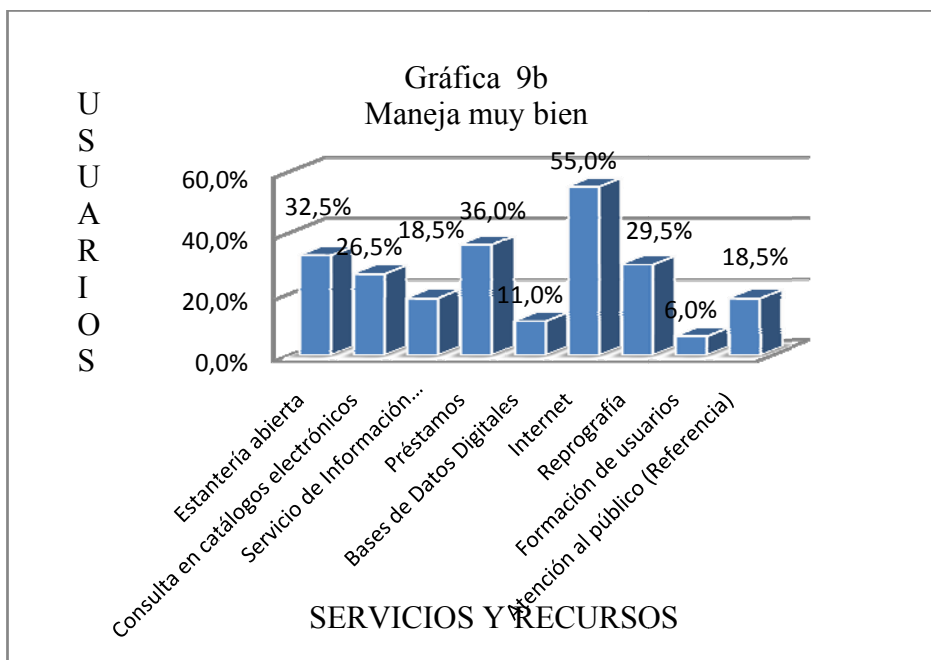
**8. Marque con una X la(s) opción(es) que corresponda(n)**

SERVICIOS Y RECURSOS	Cuales Ha usado	%	Maneja Muy bien	%	Tiene dificultad	%	De cual Requiere información	%	Tienen dificultad y requieren información	%	No ha usado	%
Estantería abierta	112	56%	65	32,5%	37	18,5%	35	17,5%			22	11%
Consulta en catálogos electrónicos	78	39%	53	26,5%	<b>53</b>	26,5%	<b>45</b>	22,5%	<b>98</b>	<b>49%</b>	25	12,5%
Servicio de Información bibliográfica	58	29%	37	18,5%	41	20,5%	42	21%			42	21%
Préstamos	81	41%	72	36%	22	11%	28	14%			30	15%
Bases de Datos Digitales	34	17%	22	11%	<b>46</b>	23%	<b>66</b>	33%	<b>112</b>	<b>56%</b>	48	24%
Internet	105	53%	110	55%	18	9%	13	6,5%			23	11,5%
Reprografía	92	46%	59	29,5%	21	10,5%	15	7,5%			37	18,5%
Formación de usuarios	5	3%	12	6%	<b>20</b>	10%	<b>67</b>	33,5%	<b>87</b>	<b>43,5%</b>	79	39,5%
Atención al público (Referencia)	34	17%	37	18,5%	26	13%	34	17%			62	31%

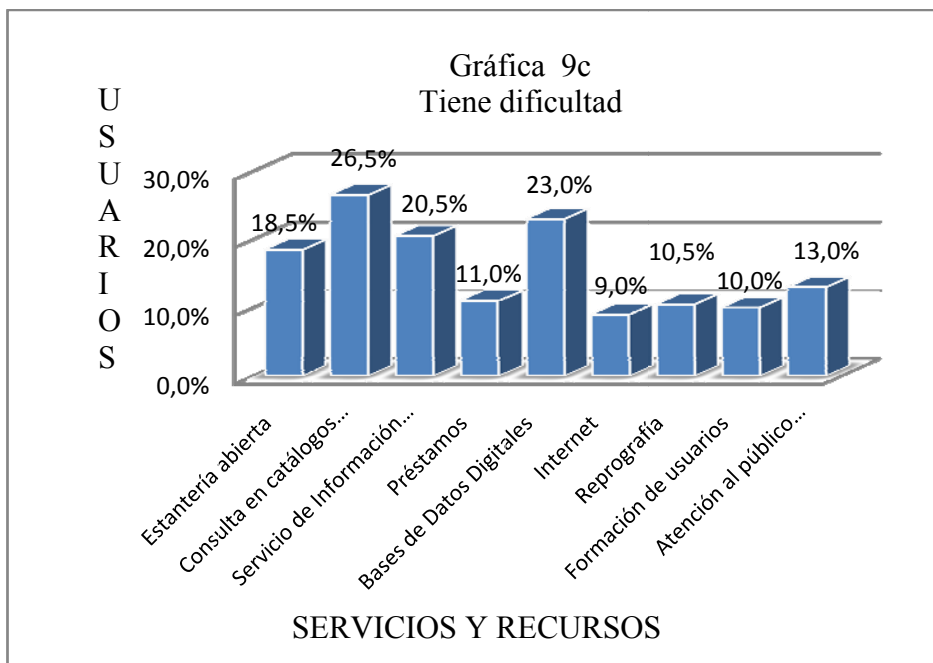
8. Marque con una X la(s) opción(es) que corresponda(n)



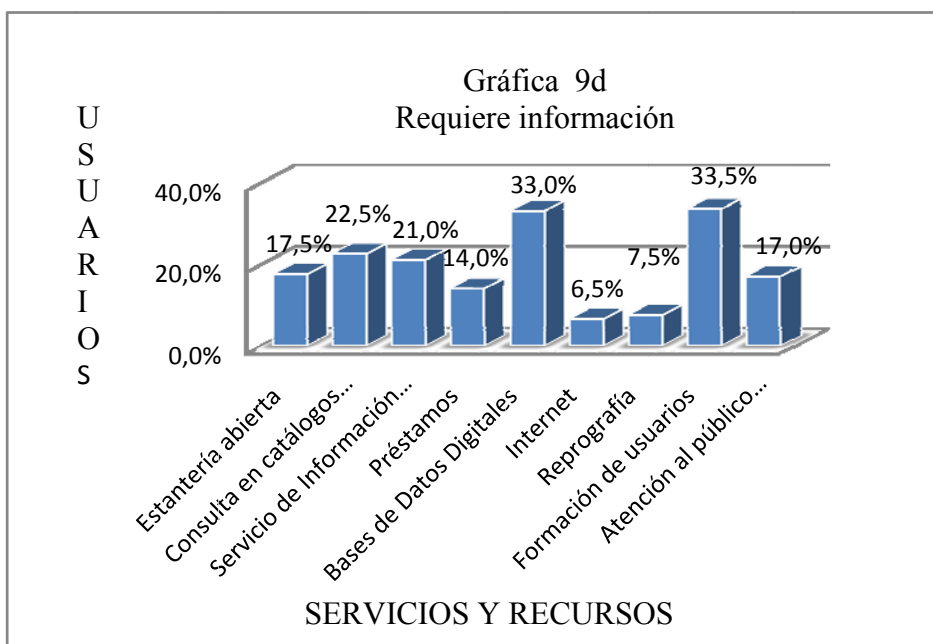
Fuente: Estudiantes encuestados  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera



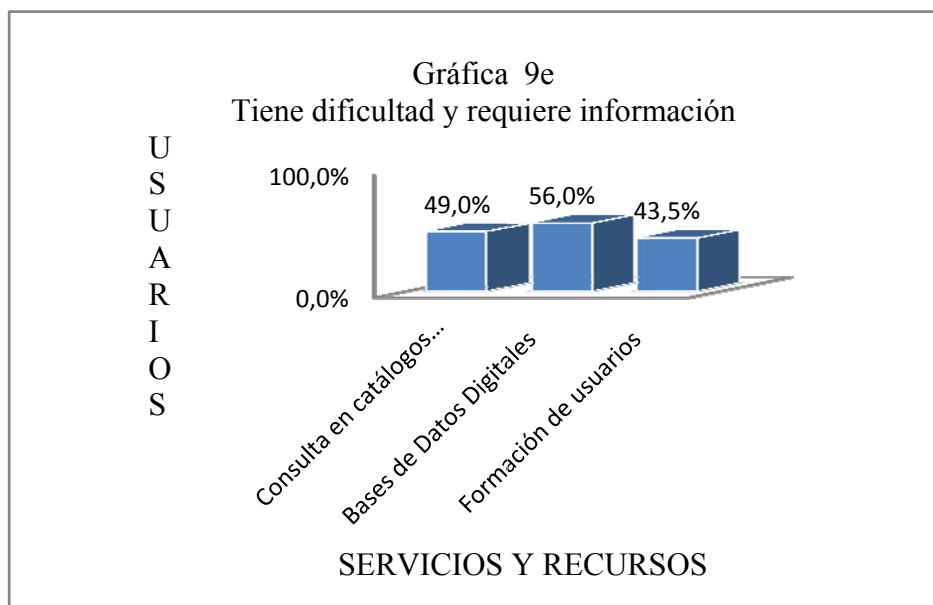
Fuente: Estudiantes encuestados  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera



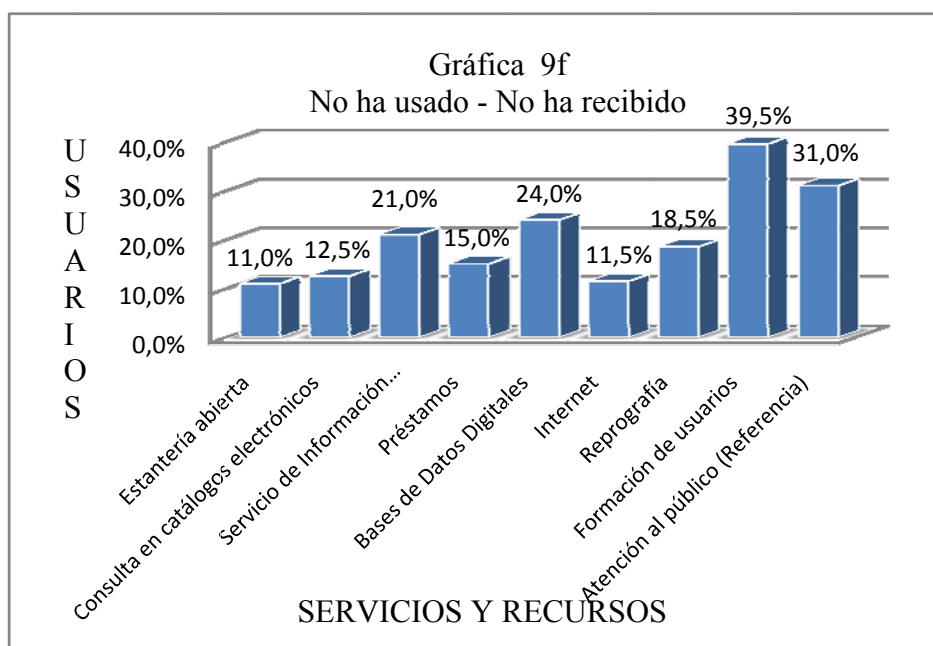
Fuente: Estudiantes encuestados  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera



Fuente: Estudiantes encuestados  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera



Fuente: Estudiantes encuestados  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera



Fuente: Estudiantes encuestados  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera

Al hablar de los servicios y recursos que más son utilizados por los usuarios esta: Estantería abierta 56% porque son la base para sus trabajos investigativos al igual que la Internet 52,5%; en cambio, reprografía 46,% la utilizan para aquellos documentos que no pueden salir de la biblioteca así como el uso constante del servicio de préstamo externo. Mientras que los servicios que no reciben y menos utilizados son: formación de usuarios 2,5%, servicio de información (referencia) 17% bases digitales 17,0%, servicio de información bibliográfica 29% y consulta de catálogos electrónicos 39,0%, según lo que corresponde a la gráfica 9a.

Por otro lado, dentro del análisis de la pregunta ocho (8) con respecto al uso y manejo de los servicios y recursos por parte de los estudiantes es incompleto; nos hemos dado cuenta que ha sido por dos razones: una, el usuario ha tenido que desenvolverse por sus propios medios y dos, el usuario no ha procedido a pedir ayuda al bibliotecario referencista, lo que le ha dificultado que aproveche a lo máximo los servicios y recursos del Centro de Documentación.

Mientras los recursos que mejor utilizan son: internet 55% pues poseen los conocimientos básicos para el manejo de tal recurso, en cuanto a catálogos electrónicos tienen un porcentaje significativo 26,5% debido a que el programa es de fácil manejo; mientras que en las bases de datos digitales 1% tienen mayor problema pues desconocen su uso, al igual que los servicios de información bibliográfica 18,5% y formación de usuarios 6% . En tanto que la totalidad de encuestados, tienen dificultad en mayor o menor grado en el uso de los servicios y recursos, por lo que se mantiene un nivel mínimo entre uno y otro, según lo que corresponde a la gráfica 9b.

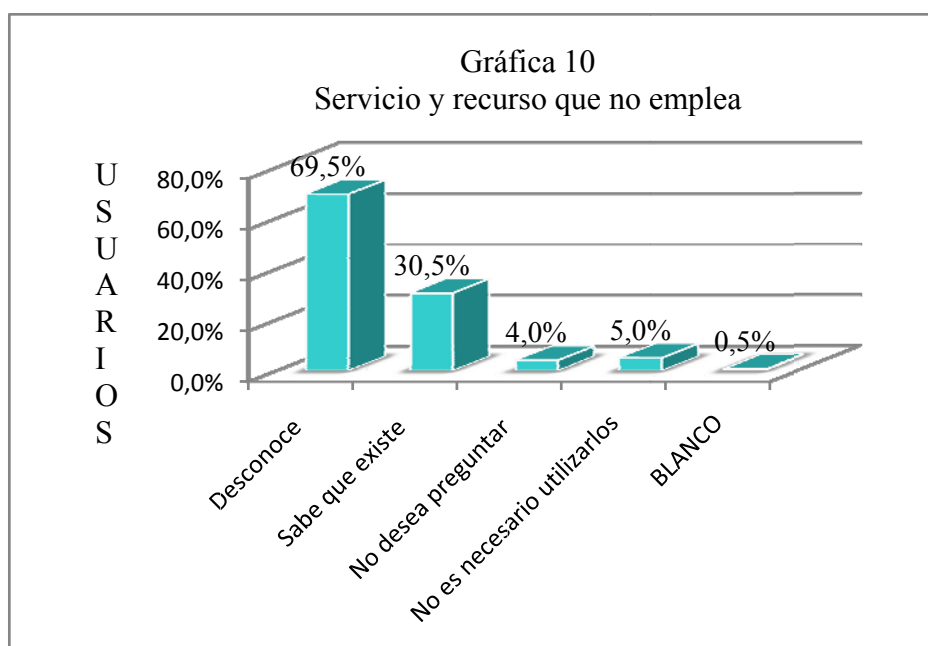
A partir de los servicios y recursos que posee el Centro de Documentación y que el usuario no ha usado o no ha recibido están: formación de usuarios, 39,5% servicio de referencia 31,0%, bases de datos digitales, 24% información bibliográfica 21,% entre los más representativos, según gráfica 9f.

En general, los estudiantes tienen ciertos conocimientos en uno u otro servicio y recurso; sin embargo podemos darnos cuenta que ha faltado promocionar y difundir los mismos por parte del Centro de Documentación. Con respecto a que el usuario requiere información, se debe a



que desconoce los servicios y recursos de la biblioteca, dejándonos ver que no hay una divulgación efectiva. Por tal motivo, los estudiantes necesitan ser formados en: bases digitales 56%, consulta de catálogos electrónicos 49% y formación en el uso de los servicios especializados y recursos digitales 43,5%.

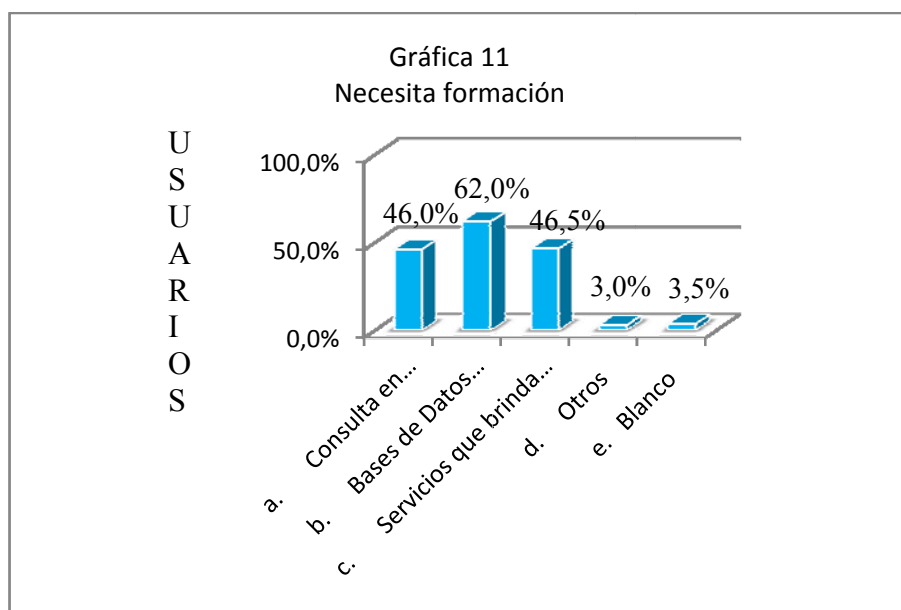
**9.- El anterior servicio y recurso cuyo empleo no realiza se debe a:**



Fuente: Estudiantes encuestados  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera

A partir de los datos proporcionados, podemos darnos cuenta que el alumno desconoce en un 69,5% o conoce parcialmente la existencia de ciertos servicios y recursos del Centro Documentación.

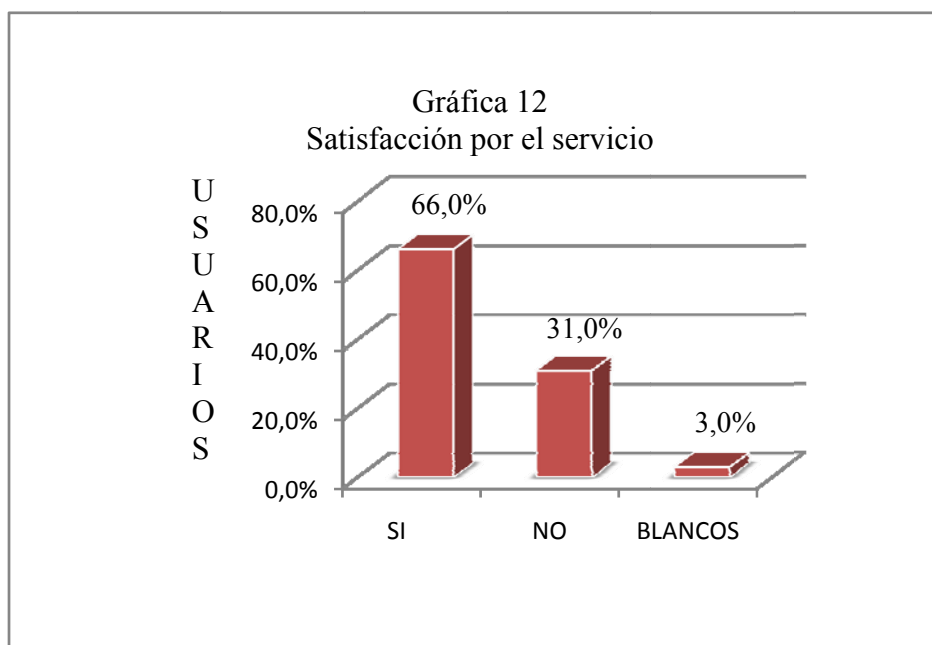
**10. ¿Considera que necesita formación sobre alguno de los recursos que aparecen a continuación?**



Fuente: Estudiantes encuestados  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera

El resultado de esta gráfica demuestra que los usuarios necesitan una formación en: Bases de datos digitales, catálogos electrónicos y servicios especializados que brinda el Centro de Documentación, para la utilización efectiva y eficaz; como nos demuestra la gráfica 11.

**11. ¿Está satisfecho por el servicio que brinda el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez”?**

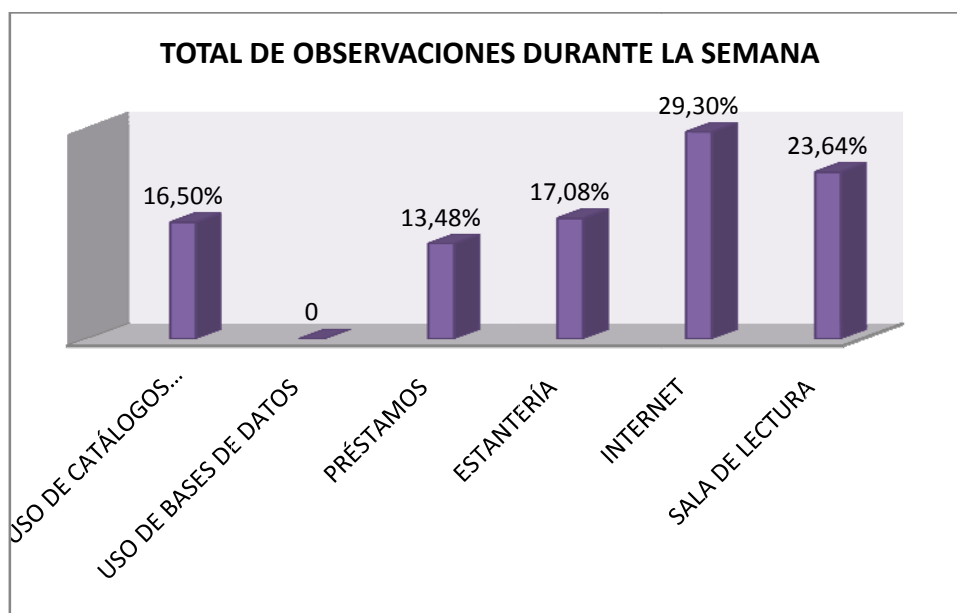


Fuente: Estudiantes encuestados  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera

En términos generales nos podemos dar cuenta que la satisfacción por los servicios y recursos que posee el Centro de Documentación y el personal bibliotecario es aceptable 66,0%; sin embargo es necesario que se mejore, pues el porcentaje que no está satisfecho es significativo 31,%, por lo que hay que tomarlo en cuenta para futuras correcciones.

**2.3. OBSERVACIONES QUE SE REALIZARON EN EL CENTRO DE DOCUMENTACION REGIONAL “JUAN BAUTISTA VÁZQUEZ”  
DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA**

<b>OBSERVACIONES</b>	<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIERCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>ASISTENCIA</b>	1350	1189	1132	1195	1319	6185	
<b>USO DE CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS</b>	135	119	113	119	132	618	15,10%
<b>USO DE BASES DE DATOS</b>	0	0	0	0	0	0	0
<b>PRÉSTAMOS</b>	62	88	104	102	149	505	12,34%
<b>ESTANTERÍA</b>	75	102	98	110	255	640	15,64%
<b>INTERNET</b>	245	230	195	243	185	1098	26,83%
<b>SALA DE LECTURA</b>	165	180	207	173	161	886	21,65%



Fuente: Estudiantes del Centro de Documentación  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera

La observación se realizó, en el Centro de Documentación Regional Juan Bautista Vázquez de la Universidad de Cuenca durante una semana, en la que diariamente asisten aproximadamente 1200 usuarios para realizar todo tipo de consulta e investigación. Se pudo observar que la mayoría de usuarios no saben manejar y utilizar los catálogos electrónicos en un 16,50%, mientras que en bases de datos digitales en general no la utilizaron.

La solicitud de préstamo del material bibliográfico lo realizan sin dificultad, dando como resultado que en la semana que se realizó la observación utilizaron este servicio en un 13,48%, en cambio en lo que se refiere al uso de estantería abierta la mayoría de usuarios utilizan con mayor o menor dificultad en un 17,08%. El uso del Internet en 29,30%, pero es subutilizado en correos electrónicos, juegos e investigaciones poco académicas, y otros. 29,30% lo utilizan para investigaciones y para realizar sus tareas.

En relación a la sala de lectura durante el horario de atención, la utilización es de un 23,69%, considerando que en ciertas horas no hay estudiantes que hacen uso de este servicio, por lo que el porcentaje no es significativo.

El Centro de Documentación, siendo parte de una institución de educación superior como la Universidad de Cuenca, cumple con una infraestructura física y tecnológica necesaria para que el usuario cumpla con sus objetivos de investigación. Cabe recalcar que durante la semana que se realizó la observación, no asistieron docentes e investigadores, que son parte de los usuarios potenciales del Centro de Documentación.

## CONCLUSIÓN

Se elaboró un diagnóstico en el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez”, en las que contemplan falencias entre la información- usuario- biblioteca, mediante las técnicas de la encuesta y la observación que se realizó a usuarios reales, se determinó que la formación de usuarios es una de las actividades educativas básicas más importantes para que obtengan conocimiento y satisfagan las necesidades de información.

Según los resultados obtenidos con las encuestas realizadas a los usuarios reales que acudieron al centro de Documentación en los días planificados, nos hemos podido dar cuenta que en un porcentaje considerable utilizan la biblioteca para realizar las tareas académicas e investigativas, el 69% de estudiantes desconoce los servicios y recursos del centro. Así mismo necesitan formación en: bases de datos digitales el 62%, catálogos electrónicos el 46% y en servicios el 46,5%, en tanto que un 43, 5% requieren del servicio de formación de usuarios.

Ante los resultados obtenidos que tiene mayor incidencia en su uso, la formación de usuarios estará encaminada en : Servicios, Catálogos Electrónicos y Bases de Datos Digitales.

La formación de usuarios pretende ayudar a que los alumnos, docentes e investigadores, adquieran aptitudes, habilidades necesarias para el acceso y uso de la información que son la base para el aprendizaje, saber localizar la información en el Centro de Documentación, conocer y utilizar los distintos tipos de información dentro y fuera de la biblioteca.

## CAPÍTULO 3

### PLAN DE EDUCACIÓN DE USUARIOS:

#### 3.1. MATERIAL DIDÁCTICO

#### 3.2. INTRODUCCIÓN

En calidad de Bibliotecarios de la Universidad de Cuenca consideramos que el tema sobre Formación de Usuarios en el manejo eficaz y efectivo en el uso de Catálogos Electrónicos, Bases de Datos Digitales y Servicios, que brinda la biblioteca, son importantes para el desarrollo de las actividades de enseñanza–aprendizaje.

Al formar usuarios, el bibliotecario, se vuelve un agente educativo de la universidad; por lo tanto, deberá dedicar mayor tiempo en facilitar y asegurar al usuario este nuevo entorno; por otro lado, se tendrá que dejar o reducir en cierta forma el tratamiento de la documentación. En este sentido, los usuarios son lo más importante y la formación es indispensable; como bibliotecarios tenemos la obligación de capacitar constantemente a los usuarios en todos los servicios que se ofrece.

Cabe señalar, el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez” de la Universidad de Cuenca, como organismo educativo de Enseñanza Superior, viene renovando y actualizando constantemente nuevos servicios y recursos; es así que, en la actualidad se ha implementado el programa basado en el **SISTEMA ABCD** que facilita acceso a las referencias bibliográficas de los materiales tanto de las que poseen; así como el acceso a otros catálogos que recuperan y facilitan el trabajo investigativo.

El Centro de Documentación Regional Juan Bautista Vázquez, tiene a disposición de los usuarios los catálogos electrónicos necesarios, bases de datos digitales interdisciplinarios e Internet; en lo que se refiere a los servicios tecnológicos.

Este capítulo lo hemos dividido en tres módulos, el primero es de servicios que brinda la biblioteca, en el que se hace énfasis en lo que respecta a los servicios especializados ya que



estos han sido implementados recientemente en la biblioteca y los usuarios desconocen su uso.

Estos servicios fueron adaptados por el Ingeniero Mauricio Brito, técnico de sistemas de la biblioteca, por lo tanto fueron tomados de su tesis desde la página 354 hasta la 473, en vista de que este material es necesario para la capacitación de los estudiantes. No se hizo ninguna modificación.

El segundo módulo, es de catálogos electrónicos, en este módulo se tomaron como fuentes los cuadros de los catálogos de la biblioteca cuya explicación es propia de los autores de esta tesis.

El tercer módulo, es de Bases de datos digitales con las que cuenta la biblioteca, se tomó como ejemplo una de ellas y se adaptó a las necesidades del presente proyecto.

Este material será difundido por medio de un curso, a los estudiantes de las Facultades de Ciencias Agropecuarias y Artes de la Universidad de Cuenca. El mismo se ejecutará desde el 19 al 22 de Enero de 2010 con el horario de 9h30 a 11h30, luego se realizará una evaluación para poder establecer los resultados.

### **3.3. ANTECEDENTES**

En la actualidad, las actividades bibliotecarias hay que ofrecerlas también en la Web. Uno de los trabajos bibliotecarios más importantes es el de la educación y formación de sus usuarios.

Si hasta ahora se planteaba la formación de usuarios como una actividad únicamente de carácter presencial, centrada en enseñar al usuario a conocer su biblioteca y los recursos de información existentes en la misma, ahora todo esto ha cambiado. La formación de usuarios ha ido más allá y resulta más apropiado hablar de alfabetización informacional, esto es, instruir al usuario en adquirir las destrezas necesarias para saber manejar, depurar, evaluar y explotar convenientemente y con sentido crítico el arsenal informativo disponible en la biblioteca, cada vez más complejo y exigente desde la irrupción de las tecnologías de la información, en especial Internet.

Internet se ha convertido en un medio y, al mismo tiempo, en un canal de comunicación, un lugar donde resulta fácil, en teoría, encontrar cualquier cosa. Si bien es cierto que el volumen de información y conocimientos que podemos encontrar en la Red es enorme y variado lo que permite a los usuarios acceder a los mismos con una facilidad nunca antes imaginada, lo cierto es que, ante tal volumen de informaciones, datos y conocimientos, el usuario se ve ahora más indefenso que nunca a la hora de poder seleccionar, valorar y explotar convenientemente aquella información que resulta de interés y que realmente le va a ser útil.

Adquirir nuevas habilidades y destrezas para desenvolverse con soltura en este nuevo entorno dominado por las telecomunicaciones y lo digital se convierte en una necesidad y en una exigencia de los usuarios hacia los profesionales de la información.

Las bibliotecas tienen una gran ocasión de sentirse nuevamente indiscutiblemente valiosas. Las bibliotecas tendrán una doble función: por una parte, asistir y preparar a los usuarios a saber localizar y aprovechar la información que precisan; por otra, suministrarles las herramientas más apropiadas para recopilar, apreciar, y aprovechar aquellos recursos que les son rentables para sus actividades y necesidades particulares. En este sentido, la formación de usuarios es un procedimiento bibliotecario realmente óptimo para conseguir estos menesteres.

En consecuencia, la formación de usuarios en la Web cumplirá dos papeles fundamentales: por un lado, dispondrá en la sede Web de la biblioteca aquellos recursos y utilidades precisas para guiar, orientar e informar eficientemente al usuario para navegar por la biblioteca virtual; por otro lado, facilitará aquellos servicios y procedimientos de instrucción y asistencia bibliotecaria para hacer un uso más adecuado de la información disponible en el universo Internet.

Creemos que la formación de usuarios hay que considerarla como una mezcla de orientación, educación e instrucción proporcionada al usuario. Orientación porque lo que pretende es informar al usuario sobre determinadas cuestiones puntuales (cómo funciona un servicio, cómo localizar una información, cómo encontrar una signatura en el fondo documental,...); educación porque se pretende enseñar al usuario a hacer uso de las técnicas bibliotecarias más básicas (cómo buscar en el catálogo ya sea manual o en línea) e instrucción porque intentamos que nuestros usuarios consigan adquirir una serie de destrezas necesarias para la selección de información (cómo buscar en índices, sumarios, etc., cómo buscar en bases de datos en CD-ROM o en línea, cómo localizar información en Internet). (García, 97-122)

**Destinatarios:**

Consientes de la necesidad de difundir los servicios que brinda el Centro de Documentación creemos oportuno realizar cursos que estarán dirigidos a los estudiantes de los primeros años de las distintas Facultades de la Universidad de Cuenca, a los que se les capacitará en el uso de los catálogos electrónicos, bases de datos digitales, el manejo eficiente de las tecnologías para la búsqueda de la información y servicios que brinda la biblioteca.

**OBJETIVO GENERAL**

Formar y dar a conocer a los estudiantes, los servicios y recursos tecnológicos, con el fin de tener usuarios capacitados para la búsqueda, recuperación y localización de la información, tanto de la institución como de otras bases de datos.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Conocer los servicios que presta el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez”
- Identificar las distintas opciones de búsquedas de material documental y digital.
- Aprender adecuadamente el manejo efectivo y preciso tanto de los catálogos electrónicos como de las bases de datos digitales.

## **MÓDULO 1**

### **3.4. SERVICIOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN REGIONAL “JUAN BAUTISTA VÁZQUEZ” DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA**

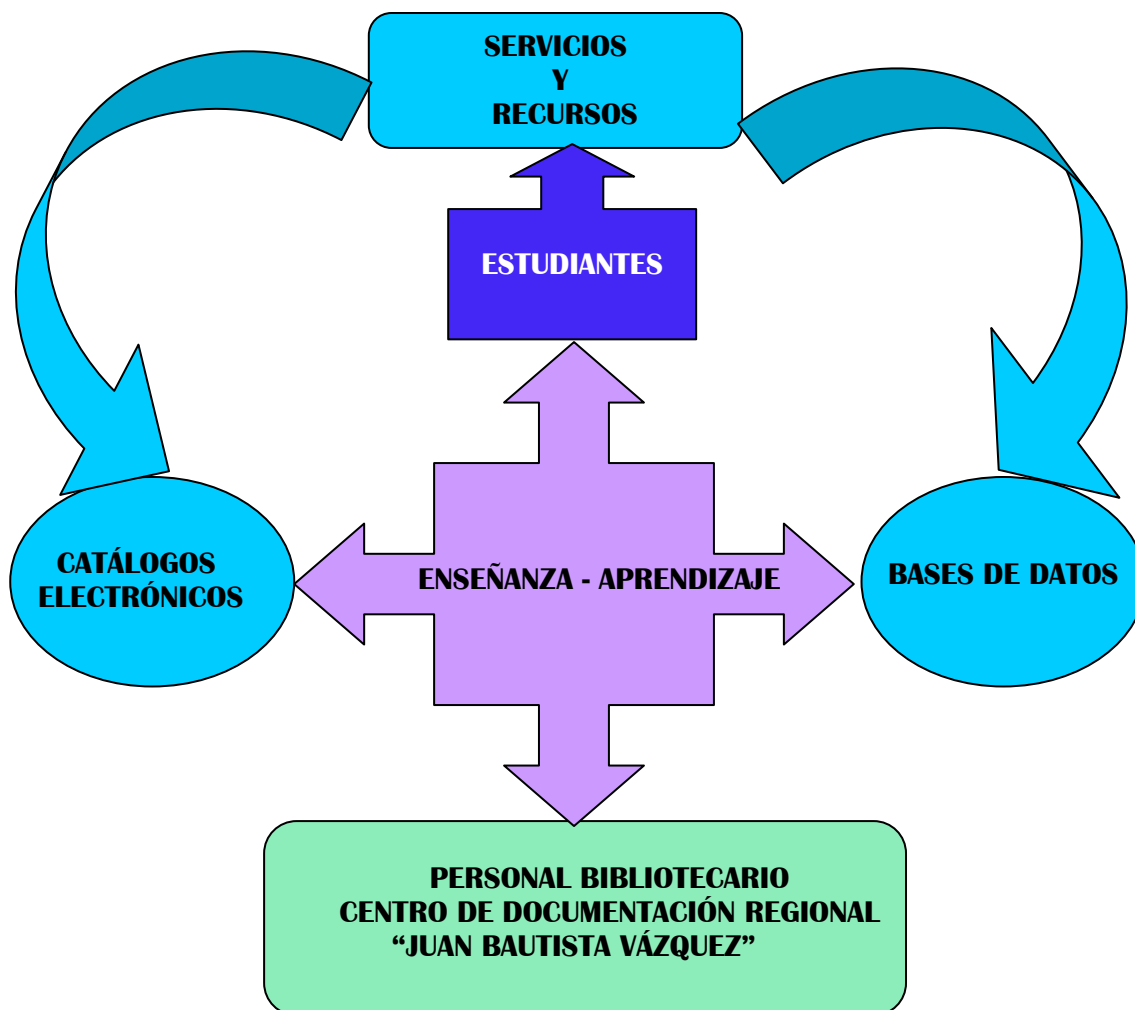
#### **3.5. DESARROLLO DE LOS CONTENIDOS**

Con la capacitación que reciba el estudiante por parte de los Bibliotecarios estarán en condiciones de tener acceso a los catálogos electrónicos, pues hoy en día ya no existen los ficheros físicos. Las bases de datos del Centro de Documentación Regional Juan Bautista Vázquez, pueden ser consultadas dentro del campus Universitario, o accediendo a la biblioteca por medio de la Internet. Además el Centro de Documentación forma parte del Consorcio de Bibliotecas Universitarias por lo que dispone de varias bases de datos a texto completo, que pueden ser consultadas y utilizadas dentro del campo universitario, por lo que se demostrará las bondades de estas y la utilización efectiva de la información.

Se capacitará sobre el uso de las bases de datos especializadas que la universidad dispone mediante convenios con instituciones nacionales e internacionales.

En cuanto a los servicios, la biblioteca es híbrida, por tanto, cuenta con recursos tecnológicos como impresos; es moderna y presta servicios de calidad, estos servicios se darán a conocer para su uso eficaz y efectivo.

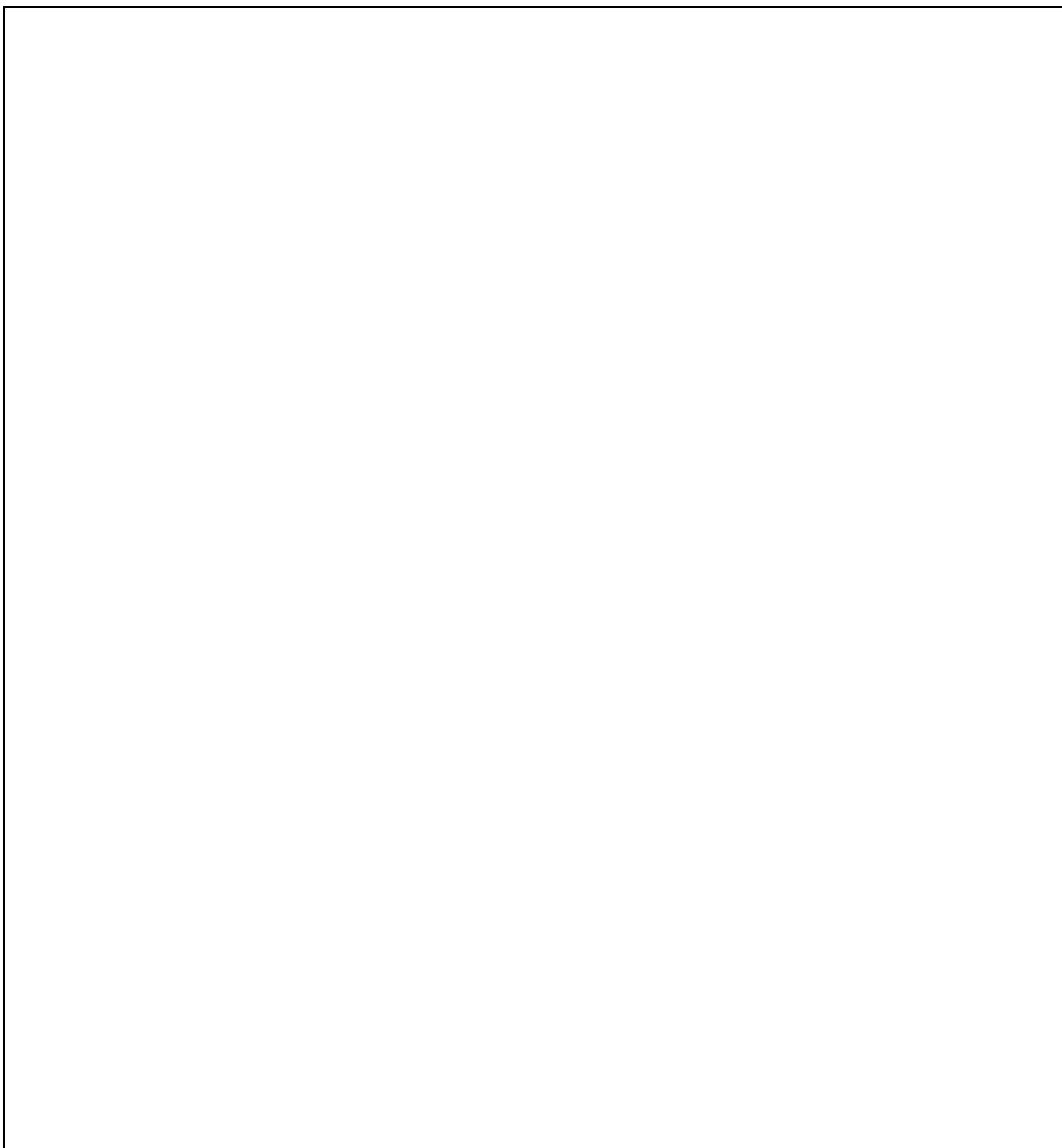
## REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL PROCESO ENSEÑANZA- APRENDIZAJE



Fuente: Centro de Documentación  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera

Este gráfico nos demuestra que el personal bibliotecario, cumple con la función de enseñanza-aprendizaje en el uso de los recursos y servicios que posee el Centro de Documentación, y que va dirigido a los estudiantes de la Universidad de Cuenca.

### **3.6. ORGANIGRAMA DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN REGIONAL “JUAN BAUTISTA VÁZQUEZ”**



**Fuente: propia**  
**Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera**

El Centro de Documentación está distribuido en tres pisos, estos compuestos mediante las diferentes áreas del conocimiento, como nos podemos dar cuenta en el organigrama.

### 3.7. Sistema de clasificación que utiliza el Centro de Documentación

El Centro de Documentación utiliza el sistema de clasificación decimal Dewey, el mismo clasifica el material bibliográfico de acuerdo a la materia, por lo que asigna un número que normaliza y facilita la identificación y posterior ubicación del material en la estantería. Así mismo, es necesario que el usuario conozca sobre esta norma, ya que tendrá que reconocer en el momento que utilice la estantería abierta.

#### 3.7.1. ¿Qué es el Sistema de Clasificación Decimal de Dewey?

Dentro de la obra de Dewey establece como “Clasificación e índice de materias para catalogar y ordenar los libros y folletos de una biblioteca” (Dewey, xx)

El Sistema de Clasificación Decimal Dewey, fue por primera vez publicado en 1876, es usado en bibliotecas de todo el mundo. Este sistema asigna dentro de diez clases principales el total del conocimiento humano. A su vez divididas dentro de diez subdivisiones y los números arábigos son usadas para asignar las clases de materias.

<b>CLASIFICACIÓN DEWEY</b>	<b>SUBDIVISIONES</b>
Generalidades	001 Todo acerca de computadores. 010 Bibliografía. 020 Bibliotecología. 030 Diccionarios y enciclopedias. 040 Colecciones de ensayos 050 Publicaciones periódicas 060 Organizaciones y museografía. 070 Periodismo, editoriales, diarios. 080 Poligrafías 090 Manuscritos y libros raros.



<p>Filosofía y disciplinas relacionadas</p>	<p>100 Filosofía y disciplinas relacionadas  110 Metafísica.  120 Conocimiento, causa, fin, hombre.  130 Parapsicología, ocultismo.  140 Puntos de vista filosóficos.  150 Psicología.  160 Lógica.  170 Ética. (Filosofía moral)  180 Filosofía antigua, medieval, oriental  190 Filosofía moderna occidental</p>
<p>Religión</p>	<p>200 Religión  210 Religión natural.  220 Biblia.  230 Teología cristiana.  240 Moral y práctica cristiana.  250 Iglesia local y órdenes religiosas.  260 Teología social y eclesiología.  270 Historia y geografía de la iglesia.  280 Credos de la iglesia cristiana.  290 Otras religiones.</p>
<p>Ciencias Sociales</p>	<p>300 Ciencias Sociales  310 Estadística.  320 Ciencia política.  330 Economía.  340 Derecho.  350 Administración pública.  360 Patología y servicio sociales.  370 Educación.  380 Comercio.  390 Costumbres y folklore.</p>

<p>Lenguas</p>	<p>400 Lenguas  410 Lingüística.  420 Inglés y anglosajón.  430 Lenguas germánicas; alemán.  440 Lenguas romances; francés  450 Italiano, rumano, rético.  460 Español y portugués.  470 Lenguas itálicas; latín.  480 Lenguas helénicas; griego clásico.  490 Otras lenguas.</p>
<p>Ciencias Puras</p>	<p>500 Ciencias Puras  510 Matemáticas.  520 Astronomía y ciencias afines.  530 Física.  540 Química.  550 Geociencias.  560 Paleontología.  570 Ciencias biológicas.  580 Ciencias botánicas.  590 Ciencias zoológicas.</p>
<p>Tecnología (Ciencias Aplicadas)</p>	<p>600 Tecnología (Ciencias Aplicadas)  610 Ciencias médicas.  620 Ingeniería.  630 Agricultura y tecnologías afines.  640 Economía doméstica.  650 Servicios administrativos empresariales.  660 Química industrial.  670 Manufacturas.  680 Manufacturas varias.  690 Construcciones.</p>

Artes	<p>700 Artes</p> <p>710 Urbanismo y arquitectura del paisaje.</p> <p>720 Arquitectura.</p> <p>730 Artes plásticas; escultura.</p> <p>740 Dibujo, artes decorativas y menores.</p> <p>750 Pintura y pinturas.</p> <p>760 Artes gráficas; grabados.</p> <p>770 Fotografía y fotografías.</p> <p>780 Música.</p> <p>790 Deportes y entretenimientos.</p>
Literatura	<p>800 Literatura</p> <p>810 Literatura americana en inglés.</p> <p>820 Literatura inglesa y anglosajona.</p> <p>830 Literaturas germánicas</p> <p>840 Literaturas de las lenguas romances.</p> <p>850 Literaturas italiana, rumana.</p> <p>860 Literaturas española y portuguesa.</p> <p>870 Literaturas de las lenguas itálicas.</p> <p>880 Literaturas de las lenguas helénicas.</p> <p>890 Literaturas de otras lenguas</p>
Historia y Geografía general	<p>900 Historia y Geografía general</p> <p>910 Geografía; viajes.</p> <p>920 Biografía y genealogía.</p> <p>930 Historia del mundo antiguo.</p> <p>940 Historia de Europa.</p> <p>950 Historia de Asia.</p> <p>960 Historia de África.</p> <p>970 Historia de América del Norte.</p> <p>980 Historia de América del Sur.</p> <p>990 Historia de otras regiones</p>

Fuente: Dewey, XX

### 3.8. ¿Qué significan los números en el lomo de los libros?

Como parte del proceso de clasificación del documento se les añade los datos a cada libro para que se pueda identificar de los demás; estos contienen la siguiente nomenclatura: el número de la clasificación bibliográfica; el número de autor con su sigla en mayúscula y también ciertas siglas que indican la obra a la que pertenecen y en el caso del Centro de Documentación consta también el número de inventario. Por ejemplo

REF	Colección especial de obras de referencia
<b>709</b>	Clasificación bibliográfica (Clasificación Dewey)
<b>G516h</b>	Número de autor (Cutter).
<b>75368</b>	ejemplo (número de inventario) en nuestro caso
<b>1</b>	Tomo

#### 3.8.1. ¿Para qué sirven estos números?

Su función primordial es la de ofrecerles a los usuarios la localización precisa de las obras en estantería abierta.

Otro aspecto a considerar es la utilización de la tabla de Cutter, esta tabla identifica con su código el número que se le asigna al autor y a la materia del material bibliográfico. En la actualidad el Centro de Documentación no utiliza esta norma en el marbete que lleva en el lomo del material bibliográfico para su identificación por parte del usuario, facilitando a que se localice con mayor precisión la ubicación del material bibliográfico en el estante específico.

La tabla de la cual el número del autor es tomado, fue desarrollada por Charles A Cutter. La tabla de Cutter asigna ciertos números, usados decimalmente, para letras del alfabeto en el orden del alfabeto. El título del libro puede también ser representado en lugar de la primera letra del título, excluyendo artículos, inmediatamente seguida del número del autor. En la clasificación los símbolos también pueden ser agregados para indicar que el libro pertenece a una cierta clase de colección, como por ejemplo, la C de

consulta, G de colección general, J de juvenil, etc. El número de clasificación, número de autor y símbolo, si es que lo hay, forman el número del libro, el cual nos indica la materia a la que pertenece y su localización física en la biblioteca. (Lobato, 62)

### **3.9. DE LOS USUARIOS**

Los usuarios principales pertenecen a la Universidad de Cuenca; personas jóvenes, con un nivel medio de educación, con habilidades para manejar las herramientas informáticas; por lo tanto ellos constituyen la base con las que se trabajará en la enseñanza-aprendizaje. Además, la orientación irá dirigida a este grupo de usuarios, sin excluir a ninguno, sea este real o potencial, que acude al Centro de Documentación; al referirnos al usuario potencial, este nos da la oportunidad de hacerlo nuestro cliente; que constituye el objetivo primordial de la institución.

Por otro lado, se puede decir que las bibliotecas cuentan con dos tipos de usuarios:

#### **1. Usuarios internos**

#### **2. Usuarios externos**

**Usuarios internos:** Son aquellos que pertenecen a la Universidad de Cuenca, como los alumnos, docentes, investigadores y personal administrativo.

**Usuarios externos:** “Son aquellos que no forman parte de la institución (pueden ser personas o instituciones), pero que a través de una autorización formal o convenio establecido y recíproco, pueden hacer uso de algunos de los servicios de la biblioteca, entre ellos encontramos, alumnos, docentes, investigadores, bibliotecas, etc.” (ibid, 68)

Así también, existen varias clasificaciones de usuario en las cuales se incluyen estas dos:

#### **1. Usuarios Reales**

#### **2. Usuarios Potenciales**

De acuerdo a estudios que se han realizado al respecto, el número de usuarios potenciales es muy superior al de los usuarios reales, incluso cuando el servicio que se ofrece es bueno. Esto se debe a factores tanto materiales como psicológicos. Los estudiantes y los investigadores utilizan mucho más los servicios de información que los técnicos, en primer lugar porque responden por lo general mejor a sus necesidades y en segundo lugar porque los servicios de información están concebidos esencialmente para esta categoría de usuarios. (ibid, 69)

Por otro lado, con la introducción de las nuevas tecnologías, en especial la consulta a las bases de datos en línea, ha surgido una nueva distinción de usuarios:

**1. Usuario intermedio**

**2. Usuario final**

Usuario intermedio “es aquel que funge como intermediario entre el conjunto de las informaciones posibles que respondan a la demanda de un usuario y la selección de las informaciones que correspondan a las necesidades reales del usuario final. El usuario intermedio es el profesional de la información, mientras que el usuario final es el destinatario último de la industria de la información.” (idem)

**3.9.1. Perfil del Usuario.**

Existen dos tipos de perfiles:

- Individuales**, personas con algún tipo de necesidad en especial.
- Grupales o Colectivos**, grupo de personas que tienen intereses similares

Dentro del perfil del usuario expresa la información que éste desea recibir y comprende:

- Los temas de interés
- La fecha de la información o de los documentos
- El área geográfica
- El autor o autores de interés
- El tipo de documento
- Idioma

### **3.10. SERVICIOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN REGIONAL “JUAN BAUTISTA VÁZQUEZ”**

Siendo los servicios uno de los factores más importante del Centro de Documentación, estos se centran en la satisfacción de sus clientes o usuarios; la misma que va de acuerdo a las necesidades y propósitos que tiene este centro de estudios; facilitando a sus educandos las herramientas necesarias para un mejor desenvolvimiento de las actividades de enseñanza-aprendizaje. Además, los servicios que se presta son de calidad.

Al referirnos a los servicios de calidad, el autor:

**W.B. Martin** (Lobato, p. 60), manifiesta; “la calidad en el servicio al cliente, está constituida por dos escalas: la de procedimientos y la de personal.”

“**La escala de procedimientos de la calidad en el servicio**, consiste en los sistemas y métodos establecidos para ofrecer productos y/o servicios.

**La escala personal de la calidad en el servicio** es la manera en que el personal de servicio haciendo uso de sus actitudes, conductas y aptitudes verbales, se relaciona con los clientes”. (Lobato, 60)

El Centro de Documentación nos ofrece los siguientes servicios:

Consulta o de Referencia
Consulta en catálogos electrónicos
Diseminación selectiva de información (dsi)
Formación de Usuarios
Estantería abierta
Fotocopiado
Préstamo: Interno Externo o a Domicilio
Visitas guiadas
Internet
Servicios de scanner
Consulta Especializada

### 3.11. DE LA CONSULTA O DE REFERENCIA

Al referirnos al servicio de consulta, conocido también como el de referencia; es la manera de conocer, responder y satisfacer las inquietudes de los usuarios. “En la biblioteca universitaria, el objetivo del trabajo de consulta es ayudar a los estudiantes a entender la utilidad del trabajo de consulta básico y desarrollar una facilidad para usar todos los recursos bibliotecarios de manera independiente”. (ibid, 61)



Foto 1: servicios de referencia  
Fuente: Centro de Documentación



En la actualidad es necesario que los servicios de referencia, “deban ir encaminados a ofrecer los servicios directamente en la WEB, a través de formularios, sistemas de conferencia o correo electrónico. Algunas de las bibliotecas más avanzadas utilizan un sistema de conferencia como AOL Instnt Messenger para realizar la comunicación entre el usuario y el servicio de referencia o consulta. Este sistema permite una comunicación más rápida que el correo electrónico”. (Giappiconi et al, 50)

El servicio de consulta o de referencia es el factor que relaciona al usuario con el bibliotecario referencista, por lo que será necesario que se ponga mayor énfasis en orientar, contribuir, velar, cumplir y satisfacer las necesidades de información que se quiere encontrar en la biblioteca. Además, el referencista debe cumplir con los siguientes objetivos:

Respecto a los usuarios:

1. Velar por la calidad de servicio otorgada a los usuarios;
2. Orientar a los usuarios en la búsqueda de información y material bibliográfico en sus distintos formatos, dentro y fuera de la sección;
3. Orientar a los usuarios en el uso de recursos de información virtual, atendiendo y resolviendo sus consultas;
4. Elaborar bibliografías según requerimientos; Realizar el servicio de diseminación de la información;
5. Obtener material bibliográfico nacional y extranjero, a petición de usuarios.

(Lobato, 69)

Por otra parte, **Lobato: p. 69**. Manifiesta “La comunicación del bibliotecario referencista debe ser abierta para que se mantenga un contacto personal lo más cercano posible con los usuarios, cuyas opiniones, críticas y sugerencias se deben solicitar y oír adecuadamente.”

Se debe siempre tener presente que la finalidad de la profesión del bibliotecario, es el servicio a los usuarios; la capacidad de descubrir sus necesidades de traducirlas, la voluntad de adaptar los servicios a la evolución de la demanda y de los avances tecnológicos, así como la colaboración directa con ellos. Es recomendable que las relaciones entre bibliotecarios y usuarios sean constantes, estrechas y diversificadas, tanto como sea posible. (idem)

### **3.12. CONSULTA EN CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS**



Foto 2: Catálogos Electrónicos  
Fuente: [www.biblioteca.edu.ec](http://www.biblioteca.edu.ec)

A lo que se refiere el servicio de consulta en catálogos electrónicos, estos son la base que permiten la búsqueda de información que posee el Centro de Documentación; mediante el uso del catálogo, el usuario puede identificar el material bibliográfico, para luego ubicarlo en el estante correspondiente.

### **3.13. DISEMINACIÓN SELECTIVA DE INFORMACIÓN (DSI)**

La implementación de los nuevos sistemas en el Centro de Documentación, permitirá que se promocióne la diseminación selectiva de la información, mediante el análisis de los requerimientos de los usuarios.

La Diseminación Selectiva de Información, es el proceso por medio del cual se proporciona a un usuario o grupo de usuarios referencias de los documentos seleccionados que corresponden a su interés. La selección de esa información se hace en base de un análisis de los documentos recibidos en la biblioteca, durante un determinado periodo de tiempo. (Lobato, 62)

Las referencias encontradas se envían al usuario para que él seleccione lo más conveniente y de esta forma el bibliotecario le hará llegar el o los documentos específicos. Cada envío de resultados se acompaña con una evaluación del servicio, de tal forma que ésta nos permita corregir las posibles deficiencias del perfil. Una de las ventajas del servicio es que el usuario no consume su tiempo en revisar resúmenes, boletines, bases de datos, que representan grandes volúmenes de información y la eficacia del servicio consiste en la calidad de la información seleccionada, lo que se efectúa gracias a la elaboración del perfil del usuario realizado previamente. (idem)

El servicio de DSI se puede efectuar de dos formas:

1. **Manual.** (Se hace revisando físicamente la obras)
2. **Automatizado.** (Operan a partir del nombre del autor, la indización o cualquier componente de la cita bibliográfica incluido el resumen). A través de servicios de información en línea, queda registrada la estrategia de búsqueda y en la medida que ingresa información al respecto, el sistema nos comunica los nuevos resultados. (idem)

### 3.14. FORMACIÓN DE USUARIOS (ORIENTACIÓN, INSTRUCCIÓN Y DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS).



**Foto 3: Aula de capacitación**  
**Fuente: Centro de Documentación**

En este contexto se plantea que el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez” lleve a cabo la realización continua de la formación o educación de usuarios para un mejor desenvolvimiento de sus usuarios o clientes.

Como se dijo anteriormente que la proliferación y el crecimiento de los recursos tecnológicos de la información hace necesario que los usuarios se formen adecuadamente para que sean usuarios independientes en la búsqueda de la información. Por otra parte será necesario que adquieran las habilidades y destrezas para el buen uso de los recursos tecnológicos, ya que en la actualidad son esenciales para el desarrollo de toda actividad humana. En este sentido el propósito del Centro de Documentación es la de instruir o ayudar a los usuarios a localizar, evaluar y seleccionar y apropiarse de la información que satisfagan sus necesidades investigativas.

La instrucción a usuarios puede ser de dos niveles:

- **General**
- **Especializada**

**Instrucción general** proporciona más que una capacitación, un conocimiento general o introducción breve sobre los recursos y la forma de utilizarlos.

**Instrucción especializada** permite aprender más en detalle como servirse de los recursos disponibles y entender el manejo de la nueva tecnología de información documental.

**Se distinguen varios niveles de formación:**

- **La sensibilización**, que da un conocimiento general más que una capacitación.
- **La orientación**, mediante la cual se imparte una introducción breve sobre los recursos y la forma de utilizarlos.
- **La formación**, que permite aprender más en detalle como servirse de los recursos disponibles y conocer cómo funcionan los medios modernos de información documental.
- **La formación especializada**, que permite aprender a utilizar un servicio particular y a participar en el, en caso requerido. (Lobato, 63)

### **3.15. SERVICIO DE ESTANTERÍA ABIERTA**

El servicio de estantería abierta, tiene la finalidad que el usuario utilice directamente los libros de los estantes, para esto se recomienda que el usuario no vuelva a colocarlos en la estantería ya que puede colocarlos mal y provocaría que no se localice dicho material, por lo que se recomienda hacer uso de las mesas o carros portalibros que se encuentran cerca de los estantes, para que el personal bibliotecario reorganice o coloque en su lugar correctamente.



Foto 4: Estantería Abierta  
Fuente: [www.biblioteca.edu.ec](http://www.biblioteca.edu.ec)

El objetivo principal de este servicio es la de consulta de sus colecciones bibliográficas y documentales convencionales. Las principales colecciones que existen en el Centro son las enumeradas a continuación:

- **Colección de Libre Acceso:** son todos los libros que se encuentran en la estantería abierta, los cuales son usados por los usuarios en la sala de lectura.
- **Colección de Referencia:** Se incluyen todas aquellas obras de carácter general (enciclopedias, diccionarios, anuarios, etc.). Estas se encuentran en estantería abierta y su acceso tampoco requiere la intervención del bibliotecario.
- **Colección de Depósito y Fondo de Reserva:** este material es de uso restringido, (Tesis, libros antiguos, CD, DVD, etc.) solo se utilizará con autorización del bibliotecario.
- **Colección de publicaciones periódicas:** Esta colección está conformada por revistas, periódicos y recursos continuos en general, los cuales se encuentran ubicadas en un espacio físico, denominado Hemeroteca, las cuales también son de libre acceso.



Foto 5: Sala de lectura  
Fuente: Centro de Documentación

### **3.16. REPROGRAFÍA (SERVICIO DE FOTOCOPIADO)**

El Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez” posee dentro de sus instalaciones el servicio de fotocopiado (concesionado), lo que facilita que el material bibliográfico como: colecciones, tesis, diccionarios, etc. no salgan de la biblioteca, ya sea por derechos de autor, propiedad intelectual o por el tipo de documento.

### **3.17. PRÉSTAMO**

El Centro de Documentación tiene como modalidad el préstamo Interno y el Externo.

#### **3.17.1. Préstamo Interno.**

El servicio de préstamo interno permite a los usuarios utilizar el material bibliográfico que se encuentran en estantería abierta o estantería cerrada, y dentro de las instalaciones del Centro de Documentación; para la cual no requiere de documento alguno que habilite su uso.

Es recomendable que el material que utilizó el usuario no lo coloque en los estantes, sino en los carros portalibros o en las mesas, para que el personal bibliotecario reorganice o coloque en su lugar correctamente.



Foto 6: Préstamos y devoluciones  
Fuente: Centro de Documentación

### **3.17.2. Préstamo Externo o a Domicilio.**

El servicio de préstamo externo permite a los usuarios internos de la universidad, a solicitar el material bibliográfico para poder hacer uso de ellos fuera de las instalaciones del Centro de Documentación, en este caso el usuario requiere de un documento para el préstamo. Se excluye de préstamo ciertos materiales de consulta como son: colecciones, diccionarios, tesis, obras de referencia, manuales, etc. Así mismo la biblioteca establece como política de préstamo externo, reglas particulares en cuanto a la cantidad del material bibliográfico por usuario, como los plazos, así como sanciones por no devolver en la fecha fijada las mismas.

Este servicio de préstamo es automatizado mediante el sistema de préstamos con el programa ABCD, el cual sólo con el número de cédula se registra el material bibliográfico que el usuario requiere.

### **3.17.3. Préstamo Inter-Bibliotecario**

Este servicio existe como una opción para ampliar el campo de conocimiento y facilitar el acceso de información a docentes, alumnos e investigadores. Es un sistema en el cual una biblioteca que no dispone de un determinado documento, puede pedirlo prestado a otra para proporcionarlo a alguno de sus usuarios. Este sistema supone un



acuerdo preciso entre las bibliotecas participantes y la adopción de procedimientos normalizados. (Lobato, 66)

Por lo general, el material sujeto a intercambio incluye documentos de la colección general, tesis y otros materiales que la biblioteca prestataria considere pueden salir; las políticas y procedimiento varían de acuerdo a cada biblioteca. Se deben establecer convenios de préstamo Interbibliotecario con aquellas bibliotecas afines a la temática que manejan las diferentes instituciones. (idem)

El sistema ABCD cuenta con la sección de préstamo interbibliotecario a través del protocolo Z39.50, es un estándar internacional para la comunicación entre sistemas informáticos. Es importante en el desarrollo de sistemas bibliotecarios interrelacionados.

### **3.18. VISITAS GUIADAS**

Una de las propuestas de los servicios del Centro de Documentación son las visitas guiadas, donde se da a conocer sobre sus servicios, instalaciones y material que posee. Para acceder a este servicio el usuario deberá hacer una solicitud previa en el caso de una visita presencial o lo puede realizar a través del recorrido virtual. Por lo tanto los visitantes tanto presencial como virtual, podrán tener un panorama amplio y certero sobre la biblioteca, ya que tendrán la oportunidad de conocer cada sección con la información correspondiente.

### **3.19. SERVICIO DE INTERNET**

La Internet, es una información en línea común y unidireccional en la web destinada al público, sobre la biblioteca y sus servicios. El suministro a los usuario de un acceso general a internet, constituye una de las principales actividades de las bibliotecas. La importancia de esta actividad ha sido destacada en las políticas informativas o bibliotecarias de varios países desde comienzos de los años noventa. (Giappiconi et. al, 13)

Una de las actividades primordiales de la biblioteca universitaria es la prestación de servicios de información a través del recurso tecnológico de la Internet, el acceso a este recurso debe ser general, pues constituye el elemento esencial para el desarrollo de todo trabajo investigativo; en este sentido es necesario que se adopten algunas medidas de desarrollo, a corto y mediano plazo; basados en modelos de información digital o virtual y/o electrónico, por lo que; si las bibliotecas desean seguir desempeñando un papel crucial y protagonizar el suministro de información de valor añadido, deberá desarrollar nuevos tipos de servicios basados en internet. (idem)



Foto 7: sala de internet  
Fuente: [www.biblioteca.edu.ec](http://www.biblioteca.edu.ec)

Por otra parte, las bibliotecas deben proporcionar las herramientas adecuadas para que el usuario pueda resolver su problema de información. Por consiguiente, “La función de las bibliotecas consiste en adquirir licencias de algunas de las fuentes de información mejores y más interesantes y ponerla a disposición del público a nombre de la sociedad. Otra función consistiría en facilitar información que sustituya a la información no disponible”. ([www.biblioteca.ucuenca.edu.ec/](http://www.biblioteca.ucuenca.edu.ec/), consultado el 24 de febrero del 2010)

En este aspecto el Centro de Documentación posee los recursos necesarios, para que los usuarios tengan la posibilidad de obtener la información requerida.

En la actualidad la Internet nos permite acceder a mucha información, pero el único problema que hay que saberla clasificar, pues mucha de ella es basura ya sea por no poseer un contenido

científico; así mismo será necesario se adopte una política institucional que permita el acceso a una verdadera información.

### **3.19.1. Finalidad**

La finalidad del Centro de Documentación de los servicios basados en Internet es la de informar, difundir, desarrollar y ampliar los servicios de la biblioteca; así mismo brindar al usuario tanto real como potencial, la posibilidad de acceso a través de la Internet a la información y la comunicación en todas sus formas; la obtención de la información, en todo momento y lugar, así como también conocer todo sobre el fondo de la biblioteca. Para este servicio el Centro de Documentación cuenta con un total de 30 computadoras distribuidas en los diferentes pisos. Pero, consideramos que uno de los mayores problemas que se presenta en este servicio, es que muchos de ellos, en un 50% o más, son subutilizados en otras cosas que no son de investigación, provocando que muchos usuarios no accedan a este servicio; por lo que queda como objetivo fundamental se regule su uso, para que así cumpla con los objetivos para los que fue creado.

Por consiguiente, a partir de los conceptos antes mencionados y con un conocimiento más certero sobre la aplicación de los servicios y recursos, el estudiante podrá satisfacer sus necesidades de información, así como también pedir el servicio de referencia en el momento que lo requiera; el Centro de Documentación cuenta con el personal bibliotecario que está dispuesto a orientarlo y guiarlo hacia la consecución de los objetivos planteados por sus clientes y/o usuario, tanto usuario real como potencial que acude al Centro de Documentación.

### **3.20. SERVICIO DE ESCÁNER**

Este es un servicio más que brinda la biblioteca, el cual facilita a los usuarios que puedan escanear de forma gratuita, ya que hay algunos libros que son de uso restringido y no pueden salir de la biblioteca.

### 3.21. SERVICIO DE CONSULTA ESPECIALIZADA

El servicio de consulta especializado incluye, contestar preguntas complejas, investigación bibliográfica, compilación de bibliografías y hacer anotaciones o resúmenes cuando sea necesario, mantener información y otros archivos requeridos, prestar y solicitar materiales en préstamo externos y dar instrucción en el uso de la biblioteca conduciendo clases formales y dando capacitación individual o a grupos sobre una o más clases de materiales que forman las diferentes colecciones. También ofrecer acceso remoto (servicio de consulta en línea) a los recursos y servicios de la biblioteca. La racionalidad de este concepto es proporcionar servicios de referencia tanto a quienes no pueden asistir a la biblioteca como a los que están en ella.

Por lo que es ahora común para los bibliotecarios de las universidades, ofrecer acceso remoto a una gran variedad de bases de datos electrónicas, incluyendo el catálogo local, bases de datos bibliográficas. (Lobato, 61)

En la actualidad el Centro de Documentación lleva a cabo la implementación de servicios especializados en el portal Web de la Universidad, así mismo, la integración del sistema ABCD de búsqueda y recuperación de información, el sistema D-Space para la ayuda de archivos digitales y el Sistema de Servicios Especializados.

- **SISTEMA ABCD.-** Implementación del sistema ABCD en el Centro de Documentación mediante la adaptación del mismo. Esto consiste en la adaptación del sistema ABCD a las necesidades del Centro de Documentación.
  
- **SISTEMA D-Space.-** Implementación del sistema D-Space para facilitar al personal del CDRJBV el tratamiento y gestión de los documentos PDF, como son las tesis

digitales y Libros Coloniales, así como también facilitar el uso de las mismas a los usuarios permitiendo realizar búsquedas dentro de estos documentos.

- **SISTEMA DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS.-** El sistema de Servicios Especializados, está concentrado en la implementación de servicios que se ofrecerán a los usuarios para cubrir los aspectos operativos que se requieren. (Brito, 93-94)

La implementación de los tres sistemas antes mencionados, son de mucha importancia, sin embargo, consideramos que el sistema o módulo de Servicios Especializados es fundamental, por el mismo hecho que va dirigido exclusivamente a satisfacer las necesidades de los usuarios, que es el fin que persigue la institución. Así mismo los diferentes sistemas, servirán para llevar a cabo actividades de procesamiento de datos, acceso a la información del Centro de Documentación y otras bibliotecas, préstamos interbibliotecarios, préstamos internos como externos, reportes de la información actualizada, ayudas interactivas para el uso del sistema ABCD, D-Space, y Servicios Especializados. (idem)

Al hablar del módulo de Servicios Especializados, éste permitirá brindar un servicio más personalizado y detallado para los usuarios del Centro de Documentación. Al mismo tiempo, están encaminados a atender las necesidades bibliográfico-documentales de los usuarios tanto internos como externos que requieran localizar y obtener documentos que forman parte del acervo de la biblioteca; para ello, será necesario que el usuario cumpla con ciertos requisitos para acceder a los servicios que ofrece el Centro de Documentación Regional. (idem)

Los servicios especializados que ofrece el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez”:

• Registro de Usuarios
• Diseminación Selectiva de la Información
• Alerta de Nuevas Publicaciones por mes
• Descarga de Archivos
• Reserva de Libros
• Orientación a Usuarios
• Sugerencias
• Solicitud de Préstamo Interbibliotecario
• Foros de Discusión
• Blog de Comentarios
• Estadísticas
• Categorización del Registro de Usuarios
• Personalización de los Servicios Especializados
• Personalización de Reportes
• Generación de Contenido RSS
• Consulta de Documentos del CDRJBV a través de una visita virtual por las instalaciones.

Las actividades involucradas, se definen a continuación:

### **3.21.1. Registro de Usuarios**

El usuario deberá ingresar al portal web del Centro de Documentación y escoger la opción registrarse, una vez escogida esta opción se le abrirá un formulario de registro donde deberá llenar los siguientes datos o escoger las diferentes opciones que se le presentan.

- ✓ Nombres
- ✓ Apellidos
- ✓ Dirección de Correo Electrónico

- ✓ Nombre de Usuario y Contraseña
- ✓ Servicios a los que Desea Suscribirse
- ✓ Estilo Personalizado (Color de Fondo, Imagen de Perfil, Mensaje Personal)
- ✓ Temas de Interés

Una vez llenado el formulario, el usuario deberá escoger la opción aceptar y el sistema creará el registro del usuario, por lo que el usuario podrá ingresar a su cuenta con su nombre de usuario y contraseña.

### **3.21.2. Diseminación Selectiva de la Información**

El servicio de Diseminación Selectiva de Información tiene como objetivo principal informar a los usuarios académicos y registrados, acerca de los documentos nuevos de su interés que ingresan al Centro de Documentación Regional. Para recibir el servicio es necesario registrarse como usuario del portal web de la Biblioteca, así estará dentro del sistema y se podrá crear un archivo con el perfil y temas de interés. Cada cierto periodo de tiempo se enviará un listado de los títulos nuevos, así como también si ingresa un título nuevo del área de interés, fuera de este periodo, se informará a través del correo electrónico al usuario interesado.

### **3.21.3. Alertas de Nuevas Publicaciones por mes**

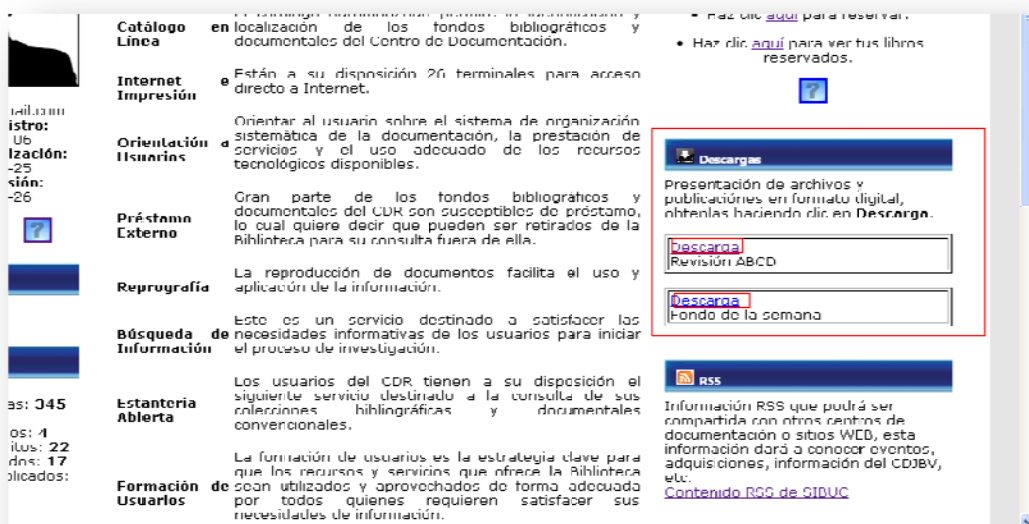
El portal Web del Centro de Documentación mostrará en una tabla la información del material documental nuevo que ingrese a la Biblioteca, con el fin de mantener informados a los usuarios del portal sobre las nuevas adquisiciones.

### **3.21.4. Descarga de Archivos**

Los usuarios que se registren al portal Web del Centro de Documentación podrán descargarse material que se encuentre en formato digital.

### 3.21.5. Descargas

Esta sección permite al usuario descargar los archivos que el Centro de Documentación ponga a disposición de los usuarios registrados del Módulo de Servicios Especializados para descargas.



Gráfica 1: Descargas  
Fuente: <http://sibuc.ucuenca.edu.ec>

Una vez iniciada la sesión tenemos la página de bienvenida.

### 3.21.6. Reserva de Libros

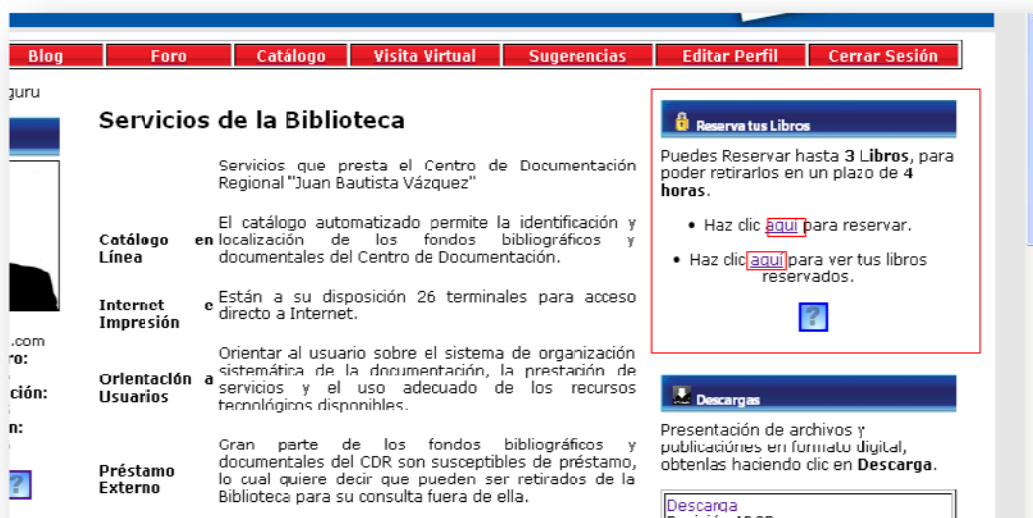
Los usuarios que se registren al portal Web del Centro de Documentación, podrán realizar la consulta primeramente de la existencia del material documental que requiera consultar, si el material documental existe, podrá realizar la reserva del mismo y venir al Centro de Documentación a retirarlo.

### 3.21.7. Opciones de reserva

Esta sección permite a los usuarios realizar reservas sobre el material bibliográfico documental del Centro de Documentación que se encuentre disponible. Se puede hacer



una reserva máxima de hasta tres libros a la vez y la reserva estará activa por un periodo máximo de cuatro horas.



Grafica 2: Opciones de Reserva de Libros  
Fuente: <http://sibuc.ucuenca.edu.ec>



Grafica 3: Búsqueda de Reserva de libros  
Fuente: <http://sibuc.ucuenca.edu.ec>

Las reservas se hacen en base a las coincidencias que se encuentren en la búsqueda de los libros de acuerdo a los parámetros de búsqueda que el usuario ingrese.



Grafica 4: Resultados de Búsqueda de Reserva de libros

Fuente: <http://sibuc.ucuenca.edu.ec>

Además se tiene la opción de visualizar las reservas activas que actualmente tenga el usuario y cancelar sus reservas.



Grafica 5: Reservas Activas


Fuente: <http://sibuc.ucuenca.edu.ec>

Nos parece muy interesante dar a conocer a los estudiantes sobre este servicio, ya que les servirá para realizar reservas de libros desde cualquier parte donde se encuentren, hasta que puedan llegar a la biblioteca a retirar el material reservado dentro del plazo estipulado.

### 3.21.8. Orientación a Usuarios

Los usuarios del portal Web del Centro de Documentación contarán con ayudas multimedia que les permitan una fácil navegación y entendimiento de las funciones y servicios del portal.

Esta sección permite a los usuarios familiarizarse con la funcionalidad del Módulo de Servicios Especializados a través de Videos Tutoriales. Se accede a la orientación de

usuarios a través de el icono  que se encuentra a un lado de las secciones que cuentan con este servicio especializado.

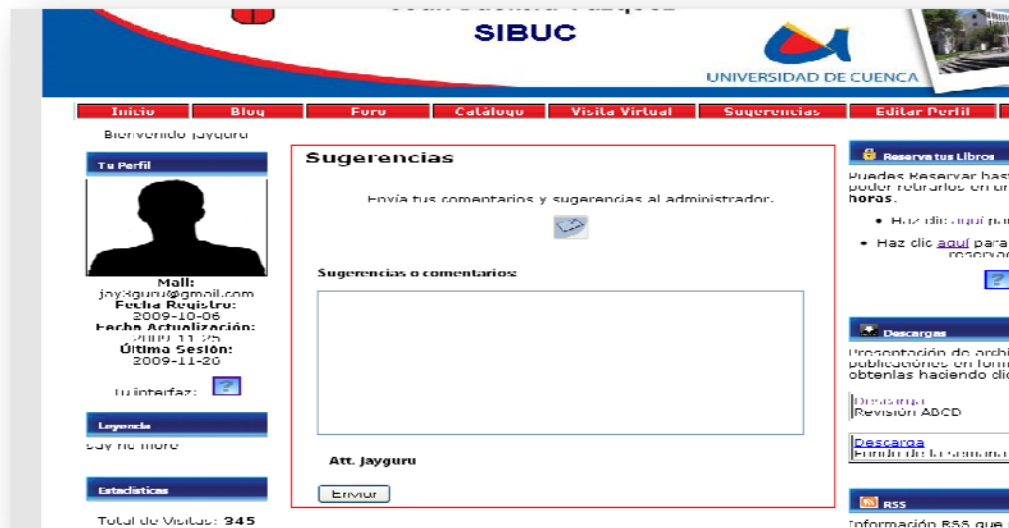


Grafica 6: Orientación a Usuarios  
Fuente: <http://sibuc.ucuenca.edu.ec>

### 3.21.9. Sugerencias

El portal Web del Centro de Documentación contará con una sección de sugerencias que permitirá la colaboración de los usuarios registrados, para el mejoramiento de los servicios del portal, mediante la recepción de un correo electrónico dirigido al responsable en la biblioteca.

En esta sección se permite al usuario dejar sugerencias a la biblioteca, las cuales son enviadas al correo electrónico del Administrador del Módulo de Servicios Especializados.



Gráfica 7: Página de Sugerencias  
Fuente: <http://sibuc.ucuenca.edu.ec>

### 3.21.10. Solicitud de Préstamo Interbibliotecario

Este servicio trata de conseguir los documentos publicados en cualquier lugar del mundo, que no posee el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez”. Además, este servicio ofrece el préstamo de sus propios fondos de datos a otras bibliotecas e instituciones. La solicitud de préstamo interbibliotecario es un módulo que se encuentra implementado en el sistema ABCD y que se debe adaptar a las necesidades de la biblioteca.

### 3.21.11. Foros de Discusión

Los usuarios del portal Web del Centro de Documentación tendrán acceso al servicio de Foros de Discusión el mismo que permite el debate de diversos temas que podrían ser de interés para los usuarios del portal. Un usuario debe registrarse y obtener una cuenta para poder participar de las conversaciones (para leer solamente los temas, no es necesario registrarse). En este foro, los usuarios pueden realizar consultas a los bibliotecarios encargados del tema así como también permite la participación de otros usuarios en los temas.

En esta sección se muestran los foros de discusión que se encuentren publicados dentro del Módulo de Servicios Especializados y permite realizar búsquedas dentro de los foros e ingresar a los foros para revisar sus comentarios.



Gráfica 8: Página Inicial de Foro  
Fuente: <http://sibuc.ucuenca.edu.ec>

A los usuarios registrados se les está permitido además dejar comentarios en los foros y crear temas de discusión.



Gráfica 9: Opciones de Foro para Usuarios Registrados  
Fuente: <http://sibuc.ucuenca.edu.ec>



Grafica 10: Creación de Foro  
Fuente: <http://sibuc.ucuenca.edu.ec>



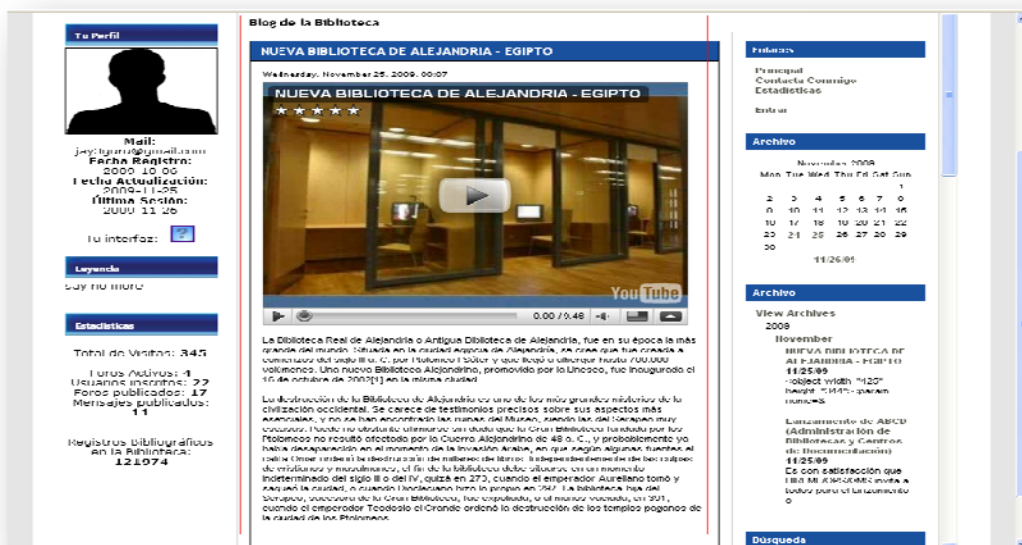
Grafica 11: Creación de Comentario  
Fuente: <http://sibuc.ucuenca.edu.ec>

### 3.21.12. Blog de Comentarios

El portal del Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez” contará con el servicio de Blog de Comentarios que permitirá a la biblioteca publicar temas,

promocionar eventos que el Centro de Documentación realice o novedades del mismo y a su vez permitirá a los usuarios registrados realizar comentarios sobre estos temas.

En esta sección el usuario tiene acceso a las publicaciones del Servicio Especializado de Blog de Comentarios del Centro de Documentación y además, los usuarios tienen la posibilidad de dejar comentarios en dichas publicaciones.

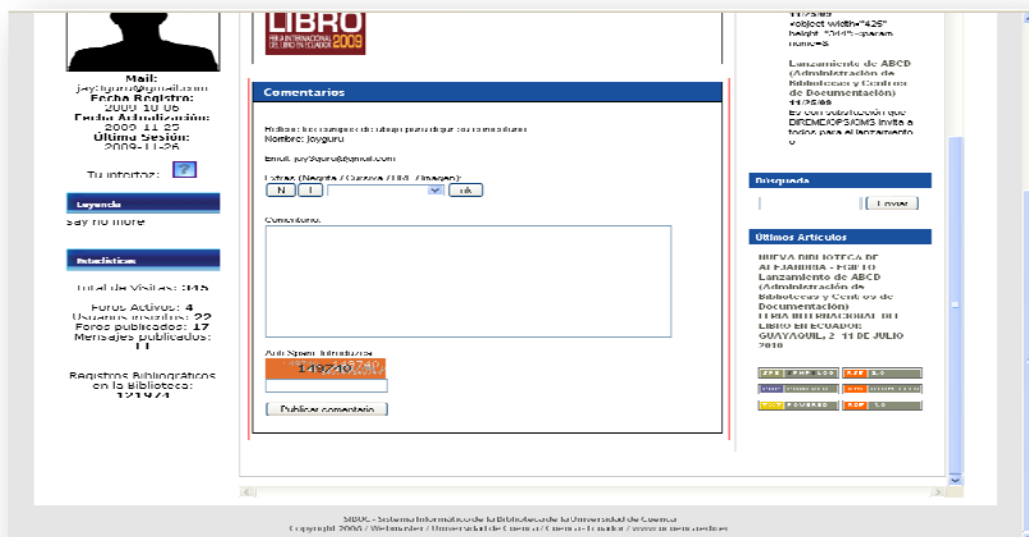


Gráfica 12: Página Principal del Blog  
Fuente: <http://sibuc.ucuenca.edu.ec>



Gráfica 13: Opciones de Blog  
Fuente: <http://sibuc.ucuenca.edu.ec>





Gráfica 14: Formulario de Creación de Comentario en Blog  
Fuente: <http://sibuc.ucuenca.edu.ec>

### 3.21.13. Estadísticas

El servicio de Estadísticas permitirá obtener cifras acerca de: libros más consultados, número de libros, descargas, cantidad de visitas al portal, cantidad de visitas en el día, cantidad de usuarios registrados y cantidad de usuarios en línea. Los cuales son necesarios para el personal de la biblioteca. Parte de estas estadísticas se presentarán también para información de los usuarios del portal Web del Centro de Documentación como lo son la cantidad de visitas al día.

### 3.21.14. Categorización del Registro de Usuarios

Cada usuario registrado al portal Web del Centro de Documentación será categorizado según su función dentro de la Universidad o si es un usuario externo, para según ello obtener acceso a los diferentes servicios en cada tipo de perfil.

### 3.21.15. Personalización de los Servicios Especializados

Los usuarios del portal Web del Centro de Documentación al momento de registrarse podrán personalizar su perfil para poder disponer de los servicios que mas respondan a



sus necesidades, llenando un formulario en el que el usuario da a conocer sus temas de interés.

### 3.21.16. Personalización de Reportes

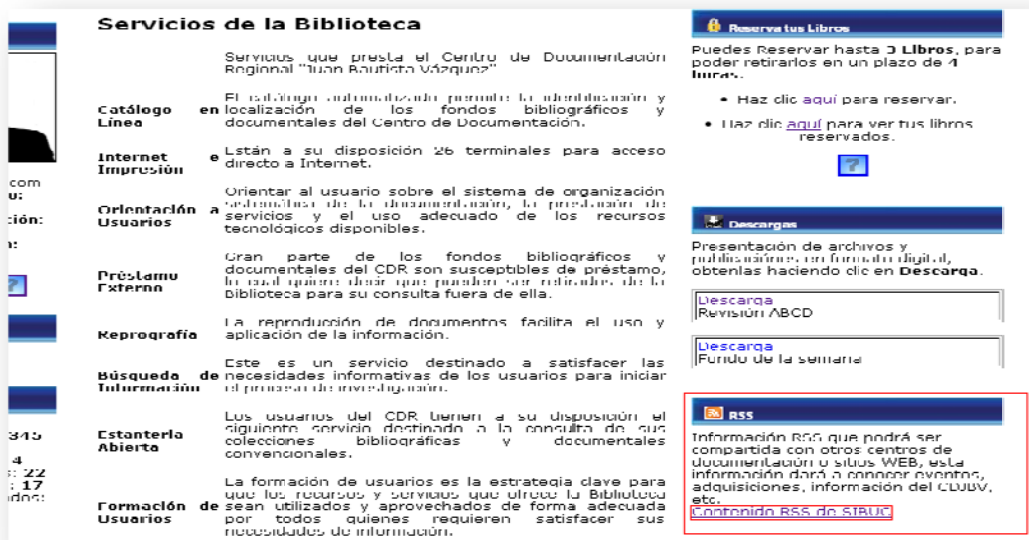
El personal interno del Centro de Documentación podrá acceder a reportes personalizados que ayudarán en la agilidad de búsquedas y obtención de la información de la biblioteca.

### 3.21.17. Generación de Contenido RSS

El portal Web del Centro de Documentación contará con un servicio que generará información RSS la cual podrá ser compartida con otros centros de documentación o sitios WEB, esta información dará a conocer eventos, adquisiciones, información de la biblioteca, etc.

#### Noticias RSS

Esta sección permite al usuario acceder al contenido de las noticias que el Centro de Documentación publique en formato RSS.



Gráfica 15: Noticias RSS  
Fuente: <http://sibuc.ucuenca.edu.ec>

### **3.21.18. Consulta de Documentos del Centro de Documentación Regional**

#### **“Juan Bautista Vázquez” a través de una visita virtual por sus instalaciones.**

Los usuarios del portal Web del Centro de Documentación podrán realizar consultas del material bibliográfico-documental, a través de una visita virtual, simulando un paseo por sus instalaciones, de esta manera se podrán familiarizar con las instalaciones físicas y facilitar futuras consultas presenciales, además que se le brindará al usuario un ambiente mucho más interactivo, lo cual mejorará las experiencias de consulta ya que los usuarios podrán acceder mediante la navegación a todo el repositorio de libros que se encuentren en el Centro de Documentación y conocer además su ubicación física; podrán visualizar en un índice el contenido de cada área y conocer además el estante donde se encuentra el libro. A esto se le suma que por este medio podrá el usuario acceder al servicio de Reserva de Libros. (Brito y Baquero, 7-8)

Las consultas a las que los usuarios tendrán acceso serán:

- Libros
- Tesis en Formato Digital
- Libros Coloniales en Formato Digital

Con la posibilidad de consultas de Tesis y Libros Coloniales en formato digital a través de una visita virtual, se lograría una biblioteca virtual ya que los usuarios no necesitaran ir hasta las instalaciones físicas del Centro de Documentación para tener acceso al contenido de los mismos. (idem)

Los usuarios tanto internos como externos podrán acceder a determinados servicios de acuerdo a su perfil, recibir el servicio de disseminación selectiva de la información, así como alerta a las nuevas publicaciones que ingresan al sistema ABCD, así mismo se permitirá la descarga de archivos en formato digital, la reserva de libros, orientación en el uso, manejo y localización de los servicios mediante secciones de ayuda multimedia dentro del portal; por otro lado la implementación de sugerencias para el mejoramiento de los servicios mediante el uso del correo electrónico al responsable en la biblioteca, así como la solicitud de préstamo interno, externo e interbibliotecario, además el servicios de bibliografías, foros de discusión; blog de comentarios, estadísticas y categorización de usuarios; por lo que será necesario que este registrado como usuario del Centro de Documentación para recibir la información que requiera.

(idem)

### **3.21.19. Implementación del Módulo de Servicios Especializados**

A continuación se especifican los detalles de la implementación del Módulo de Servicios Especializados.

#### **Página de Bienvenida al Módulo de Servicios Especializados**

La página de bienvenida consta de un menú principal ubicado en la parte superior que consta de las opciones principales para los usuarios no registrados, además presenta información del Centro de Documentación y las opciones de “Login” y “Registros de Usuarios”.



Gráfica 16: Página de Bienvenida  
Fuente: <http://sibuc.ucuenca.edu.ec>

## Login

Esta sección presenta el formulario para el inicio de sesión dentro del Módulo de Servicios Especializados.



Gráfica 17: Página de Login  
Fuente: <http://sibuc.ucuenca.edu.ec>

## Registrarse

En esta sección se presenta el formulario de registro para usuarios.

Gráfico 18: Formulario de Registro  
Fuente: <http://sibuc.ucuenca.edu.ec>

## Editar Perfil

Esta sección permite a los usuarios editar su información ingresada al momento de su registro.

Gráfica 19: Formulario de Edición de Perfil  
Fuente: <http://sibuc.ucuenca.edu.ec>

## Página de Bienvenida una vez iniciada la sesión.

Esta página contiene un menú con las opciones para los usuarios registrados, además presenta información sobre el usuario, estadísticas del Módulo de Servicios Especializados e información sobre los mismos.



Gráfica 20: Servicios de la Biblioteca

Fuente: <http://sibuc.ucuenca.edu.ec>

### 3.2.2. VISITA VIRTUAL.

Esta sección presenta los enlaces para el Servicio Especializado de Visita Virtual y ejecuta la aplicación en formato flash de la visita virtual de las instalaciones del Centro de Documentación de los diferentes campus de la Universidad de Cuenca.

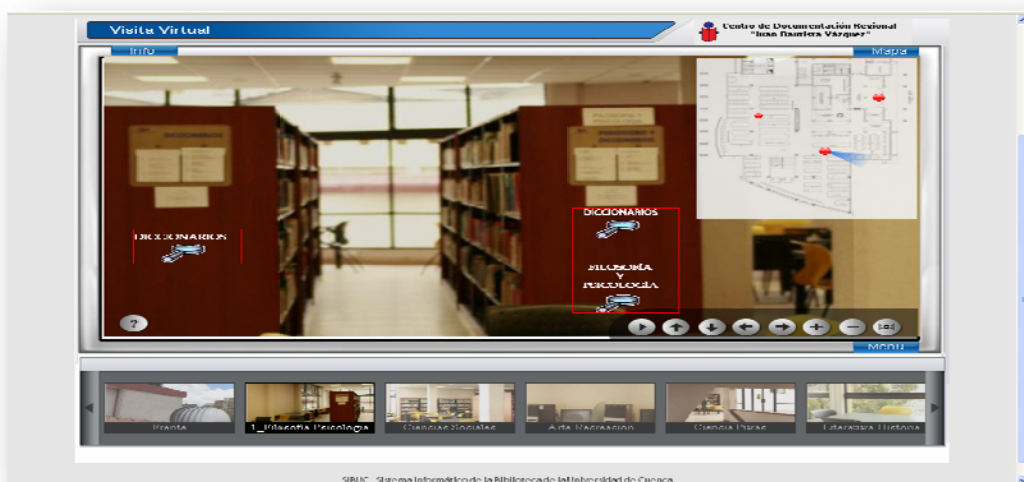


Gráfica 21: Enlaces a Campus de Visita Virtual

Fuente: <http://sibuc.ucuenca.edu.ec>

Además permite al usuario realizar búsquedas ingresando en los enlaces que se encuentran colocados en los estantes de las instalaciones del Centro de Documentación. Estas búsquedas se realizan de acuerdo al área donde se encuentren los estantes (Filosofía, Religión, etc....).

Creemos que este sistema de visita virtual es muy novedoso, ya que a más de los catálogos electrónicos con los que cuenta la biblioteca, los estudiantes a través de esta visita virtual pueden realizar búsquedas del material bibliográfico que requieran para consulta.



Grafica 22: Enlaces de Visita Virtual  
Fuente: <http://sibuc.ucuenca.edu.ec>



Gráfica 23: Búsquedas de Visita Virtual  
Fuente: <http://sibuc.ucuenca.edu.ec>

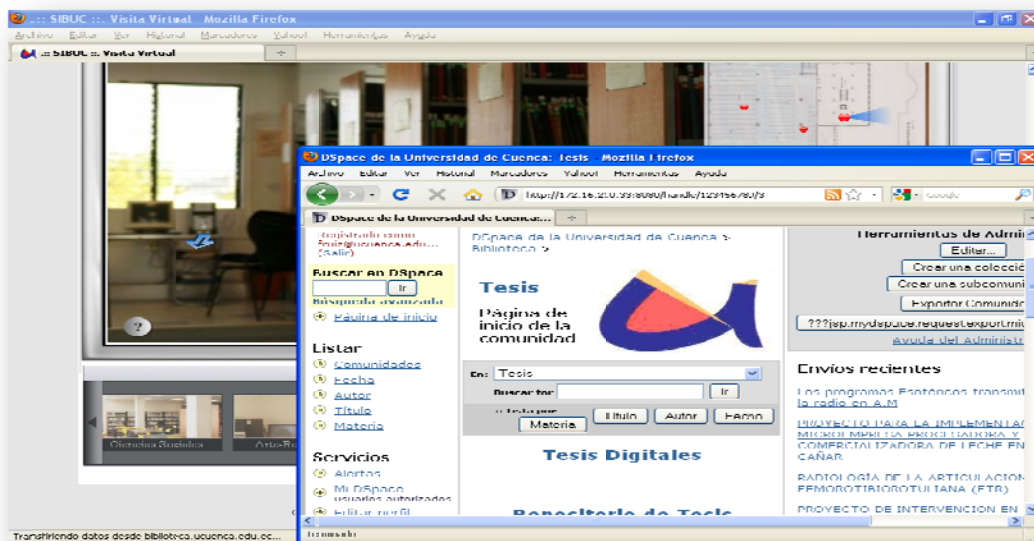


Se presentan las coincidencias con los parámetros de búsqueda.



Grafica 24: Resultado de Búsquedas de Visita Virtual  
Fuente: <http://sibuc.ucuenca.edu.ec>

También se pueden realizar consultas del material bibliográfico documental que se encuentre en formato digital en el Centro de Documentación, a través de enlaces vinculados al Módulo D-Space. (Brito y Baquero, 354-473)



Grafica 25: Búsquedas en la Sección de Tesis  
Fuente: <http://sibuc.ucuenca.edu.ec>



## MÓDULO 2

### CATÁLOGO ELECTRÓNICO

#### 3.23. Recursos Electrónicos

La función principal del Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez” consiste en localizar, evaluar, seleccionar, organizar, exponer y suministrar información al usuario. Así mismo, la información que proporciona, puede ser localizar a través del catálogo electrónico y la base de datos digitales, la una como un recurso propio y la otra en suscripción con proveedores como la EBSCO y otros.

A partir del cambio tecnológico que las bibliotecas y/o Centros de Documentación han ido transformándose, por lo que, la tendencia general que se observa es el proceso de sustitución de los catálogos impresos por los catálogos en línea lo que podría describirse como una evolución hacia la convergencia digitalizada. (Lobato, 68-69)

En este sentido, será necesario que la biblioteca mantenga un sistema integrado de gestión bibliotecaria basados en **OPACs** (Catálogos de acceso público en línea) tecnología de Internet, lo que permitiría acceder a la información de texto, imagen o multimedia. Así mismo, la biblioteca a más de lo que posee, deberá plantearse nuevos servicios como por ejemplo, la de comunicación por medio de telefonía celular, correo electrónico, Messenger; donde, por este medio, la biblioteca pueda responder a las inquietudes y necesidades de los usuarios. (idem)



**Foto 7: Catálogos electrónicos**  
Fuente: <http://www.biblioteca.edu.ec>

### **3.24. ¿QUÉ ES UN CATÁLOGO ELECTRÓNICO?**

Un catálogo electrónico es una publicación online, es decir, una interfaz gráfica generalmente una página HTML en la que se muestran los productos y servicios ofrecidos por la biblioteca.

Los catálogos digitales almacenan grandes cantidades de material bibliográfico y permiten organizarlos y clasificarlos de distintas maneras para que los usuarios puedan realizar búsquedas rápidas y efectivas.

Los catálogos electrónicos tienen como objetivo facilitar al usuario los datos del material bibliográfico que requieran, en forma rápida y precisa desde cualquier lugar del mundo. En este sentido, los catálogos electrónicos son excelentes formas de comunicación entre la biblioteca y sus usuarios. (idem)

### **3.24.1. Ventajas del catálogo electrónico**

Los catálogos electrónicos presentan múltiples ventajas para los usuarios.

El uso de los catálogos no tiene costo. Se los puede encontrar en la página web de la Universidad en la sección de biblioteca.

Gracias a los beneficios de Internet, personas de todo el mundo y a toda hora pueden tener acceso al catálogo. Ofreciendo un servicio más cómodo y rápido a los usuarios. Pueden buscar información inclusive obras a texto completo por medio del catálogo electrónico.

A través de un catálogo electrónico la biblioteca puede informar sobre sus productos y servicios a los usuarios.

El contenido de los catálogos digitales se almacena en un servidor, al cual pueden acceder a desde cualquier parte del mundo. Los catálogos pueden actualizarse en forma fácil, rápida y continua. En los catálogos encontrarán todo el material bibliográfico de la biblioteca incluidas las tesis digitales a texto completo, la base de datos del Centro de Documentación se actualiza continuamente.

### **3.24.2. Criterios de búsqueda**

Existen varios criterios de búsqueda, que facilitan la ubicación del material bibliográfico como: palabra(s) clave, título, autor, editorial, año de publicación, clase de material y el idioma del mismo.

## **3.25. INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE LOS CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS**

La formación de usuarios en el uso de los catálogos electrónicos es un sistema de enseñanza-aprendizaje, orientada a los estudiantes propuestos en el plan de formación de usuarios, su uso es flexible, por lo que su orientación se fundamentará en tres elementos como son: conocimiento, habilidad y actitudes necesarios para hacer un manejo adecuado y eficiente de este recurso. Así mismo se instruirá sobre la terminología básica que se utiliza y que se relaciona con los recursos, formas de organización y los servicios que presta la biblioteca

La herramienta de acceso a la información del Centro de Documentación será mediante el uso del catálogo electrónico del sistema ABCD, que es un sistema amigable de recuperación de documentos mediante la búsqueda por: Autor, Autor Institucional, Título, Materia, Campus, etc. La formación, estará encaminada a la localización del material bibliográfico y su orientación se irá haciendo desde la página principal; será necesario seguir ciertos pasos para realizar una búsqueda.

La página principal que el usuario visualizará, es la del sistema ABCD, a través de este servicio se puede realizar consultas de material bibliográfico de los tres campus universitarios: Central, Paraíso y Yanuncay, así mismo se puede observar las opciones de búsqueda que se encuentran dentro del sistema y que corresponden a otras bases de datos.

Existen dos formas de búsqueda de material bibliográfico: directamente en la barra de búsqueda, o utilizando los iconos del lado izquierdo de la página como son: Búsqueda directa, Búsqueda en documentos digitales, Búsqueda en otras bases revistas (Internet). o lo que representa lo mismo por Búsqueda en otras bases.

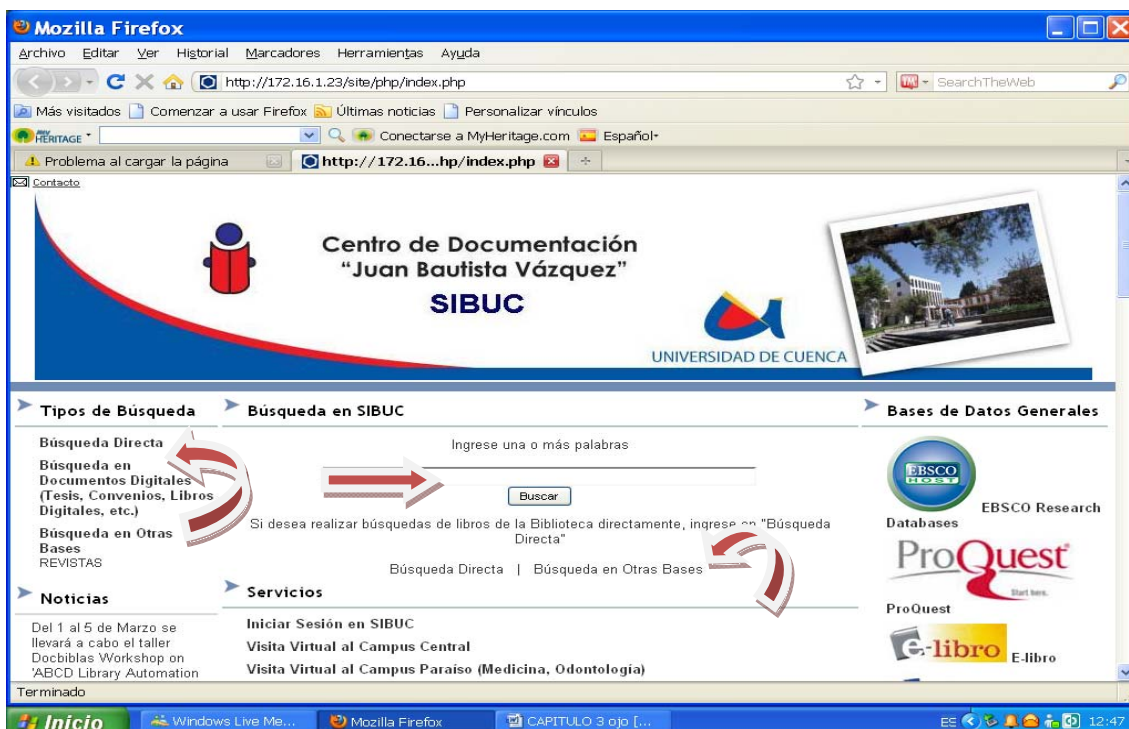


Gráfico 26: Página Principal de los Catálogos Electrónicos  
Fuente: <http://172.16.2.23/site>

Al dar clic en cualquiera de las opciones del menú del lado izquierdo de la imagen, por búsqueda en otras, o directamente en la barra de búsqueda, nos presenta dos opciones: en forma directa con la palabra o tema de búsqueda o mediante el uso del formato que queremos utilizar.

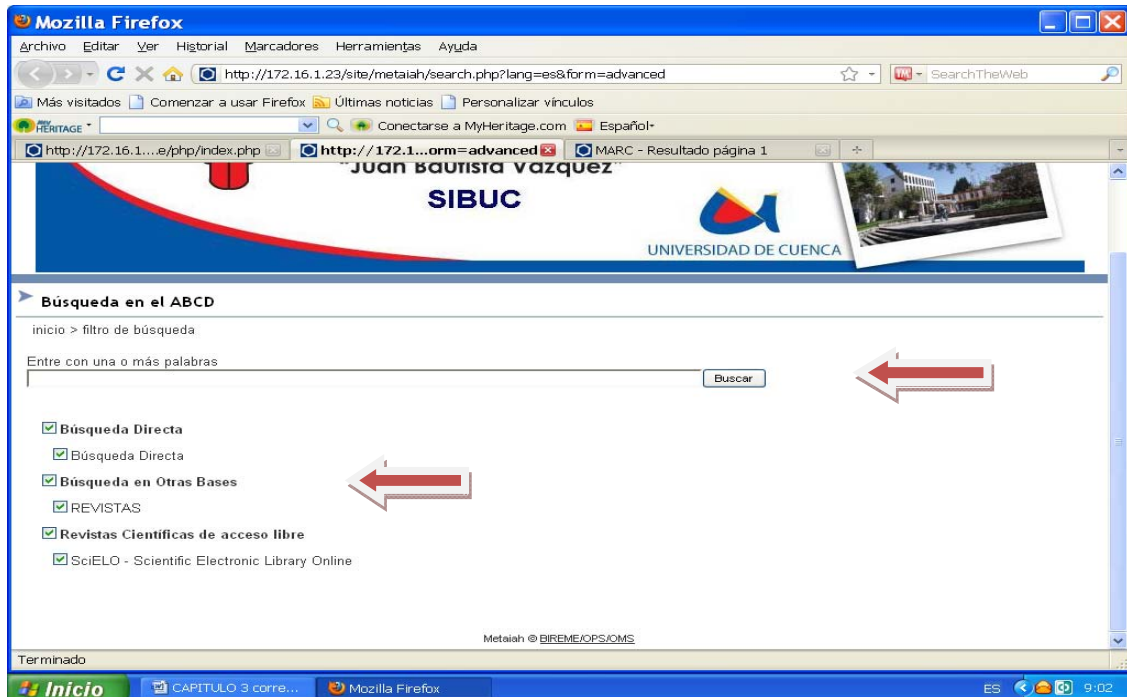


Gráfico 27: Catálogos de búsqueda en otras bases  
Fuente: <http://172.16.2.23/site>

En la siguiente página, como ejemplo, si hacemos una búsqueda en forma directa, esta nos presenta dos opciones: por formulario libre o por formulario avanzado.

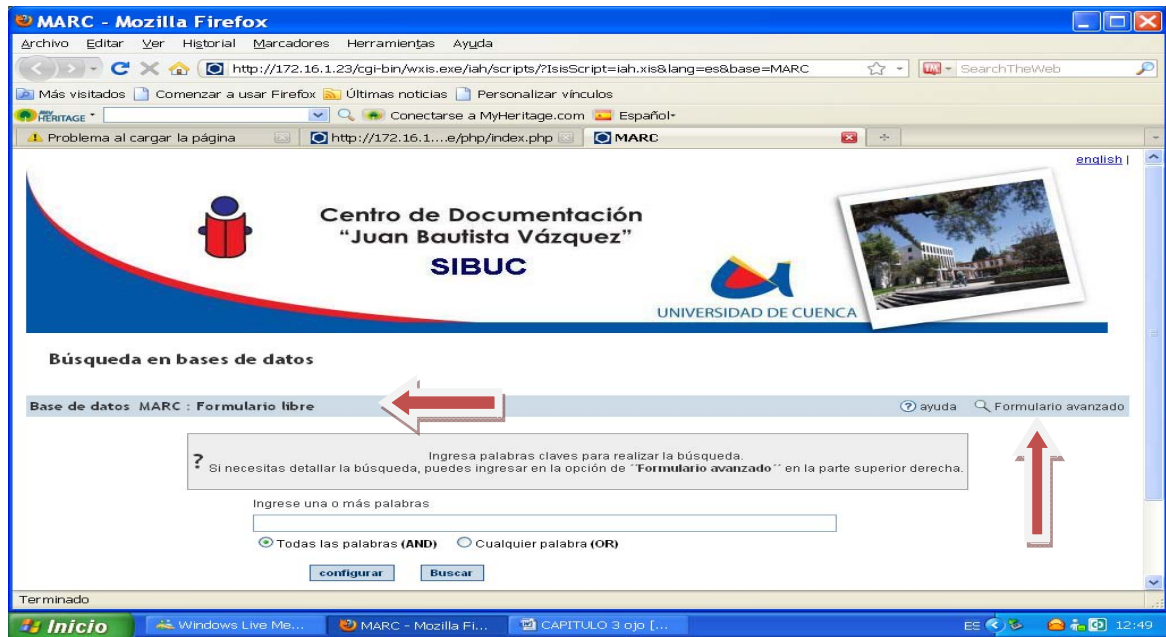


Gráfico 28: Catálogo búsqueda en formulario libre  
Fuente: <http://172.16.2.23/site>

Al utilizar la búsqueda por formulario avanzado, se puede realizar búsquedas combinadas mediante el uso de expresiones booleanas (AND, OR, NOT); así como cambiar el idioma, realizar la búsqueda por palabras, palabras de título, palabras de resumen, autor, autor institucional, descriptores, país. Además la opción de índice, en la búsqueda nos presenta en orden alfabético.

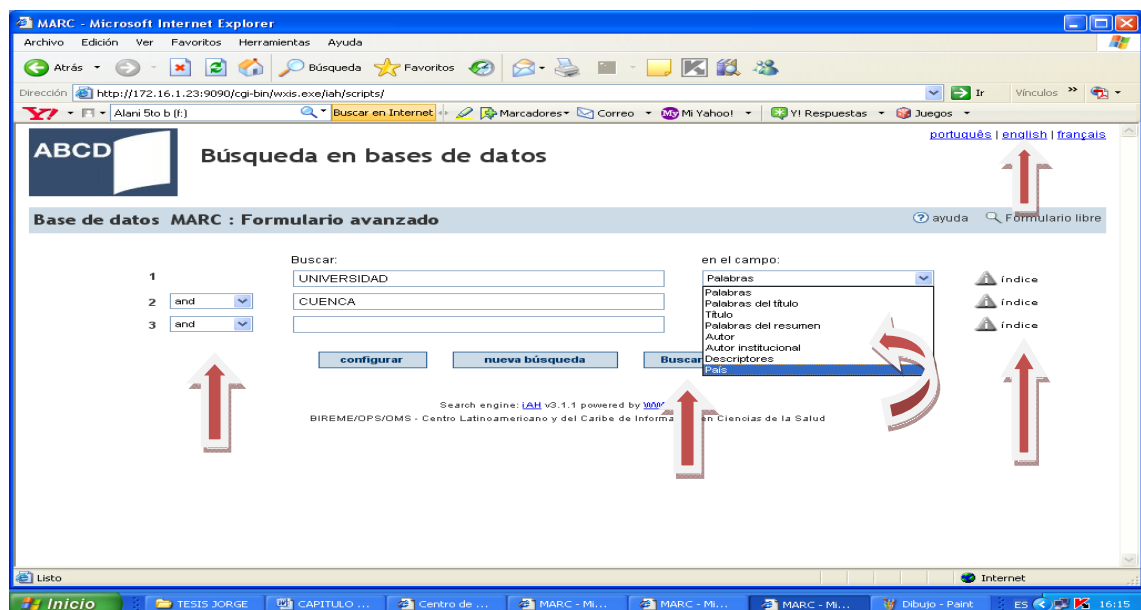


Gráfico 29: Catálogos de búsqueda en formulario avanzado  
Fuente: <http://172.16.2.23/site>

En la opción de **ayuda** ésta nos orienta para realizar las búsquedas a través de ejemplos

<p><b>Como hacer búsquedas</b></p>	<p>[ <u>llenando el formulario</u>] [ <u>operadores booleanos</u> ]</p>																												
<p><i>Llenando el formulario</i></p>	<p>Ingrese una o más palabras en los campos del formulario. De preferencia seleccione la búsqueda a través de un índice específico, donde las palabras serán buscadas.</p> <p>Si desea seleccionar a través del índice específico, seleccione el campo y pulse el "índice".</p> <p>Para combinar más de una palabra en la misma línea utilice operadores booleanos (<u>ejemplo 1</u>). Utilice las líneas 1, 2 y 3 para buscar más de una palabra y/o en campos distintos (<u>ejemplo 2</u>).</p> <p>Teclee en "buscar" para ejecutarla.</p>																												
	<p>Ejemplo 1</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 5%;"></td> <td style="width: 35%; text-align: center;"><i>Buscar</i></td> <td style="width: 35%; text-align: center;"><i>buscar por</i></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>salud and pública</td> <td>Palabras del título</td> <td>"busca"</td> </tr> </table> <p>Ejemplo 2</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 5%;"></td> <td style="width: 35%; text-align: center;"><i>Buscar</i></td> <td style="width: 35%; text-align: center;"><i>buscar por</i></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>cefalea or hipertensión</td> <td>Asunto</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>and trasplante</td> <td>Descriptores</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>or Ramón</td> <td>Autor</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>"busca"</td> </tr> </table>		<i>Buscar</i>	<i>buscar por</i>		1	salud and pública	Palabras del título	"busca"		<i>Buscar</i>	<i>buscar por</i>		1	cefalea or hipertensión	Asunto		2	and trasplante	Descriptores		3	or Ramón	Autor					"busca"
	<i>Buscar</i>	<i>buscar por</i>																											
1	salud and pública	Palabras del título	"busca"																										
	<i>Buscar</i>	<i>buscar por</i>																											
1	cefalea or hipertensión	Asunto																											
2	and trasplante	Descriptores																											
3	or Ramón	Autor																											
			"busca"																										

<i>Operadores booleanos</i>	<p>Para combinar la búsqueda en más de una palabra en el mismo campo, es necesario usar los operadores booleanos entre ellas. Vea a continuación la tabla de operadores booleanos y ejemplos de su uso.</p>		
	<b>Operador</b>	<b>ejemplo</b>	<b>acción</b>
	<b>and</b>	paciente and cuidados	Recupera los documentos que contengan las dos palabras : <b>paciente y cuidados.</b>
	<b>or</b>	paciente or cuidados	Recupera los documentos que contengan la palabra paciente o la palabra cuidados o documentos que contenga las dos palabras: <b>paciente y/o cuidados</b> o ambas.
	<b>and not</b>	paciente and not cuidados	recupera los documentos que contengan solamente la palabra paciente y no contengan la palabra paciente: <b>paciente y no cuidados</b>

Gráfico 30: Página de Ayuda  
Fuente: <http://172.16.1.23/iah/es/help/>

Podemos realizar búsquedas por índice, este nos sirve para encontrar fácilmente palabras relacionadas o autores con sus nombres y apellidos completos.



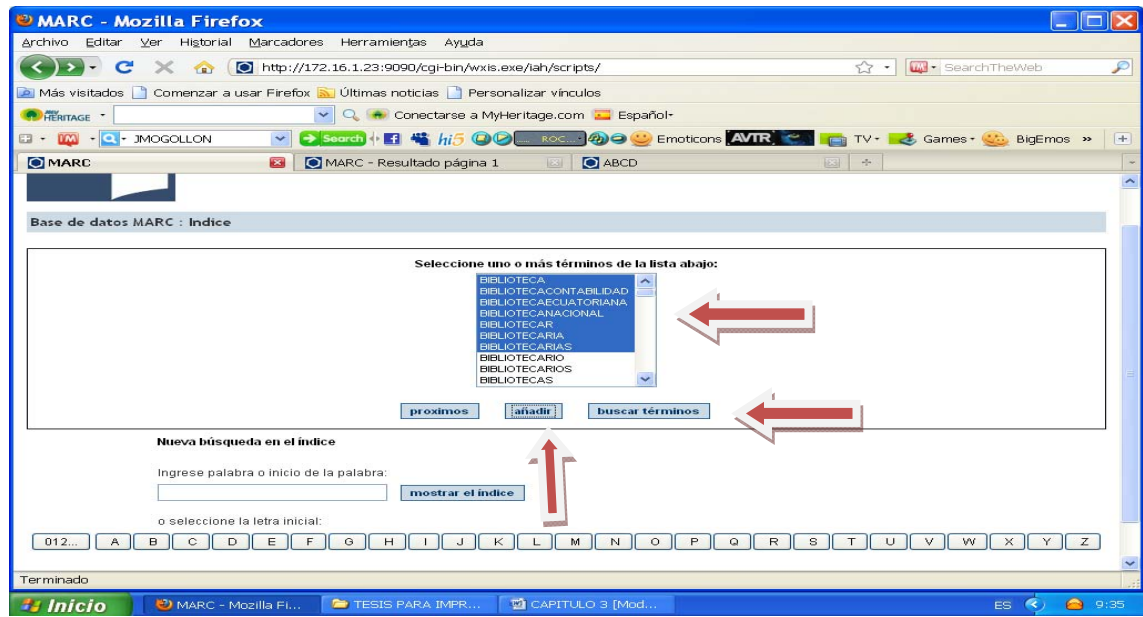


Gráfico 31: Búsqueda por índice  
Fuente: <http://172.16.1.23/cgi-bin/>

Como ejemplo hemos puesto **biblioteca** y damos clic en mostrar índice, aquí nos da como resultado todos los términos relacionados con esta palabra, podemos señalar las palabras y poner añadir y buscar o directamente señalar solo la palabra que nos interesa y poner buscar términos, dándonos como resultado los registros que contienen esa palabra.

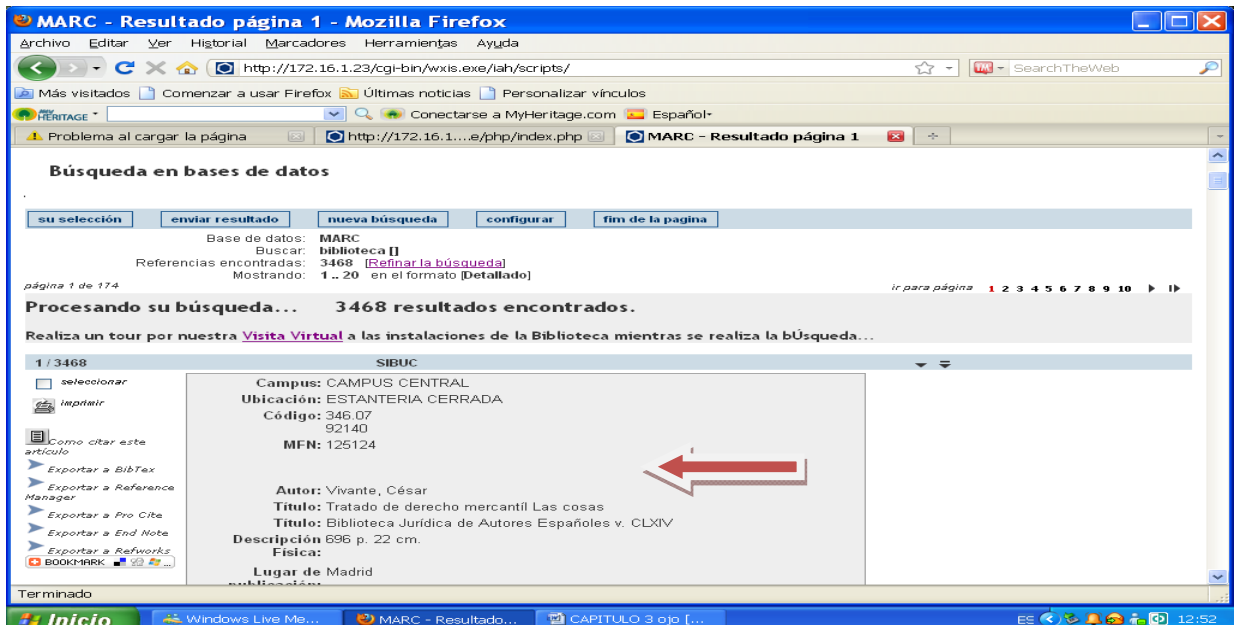


Gráfico 32: Resultado de la búsqueda  
Fuente: <http://172.16.1.23/cgi-bin/>

El siguiente paso es la de elegir el documento que sea de su interés, verificamos y anotamos su clasificación y campus donde se encuentra el documento (PISO) para luego su localización en la estantería, en la información recuperada por el usuario, tiene dos opciones de conseguir el número de clasificación, mediante el uso de cada uno de los títulos o marcando uno o más casilleros que nos presenta esta opción.

144 / 778 MARC

seleccionar imprimir

**Código:** 027.7  
B634c  
43983

**UBICACION:** ESTANTERÍA CERRADA

----- DOCUMENTO -----

**Título:** Primer centenario de la Biblioteca "Juan Bautista Vázquez" de la Universidad de Cuenca, 24 de mayo de 1882 24 de mayo de 1982

**Descripción Física:** 115 p.

----- LIBRO -----

**Lugar de publicación:** Cuenca

**Editorial:** Universidad de Cuenca

**Año de publicación:** 1982

**Idioma:**

**Descriptor:** HISTORIA DE LA BIBLIOTECA JUAN BAUTISTA VAZQUEZ  
BIBLIOTECA JUAN BAUTISTA VAZQUEZ

**Nota General**

**Nota de resumen** "Datos tomados de un programara con fecha 3 de noviembre de 1936. El 1 de Noviembre 1936 a las 2 pm. inauguración de la "Biblioteca Juan Bautista Vázquez eb su nuevo local (de Sto. Domingo a la Corte) en el Palacio de la Universidad de Cuenca (actual Palacio de Justicia)

145 / 778 MARC

Gráfico 33: Ficha del libro  
Fuente: <http://172.16.1.23/cgi-bin/>

Luego de encontrar la información, esta nos presenta algunas opciones: como imprimir directamente las fichas de su elección, ir al icono su selección para imprimir o a su vez al icono enviar resultados el cual puede convertir el documento en **HTML o XML, ISO 2709 (Microisis)**. Por otra parte tenemos también la opción de citar este documento y enviar resultado de la información a nuestro correo electrónico.

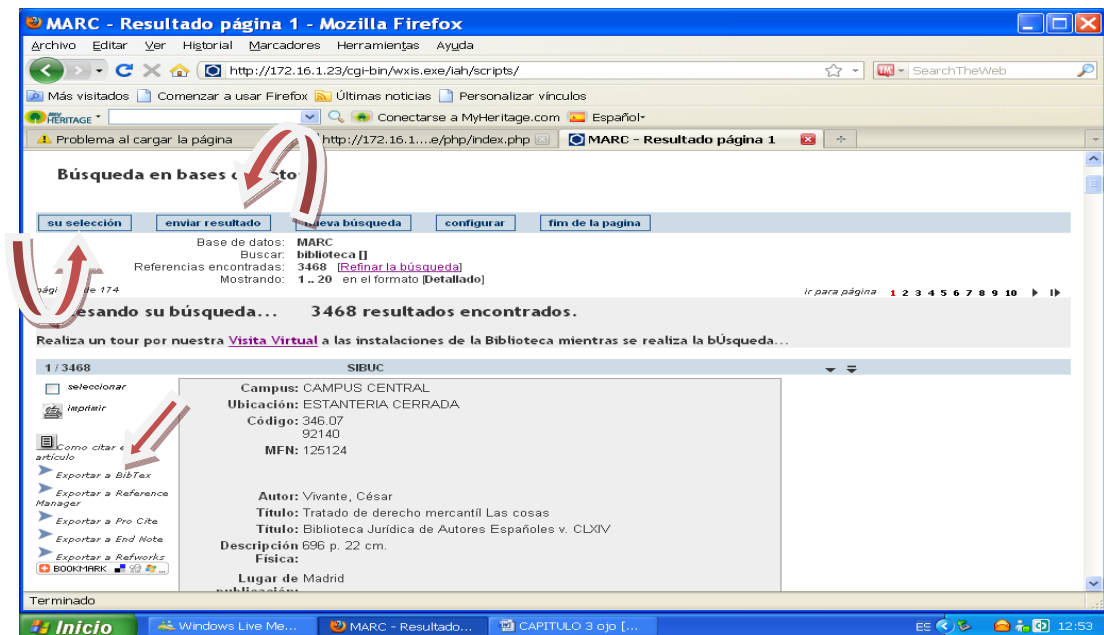


Gráfico 34: Ficha del libro para imprimir  
Fuente: <http://172.16.1.23/cgi-bin/>

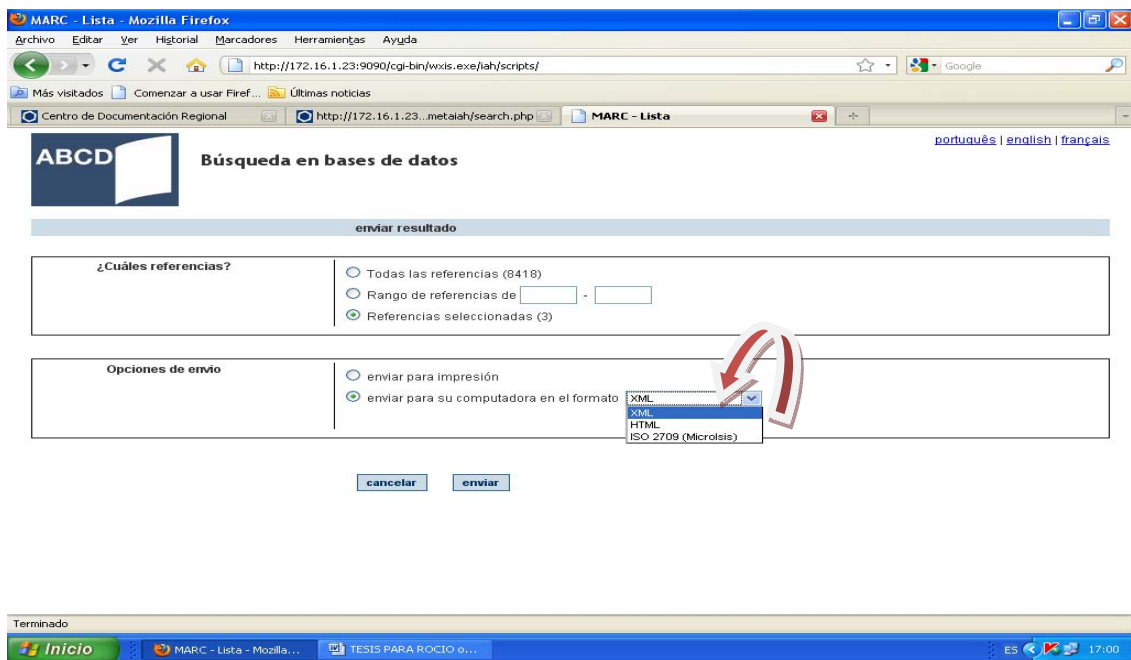


Gráfico 35: Página de resultados para imprimir  
Fuente: <http://172.16.1.23/cgi-bin/>

En la página principal del catálogo podemos hacer búsquedas de documentos digitales, (tesis, libros históricos, etc.) para esto tenemos que dar clic en la parte izquierda de la página en búsqueda de documentos digitales.

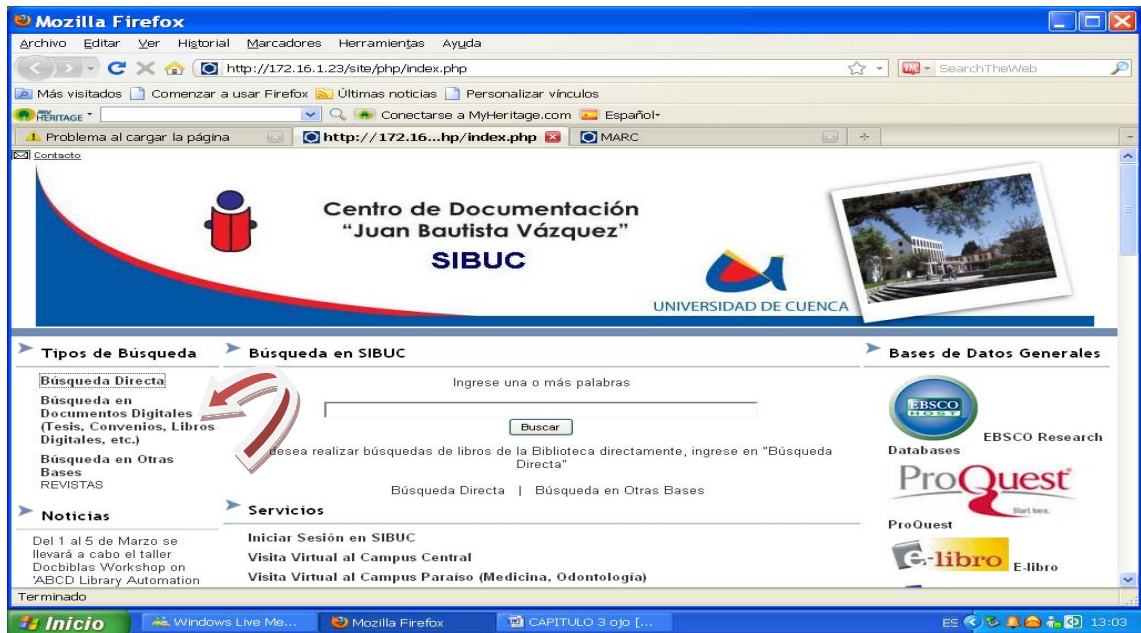


Gráfico 36: Página principal de catálogos  
Fuente: <http://172.16.1.23/>

Al dar clic tenemos la siguiente página en la que se puede hacer búsquedas de los documentos digitales. Como también realizar búsquedas directamente en la barra o al lado izquierdo de la página.

Al lado derecho de la página tenemos todas las tesis nuevas que han ingresado a la biblioteca, las que se pueden consultar directamente.

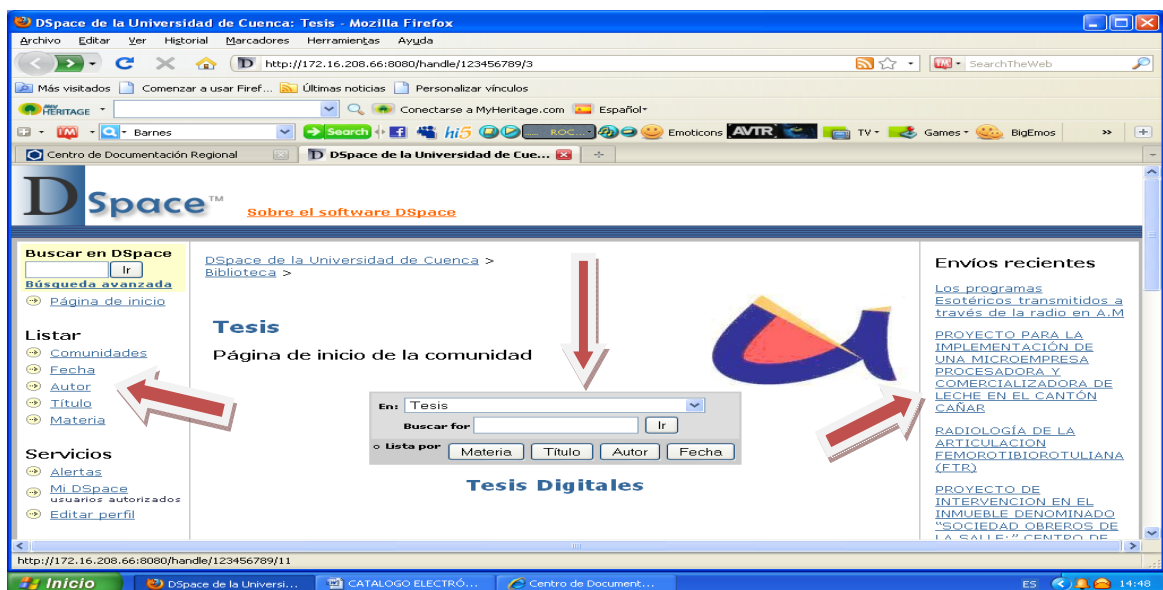


Gráfico 37: Página de tesis digitales  
Fuente: <http://dspace.ucuenca.edu.ec:8080/>

Aquí podemos escoger las tesis de las facultades de dos formas: en tesis o colecciones en esta comunidad.

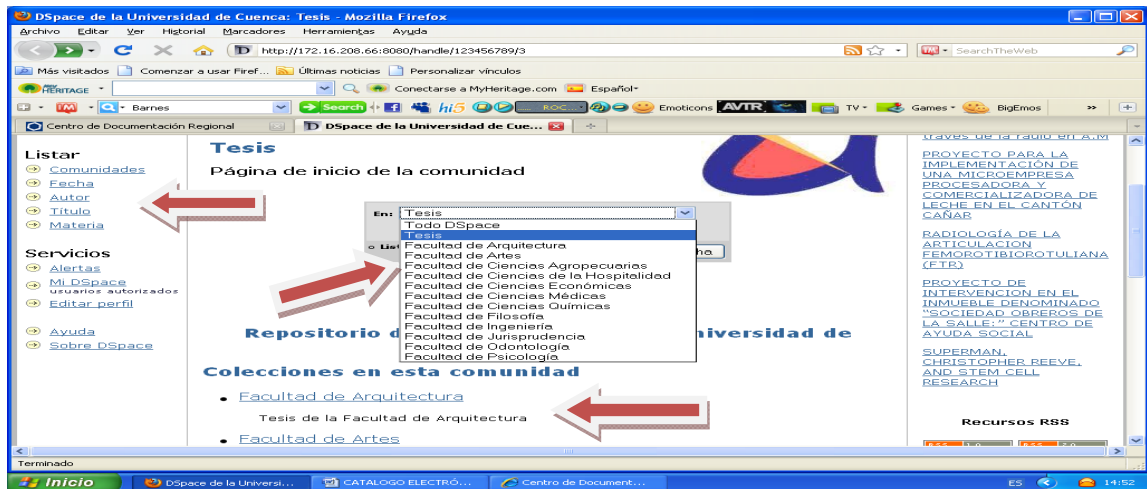


Gráfico 38: Página de tesis digitales  
Fuente: <http://dspace.ucuenca.edu.ec:8080/>

Al escoger la facultad tenemos la opción de buscar por título, materia, autor y fecha. Por ejemplo podemos buscar por autor y damos clic en ir.

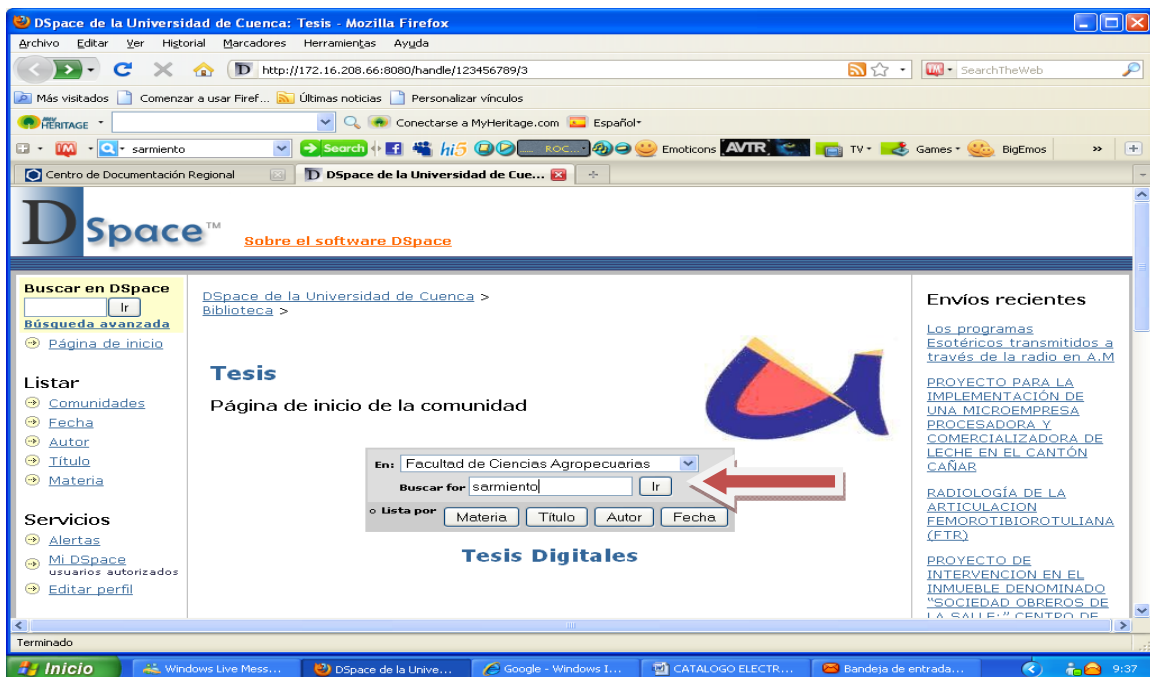


Gráfico 39: Página de tesis digitales  
Fuente: <http://dspace.ucuenca.edu.ec:8080/>

Tenemos la siguiente pantalla en la que al dar clic en el título nos presenta la ficha en la que se puede ver el documento en formato pdf.

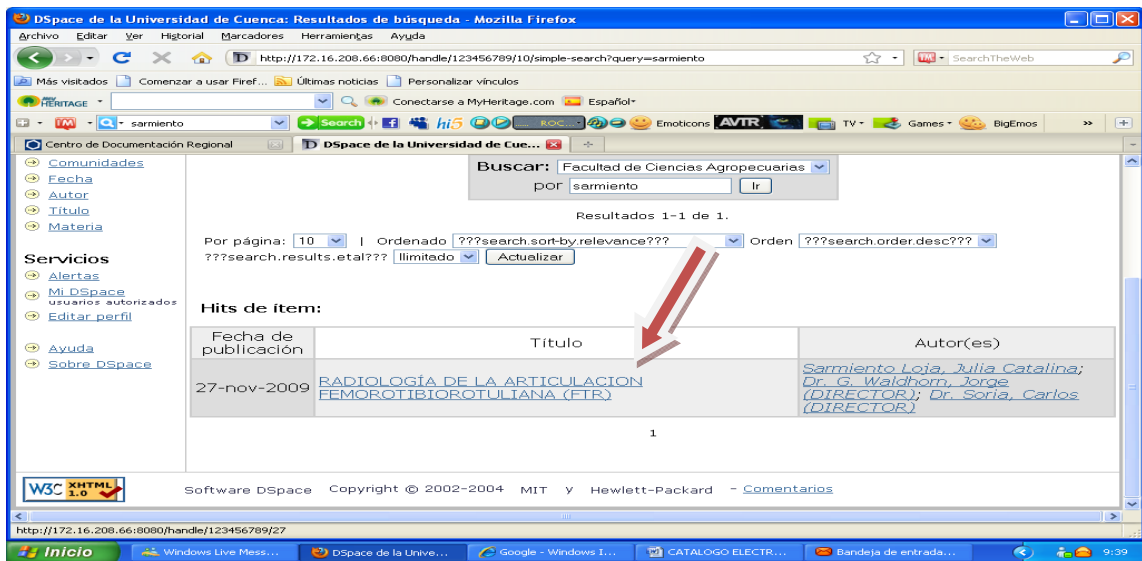


Gráfico 40: Resultado de la búsqueda de tesis

Fuente: <http://dspace.ucuenca.edu.ec:8080/>

Al dar clic en el documento en pdf podemos visualizar la tesis a texto completo.

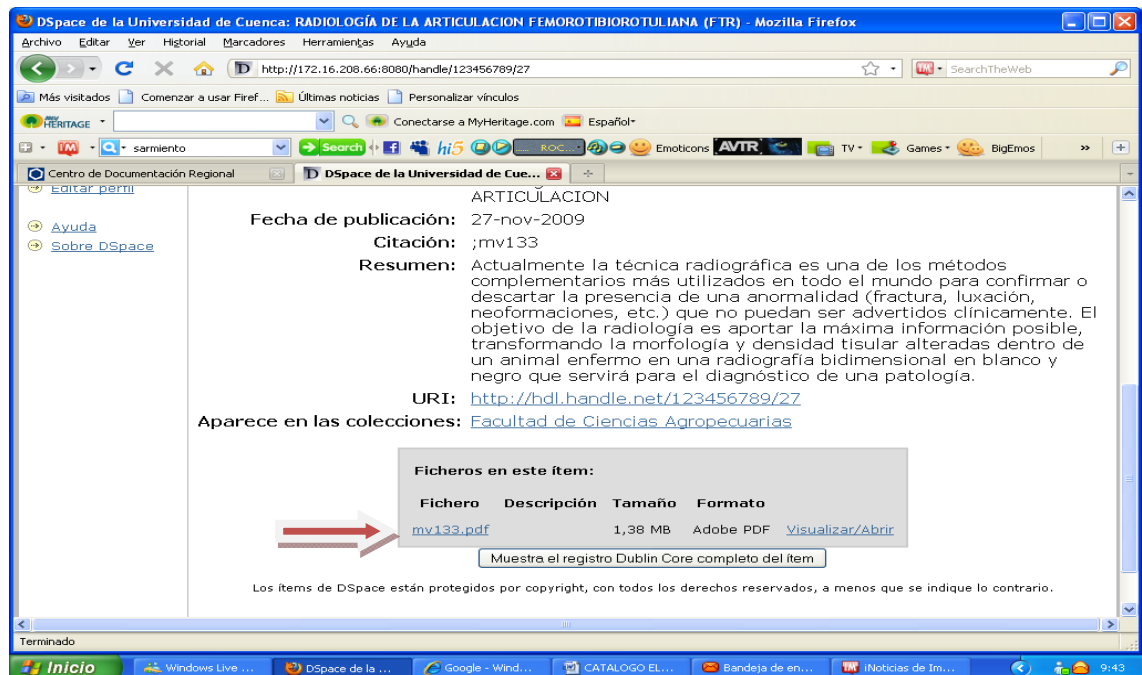


Gráfico 41: Ficha de la tesis, documento pdf

Fuente: <http://dspace.ucuenca.edu.ec:8080/>

## MÓDULO 3

### 3.26. LAS BASES DE DATOS

Las bases de datos son los servicios en línea más extendidos de las bibliotecas y/o centros de documentación. “Desde comienzos de los años ochenta numerosas bibliotecas, en su mayoría de países accidentales, tiene acceso a bases de datos en línea. Estas bases de datos representan una forma muy estructurada de almacenar y recuperar grandes volúmenes de información y datos. Las bases de datos más comunes contienen descripciones o datos numéricos que suelen remitirse a fuentes impresas”. (Giappiconi, 34)

La situación actual en las bibliotecas es que un número creciente de bases de datos son bases de texto completo, por ejemplo una colección de textos originales, música impresa o imágenes, desarrollo acorde con la digitalización generalizada de la información. El acceso a dichas bases de datos está en manos de editores que ostentan la titularidad de los derechos de autor de los contenidos. Estos ofrecen a las bibliotecas (y a sus clientes) el derecho de utilizar esta información a cambio de una suscripción. La estructura empresarial de este sector comercial ha ido cambiando con los años y actualmente existe un menor número de empresas más grandes que, en ocasiones, detectan los derechos de numerosas bases de datos. (idem)

### 3.27. BASES DE DATOS EN LA RED

“Con las nuevas posibilidades de distribución de recursos e información de la WEB, es probable que la producción de información de valor añadido en estructuras de bases de datos se realice en colaboración entre bibliotecas”. (idem)

En la actualidad por el alto costo que representa los derechos de utilizar información de bases de datos y por los derechos que ostentan las distintas empresas de la información, las

bibliotecas han tenido que formar consorcios que colaboren entre sí para cubrir el alto costo de las mismas. (idem)

### **3.27.1. Bases de Datos Digitales**

Las bases de datos pueden ser consultadas en el interior de la Universidad o a través de la página principal de la Universidad de Cuenca: <http://www.ucuenca.edu.ec>

### **3.28. ¿QUÉ ES UNA BASE DE DATOS DIGITAL?**

Una base de datos digital es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso. Una biblioteca puede considerarse una base de datos compuesta en su mayoría por documentos y textos impresos en papel e indexados para su consulta. En la actualidad, y debido al desarrollo tecnológico de campos como la informática y la electrónica, la mayoría de las bases de datos están en formato digital (electrónico), que ofrece un amplio rango de soluciones al problema de almacenar datos. (<http://www.bibliopos.es/>, 2. Consultado el 20 de febrero del 2010)

Una base de datos es un conjunto de información estructurada en registros y almacenada en un soporte electrónico legible desde un ordenador. Cada registro constituye una unidad autónoma de información que, a su vez, puede estar estructurada en diferentes campos o tipos de datos que se recogen en dicha base de datos. Por ejemplo, en un directorio de miembros de una asociación, un registro será la ficha completa de cada uno de los socios de la misma. Es decir, en cada registro se recogerán determinados datos (nombre, profesión, dirección, etc., en función de la temática u objeto de la base de datos), cada uno de los cuales constituye un campo. (idem)



### 3.28.1. Características Generales

- ✓ Las bases de datos digitales son almacenamientos virtuales de colecciones bibliográficas, que en su mayoría están disponibles a texto completo.
- ✓ Ofrece una gran variedad de material especializado en todas las ramas de la ciencia, tecnología, la medicina, ciencias sociales y humanidades.
- ✓ Todas las bases de datos cuentan con un manual de ayuda que explica cómo hacer las búsquedas.
- ✓ Existen bases de datos en inglés que contienen información en texto completo para obtener resultados satisfactorios.
- ✓ La mayoría de colecciones contienen documentos en audio y video.
- ✓ Algunas bases de datos presentan solo bibliografía y abstracts.
- ✓ Existen algunas opciones y criterios de búsquedas, como búsqueda básica, avanzadas, por tesauros, etc.

Hay algunos modelos de bases de datos según el contenido de sus registros:

- **“Bases de datos factuales:** cuando recogen informaciones muy concretas, generalmente de carácter numérico: datos estadísticos, resultados de encuestas, etc.
- **Bases de datos de texto completo:** son las que están constituidas por los propios documentos en formato electrónico, mediante un vaciado completo de su texto. Además, pueden incorporar campos que contengan información fundamental que facilite su descripción y recuperación.” (<http://www.bibliopos.es/>, 4. consultado el 20 de febrero del 2010)

- **Bases de datos documentales.** En este último grupo, cada registro se corresponde con un documento, sea éste de cualquier tipo: una publicación impresa, un documento audiovisual, gráfico o sonoro, un documento de archivo, un documento electrónico, etc. (Rodríguez, 2)
- **Bases de datos referenciales:** sus registros no contienen el texto original sino tan sólo la información fundamental para describir y permitir la localización de documentos impresos, sonoros, iconográficos, audiovisuales o electrónicos. (idem)

### **3.28.2. TIPOLOGÍA DE LAS BASES DE DATOS CIENTÍFICAS**

Se pueden establecer diferentes tipologías para caracterizar los diferentes modelos de bases de datos documentales.

- Según el organismo productor.
- Según el modo de acceso.
- Según su cobertura temática y el destinatario.
- Según su cobertura documental.
- Según el modelo de tratamiento documental.

### **3.28.3. Tipología de las bases de datos según el organismo productor**

**Bases de datos de organismos públicos y de la administración:** Los centros de documentación de los ministerios, instituciones públicas, universidades y organismos públicos de investigación elaboran gran cantidad de recursos de información. Estos sistemas pueden ser:

- Bases de datos de acceso público, sean gratuitas o no,
- Bases de datos de uso interno, con información de acceso restringido,

- Bases de datos de uso interno para facilitar la circulación de información dentro de la empresa,
- Bases de datos de uso interno que ocasionalmente ofrecen servicio hacia el exterior (usuarios particulares u otras instituciones);
- Bases de datos comerciales, diseñadas específicamente para ser utilizadas por usuarios externos.

**Bases de datos realizadas por cooperación en red:** Se trata de sistemas de información cuya elaboración es compartida por diversas instituciones. Algunas bases de datos internacionales se elaboran a través de este sistema de trabajo, con diversos centros nacionales responsables de la información perteneciente a cada país. (Rodríguez, 4)

#### **3.28.4. Tipología de las bases de datos según el modo de acceso**

**Bases de datos de acceso local.** Para consultarlas es necesario acudir al organismo productor, a su biblioteca o centro de documentación. Pueden ser consultables en varios puestos de una red local.

**Bases de datos en CD-ROM.** Pueden adquirirse mediante compra o suscripción, bien directamente por un particular o por una biblioteca o centro de documentación que permita su consulta a sus usuarios. En algunas instituciones se instalan diferentes CD-ROM en una red local para permitir su consulta desde cualquier ordenador conectado a la misma.

**Bases de datos en línea.** Pueden ser consultables desde cualquier ordenador conectado a través de un servidor de Internet. La consulta puede ser libre (gratuita) o exigir la firma de un contrato. Una misma base de datos puede tener acceso local y además, una edición en CD-ROM y un sistema de acceso en línea. Sin embargo, puede haber diferencias en el contenido presente en cada uno de los formatos o en el grado de actualización de la información. Por ejemplo, el productor de una base de datos puede ofrecer la conexión en línea a la base de datos completa con actualización diaria y en cambio, editar un CD-ROM que tan sólo contenga los últimos cinco años de información y se actualice semestralmente. (<http://www.bibliopos.es>, 5-6. Consultado el 20 de febrero del 2010)

### **3.28.5. Tipología de las bases de datos según su cobertura temática**

**Bases de datos científico-tecnológicas:** contienen información destinada a los investigadores de cualquier ámbito científico o técnico. A su vez, este grupo puede dividirse en:

**Bases de datos multidisciplinarias:** abarcan varias disciplinas científicas o técnicas.

**Bases de datos especializadas:** recopilan y analizan documentos pertinentes para una disciplina o subdisciplina concreta: investigación biomédica, farmacéutica, química, agroalimentaria, social, humanística, etc.

**Bases de datos económico-empresariales:** contienen información de interés para empresas, entidades financieras, etc.

**Bases de datos de medios de comunicación:** contienen información de interés para los profesionales de medios de comunicación de masas: prensa, radio, televisión, etc.

**Bases de datos del ámbito político-administrativo y jurídico:** contienen información de interés para los organismos de la administración y los profesionales del Derecho: legislación, jurisprudencia, etc.

**Bases de datos del ámbito sanitario:** además de las propias del primer grupo especializadas en ciencias de la salud, existen otros sistemas con información de interés sanitario: historiales médicos, archivos hospitalarios, etc.

**Bases de datos para el público:** contienen información destinada a cubrir necesidades de información general, de interés para un gran número de usuarios. (Rodríguez, 5)

### 3.28.6. Tipología de las bases de datos según su cobertura documental

**Bases de datos centradas en un único tipo de documento.** Su objetivo es recopilar y permitir la localización de un tipo documental muy concreto. Hay bases especializadas en patentes, tesis doctorales, informes, artículos de revista, etc.

**Bases de datos que reúnen varios tipos de documentos.** Su objetivo es dar información sobre una disciplina, incorporando para ello diferentes tipologías documentales. (ibid, 5-6)

### 3.28.7. Tipología de las bases de datos según el modelo de tratamiento documental

**Bases de datos de sumarios o sin análisis de contenido:** se componen de referencias bibliográficas sencillas, en las cuáles el productor se limita a grabar los datos de la propia fuente y no realiza ningún análisis del contenido. Incorporan solamente los datos descriptivos fundamentales para localizar el documento, presentes en el sumario: autor, título y datos de la fuente. En ocasiones pueden incorporar el resumen editado con el propio documento original, generalmente elaborado por el propio autor. En la mayoría de estas bases de datos la búsqueda por materias sólo puede realizarse a través de las palabras del título del artículo. En muchas áreas temáticas los títulos pueden resultar poco significativos. (Rodríguez, 6)

**Catálogos de bibliotecas:** Son bases de datos que responden estrictamente a los fondos contenidos en una biblioteca o en una red de bibliotecas (catálogos colectivos).

**Bases de datos con clasificación y resúmenes.** En estos sistemas de información la búsqueda por materias se realiza generalmente a través de las palabras del título y del resumen.

**Bases de datos con clasificación e indización por descriptores o palabras claves:** se caracterizan por permitir una mayor pertinencia de la recuperación. Sin embargo para sacarles un óptimo rendimiento es conveniente que el usuario conozca el listado de términos utilizados para la descripción del contenido de los documentos.

**Bases de datos con clasificación, indización y resúmenes:** teóricamente reúnen las ventajas de los dos grupos anteriores. Dentro de este modelo conviven bases de datos

con diferentes criterios de indización (genérica o específica) y diferentes modelos de resúmenes (informativos o indicativos).

**Índices de citas.** Son sistemas de información en los que, además de extraer los datos de descripción de los documentos, se vacían sistemáticamente las referencias bibliográficas citadas en los artículos de las revistas científicas. Su mayor utilidad radica en servir de apoyo para la elaboración de estudios bibliométricos y de productividad científica: autores, instituciones y publicaciones científicas más citadas; pervivencia de la literatura científica, etc. (idem)

### **3.29. ESTRUCTURA INTERNA DE UNA BASE DE DATOS**

Las bases de datos se componen de diferentes registros con su correspondiente número de identificación. En una base de datos bibliográfica cada registro se corresponde con una referencia de un documento original, que puede ser una publicación independiente (monografía, tesis, informe, etc.) o una parte con autonomía de contenido dentro de otra publicación, artículo incluido en una revista, etc. (Rodríguez, 10)

La información contenida en cada registro bibliográfico se estructura en diferentes campos para facilitar su control sistemático y su recuperación individualizada. Por ejemplo, en una base de datos donde se incorporan referencias de artículos de revista se encuentran campos como los siguientes:

- Autor o autores del documento original.
- Título del artículo.
- Título de la revista en la que aparece.
- Año de publicación.

- Datos fuente: volumen, número, páginas.
- Idioma en el que está escrito el documento.
- Clasificación que describe el tema central tratado en el documento.
- Palabras clave.
- Resumen: texto breve que sintetiza el contenido del documento.

**También pueden existir otros campos para la descripción formal:**

- Afiliación institucional de los autores.
- ISSN de la revista.
- País de edición de la revista.
- Biblioteca o fondo donde se localiza el documento.

Para facilitar la rapidez en la recuperación de información, los sistemas de gestión documental permiten la elaboración de diccionarios o índices alfabéticos. Algunos programas trabajan con un índice único formado por palabras procedentes de todos los campos de cada registro. Otros manejan diferentes índices para cada campo. Los índices pueden estar formados por palabras (unitérminos) o por frases (texto completo de un campo o de cada ocurrencia de un campo: cada autor, cada descriptor, etc.) (idem)

### **3.30. BASES DE DATOS DIGITALES DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN REGIONAL “JUAN BAUTISTA VÁZQUEZ”**

El centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez de la Universidad de Cuenca en su afán de satisfacer las necesidades de información de sus usuarios y de diversificar y modernizar los servicios que presta de acuerdo a los avances de la ciencia y la tecnología, ofrece el servicio de consulta de Bases de Datos Digitales, el mismo que permite el acceso a texto completo de miles de documentos especializados que cuentan con el aval académico de expertos en las diferentes áreas, para el desarrollo de investigaciones, tareas y consultas de alto nivel.



Las bases de datos que ofrece la Universidad se dividen en tres grupos: las que permiten el acceso gratuito a sus colecciones, las que lo hacen por un convenio interinstitucional y aquellas que ofrecen sus documentos bajo contrato de suscripción. Las bases digitales por suscripción son: Wiley Interscience, Gale Cengage Learning, Ebsco Host y Proquest. La universidad en conjunto con el Consorcio de Bibliotecas Universitarias del Ecuador COBUEC, asumen este costo.

### 3.30.1. Tipos de Base de Datos del Centro de Documentación

Entre los diferentes tipos de base de datos, que tiene la Universidad de Cuenca a disposición del usuario, podemos encontrar las siguientes:



Es una base de datos que recopila 850 periódicos y más de un millón de artículos. Permite el acceso al material digital de Blackwell Sinergy, se especializa en áreas como negocios, economía, finanzas, construcción, ingeniería, computación, tecnología, ciencias de la salud, humanidades, leyes, criminología, vida, ciencias físicas, matemáticas, estadística medicina, ciencias sociales y artes.



Base de datos interdisciplinaria. Ofrece documentos a texto completo certificados por expertos en cada área. Permite realizar búsquedas académicas en diferentes idiomas y cuenta con un traductor automático para los documentos HTML. Se divide en: INFOTRAC, INFOTRAC INFORME.



Bases de datos multidisciplinaria de documentos científicos, que ofrece diversas posibilidades de búsqueda y una serie de servicios: creación de cuentas personales, almacenamiento de búsquedas, servicio de alerta, envío de información vía mail, etc.



Es una base de datos de colecciones multidisciplinarias que se actualizan diariamente y proporcionan acceso a miles de artículos en resumen y en texto completo de publicaciones periódicas y científicas de primera línea. Esta base de datos además contiene:



Colección personalizada de libros electrónicos en inglés de las mejores editoriales del mundo.



Libro: colección de libros en español que ofrece los más importantes contenidos académicos, textos, apuntes de cátedra, artículos de revistas científicas, investigaciones, etc.

## **BASES DE DATOS DE LA SALUD**



Base de datos especializada en salud, es de libre acceso y ofrece el resumen de diversas publicaciones del campo médico.



Base de datos con material científico de libre acceso. Ofrece información científica de alta seguridad, que ha sido sometida a rigurosos procesos de calidad.



Ofrece acceso gratuito a revista de biomedicina y de ciencias sociales a las instituciones públicas de países en vías de desarrollo.



Ofrece artículos de investigaciones de Latinoamérica.

## **BASES DE DATOS AGROPECURIAS**



Instituto Interamericano de Cooperación para la agricultura en el Ecuador. Por medio de su unidad de información y comunicación, busca consolidar una red de servicios de información Agropecuaria de y para el Hemisferio.



Sistema de información y Documentación Agropecuaria de las Américas. Ofrece acceso a la base de datos bibliográfica AGRI2000 y presenta el directorio de Bibliotecas Agropecuarias y de América Latina.



Página oficial del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos. Contiene noticias y programas sobre formas de conservación y desarrollo rural, es líder en la investigación de temas que van desde la nutrición humana hasta las nuevas tecnologías de cosecha.

### 3.31. INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE LAS BASES DE DATOS DIGITALES

Ir a [www.ucuenca.edu.ec](http://www.ucuenca.edu.ec) que nos conduce a esta pantalla.



Gráfico 42: Página principal de la Universidad de Cuenca  
Fuente: <http://ucuenca.edu.ec/>

Al dar clic en Biblioteca, nos presenta la página principal.

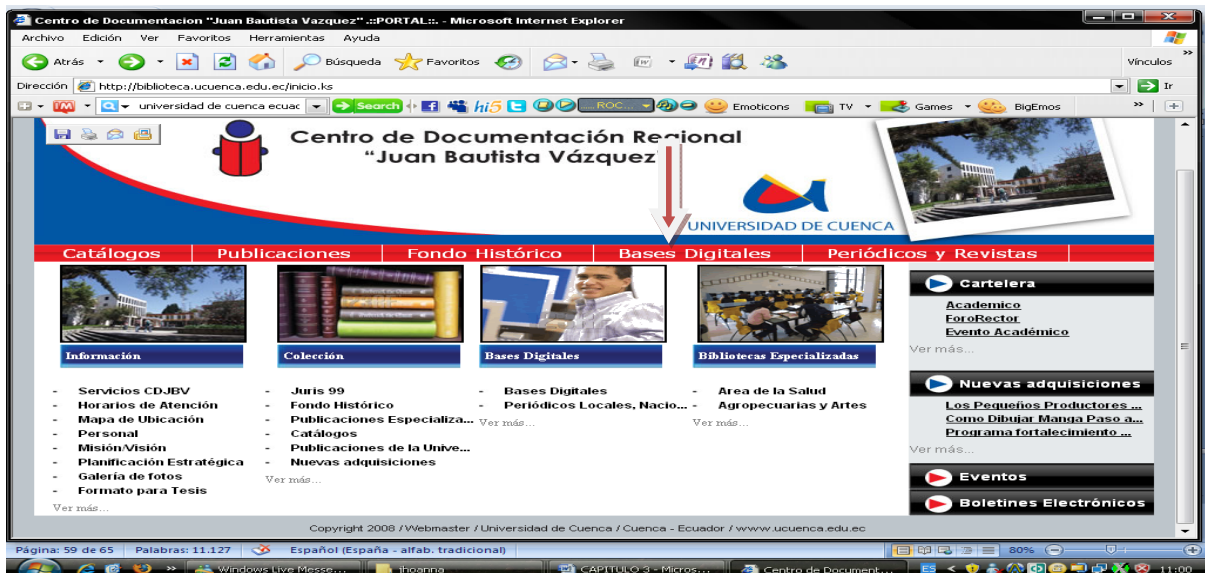


Gráfico 43: Página de la biblioteca  
Fuente: <http://biblioteca.ucuenca.edu.ec>

Ir a bases de datos digitales y escoger la que sea de su interés. Como **ejemplo** tenemos la base de la EBSCO HOST. El manejo de esta base de datos es muy similar al resto de bases.

### 3.31.1. Cómo realizar búsquedas

El primer paso para una búsqueda es consultar la base de datos escogiendo las opciones que nos presenta.

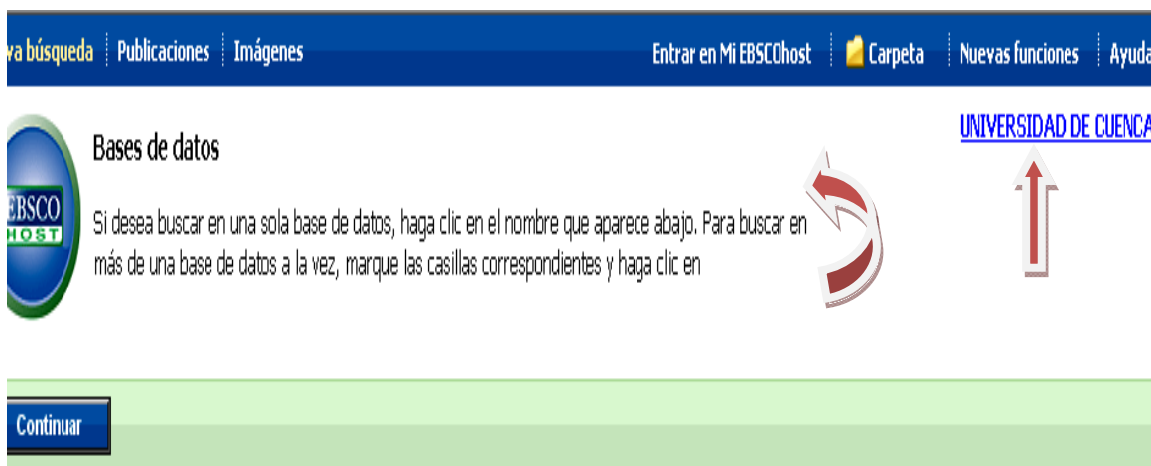


Gráfico 44: Página principal de Ebsco Host  
Fuente: <http://web.ebscohost.com>



Gráfico 45: Página principal de Ebsco Host  
Fuente: <http://web.ebscohost.com>

Debemos conocer el idioma en el que están los datos de la base. Podemos buscar por Academic search complete (en inglés) o por fuente académica (en español). Quedando a criterio del usuario, escoger de las otras bases de datos, la que más le convenga.

### **Academic Search Complete**

Es la base de datos de texto completo de múltiples disciplinas académicas más completa y útil en su tipo. Incluye más de 7.000 textos completos de publicaciones periódicas y alrededor de 6.000 publicaciones arbitradas y ofrece además índices y resúmenes de más de 11.000 publicaciones periódicas y un total de más de 11.600 publicaciones diversas, entre las que se incluyen monografías, informes y conferencias. La base datos presenta contenidos en PDF que se remontan hasta 1887, con la mayoría de los títulos de texto completo en formato PDF nativo (con opción de búsqueda). Además, se proveen citas a referencias con opción de búsqueda para más de 1.000 publicaciones. Estas bases son actualizadas constantemente, por lo que el número de publicaciones aumenta. (<http://web.ebscohost.com>)

### **Fuente Académica**

“Ofrece más de 450 publicaciones académicas de América Latina, Portugal y España que cubren todas las áreas temáticas principales, especialmente las áreas de agricultura, ciencias biológicas, economía, historia, derecho, literatura, filosofía, psicología, administración pública, religión y sociología. La base de datos se actualiza semanalmente.” (<http://web.ebscohost.com>)

### **Opción de ayuda**

Dando clic en ayuda nos presenta las opciones de búsqueda y nos muestra detalladamente cómo realizarlas, esta se encuentran al lado izquierdo de la página de inicio.



Buscando: Fuente Académica | Bases de datos >

Buscar

Borrar



[Opciones de búsqueda](#) | 
 [Búsqueda básica](#) | 
 [Búsqueda avanzada](#) | 
 [Búsqueda visual](#) | 
 [Búsqueda en historial o alertas](#) | 
 [Preferencias >](#)

Gráfico 46: Opción Ayuda  
Fuente: <http://web.ebscohost.com>

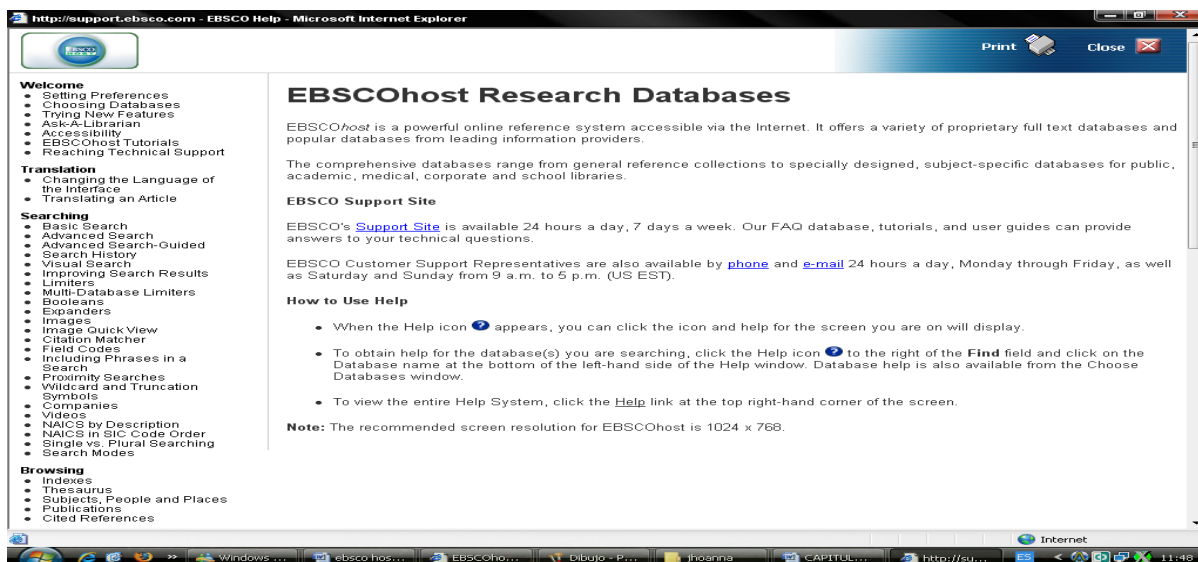


Gráfico 47: Página de Ayuda  
Fuente: <http://support.ebsco.com>

### 3.31.2. OPCIONES PARA LA BÚSQUEDA

Podemos perfilar nuestra consulta utilizando los limitadores o ampliadores de búsqueda. Así podemos seleccionar la opción buscar todas las palabras o sólo algunas de ellas. Si deseamos buscar documentos a texto completo, elegimos esta opción. También se pueden especificar si desea consultar: el tipo de publicaciones, las fechas de publicación, añadir otras palabras, etc., todo en función de las características de los documentos que queremos obtener.

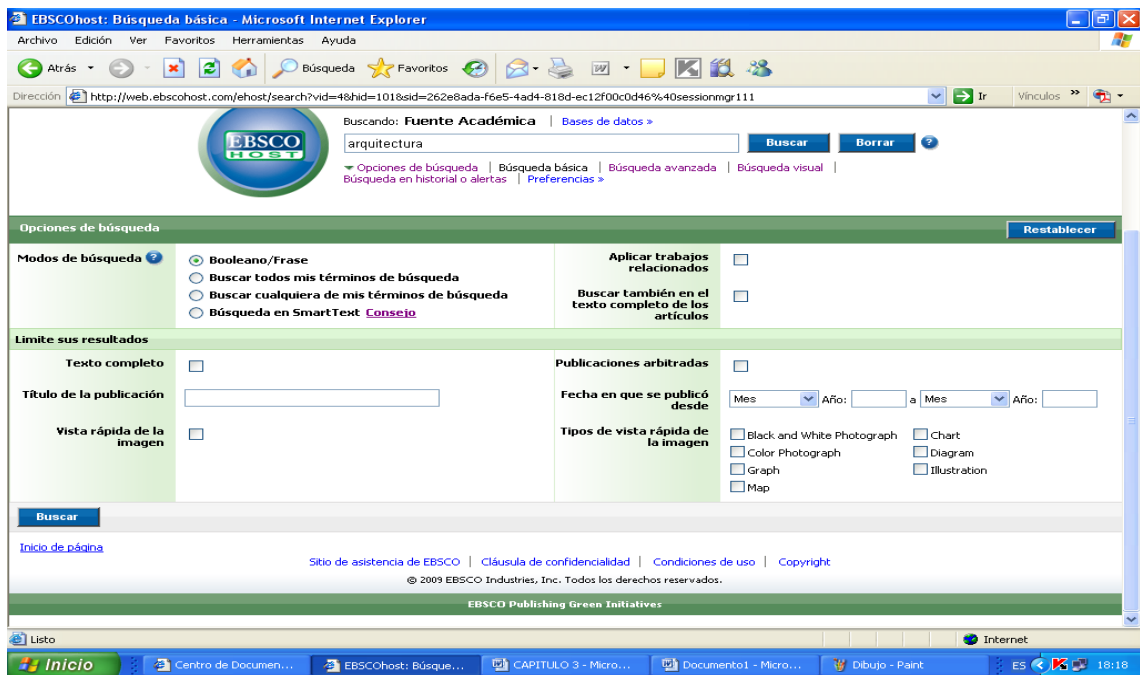


Gráfico 48: Opciones de Búsqueda  
Fuente: <http://web.ebscohost.com>

### 3.31.3. Tipos de Búsquedas:

Las bases de datos nos ofrecen diferentes tipos de búsqueda, las mismas que pueden ser utilizadas por el usuario según la destreza y habilidad que tenga para la recuperación de la información. Entre los principales y más comunes tipos de búsqueda podemos destacar los siguientes:

Búsqueda básica o general (viene dada por defecto)

Búsqueda por temas

Búsqueda avanzada

Búsqueda visual



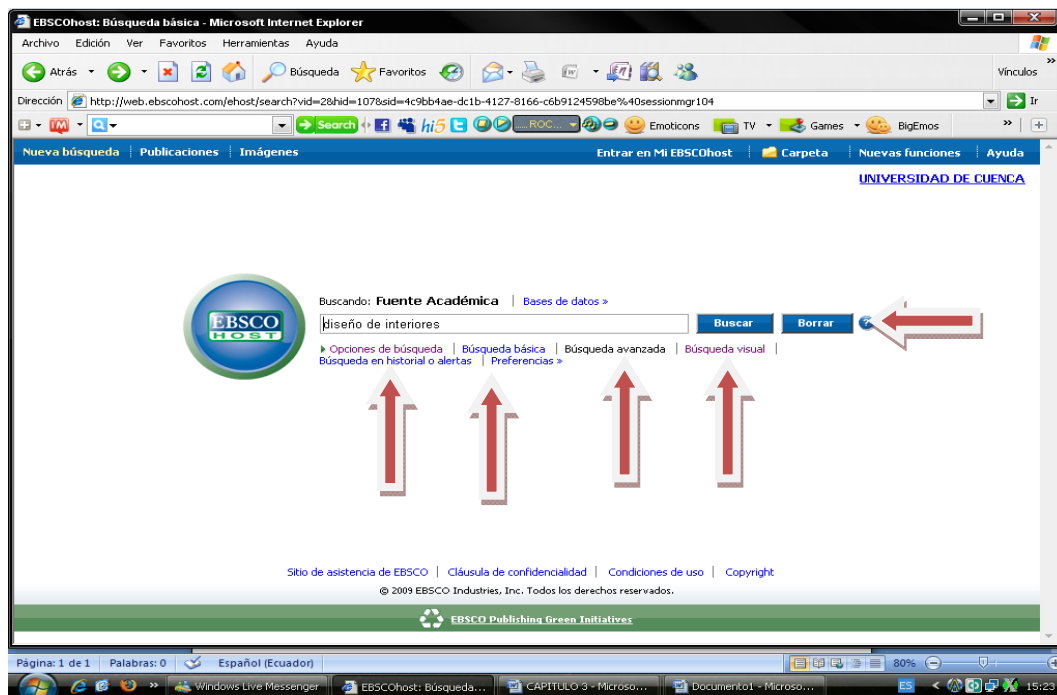


Gráfico 49: Página de búsqueda  
Fuente: <http://web.ebscohost.com>

## BÚSQUEDA BÁSICA

En esta opción se puede realizar, únicamente poniendo una palabra directamente en la barra de búsqueda y dar clic en buscar.

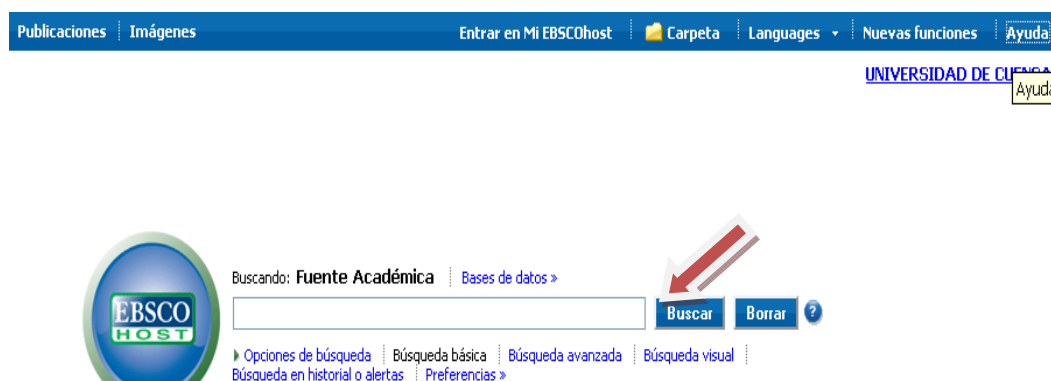


Gráfico 50: Búsqueda directa  
Fuente: <http://web.ebscohost.com>

## BÚSQUEDA AVANZADA

Si queremos que nos dé más opciones, podemos ir a búsqueda avanzada, dando clic aquí tenemos la siguiente página.

Existen índices que organizan la información (por autores, materias, título, etc.). Por varios campos a la vez (utilizando los operadores boléanos de búsqueda).

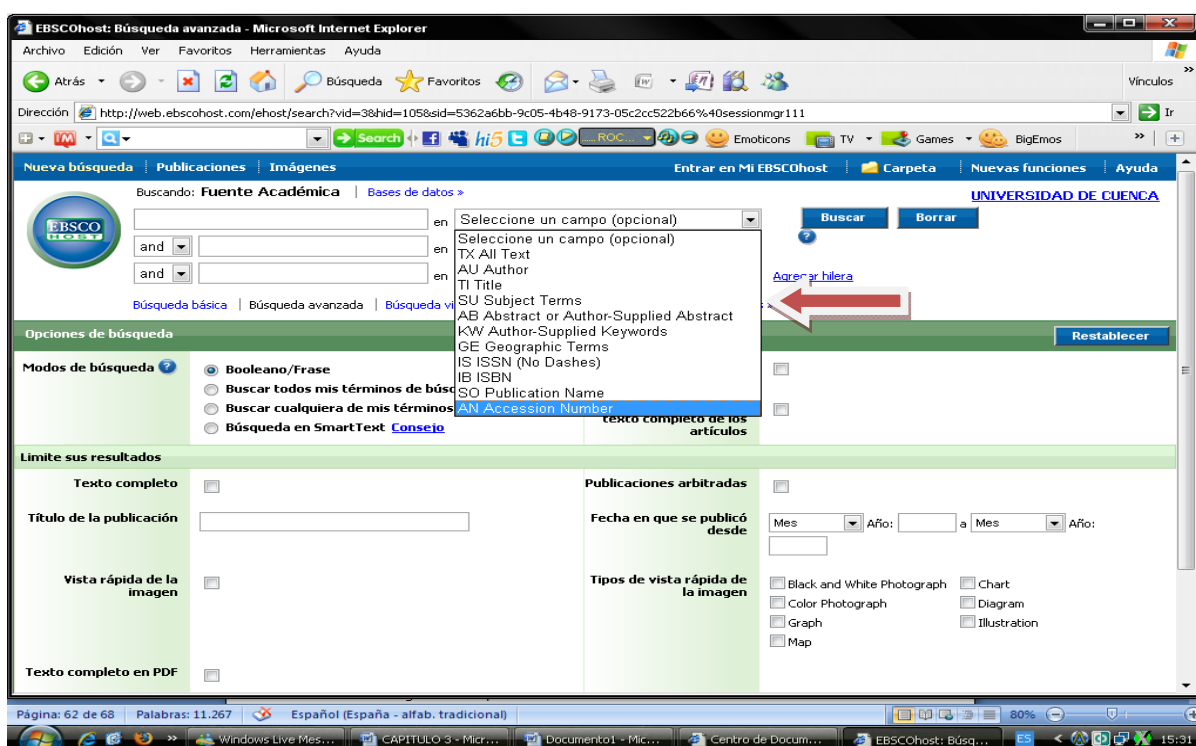


Gráfico 51: Búsqueda Avanzada  
Fuente: <http://web.ebscohost.com>

En este tipo de búsqueda a más de las opciones de la búsqueda básica, ofrece la opción códigos de campo, en donde encontramos las siglas que debemos anteceder a los términos de búsqueda que vamos a utilizar. La búsqueda avanzada se utiliza cuando tenemos mayor cantidad de datos de origen de la información que requerimos.

Códigos de campo ejemplos de la Base de datos de Ebsco:

TX All Text= todo el texto

AU Author= autor

TI Title= título

SU Subject Terms= términos de materia

AB Abstract or Author-Supplied Abstract= resumen o resumen administrado por el autor

KW Author-Supplied Keywords= palabras claves suministradas por el autor

GE Geographic Terms= términos geográficos

PE People= personas

PS Reviews & Products= productos

CO Company Entity= empresas, entidades

IC NAICS Code or Description= código o descripción

DN DUNS Number= número

TK Ticker Symbol= símbolo

SO Journal Name= Nombre periódico

IS ISSN (No Dashes)= código revista

IB ISBN= código libro

Se debe tener en cuenta el lenguaje que utilizamos para realizar las consultas, pues cada una de las palabras que consignamos en la casilla de consulta debe ser un referente válido que nos pueda conducir a la información que necesitamos.

Las estrategias de búsqueda se van a desarrollar en base a las características del investigador, vocabulario libre o vocabulario normalizado (basado en Tesauros) y la utilización de Operadores de búsqueda (Lógica booleana).

The screenshot shows the EBSCOhost search interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Nueva búsqueda', 'Publicaciones', 'Imágenes', 'Entrar en Mi EBSCOhost', 'Carpeta', and 'Nuevas funciones'. Below this, the search area is titled 'Buscando: Fuente Académica | Bases de datos >' and includes the 'UNIVERSIDAD DE CI' logo. The search form consists of three rows. The first row has a text input field containing 'diseño', a dropdown menu set to 'TI Title', and buttons for 'Buscar' and 'Borrar'. A red arrow points to the 'diseño' field. The second and third rows each start with an 'and' operator dropdown, followed by an empty text input field and a dropdown menu set to 'Seleccione un campo (opcional)'. A blue question mark icon is located to the right of the second row. Below the search form, there are links for 'Búsqueda básica', 'Búsqueda avanzada', 'Búsqueda visual', 'Búsqueda en historial o alertas', and 'Preferencias >'. At the bottom, a green bar contains 'Opciones de búsqueda' and a 'Restab' button.

Gráfico 52: Búsqueda Avanzada  
Fuente: <http://web.ebscohost.com>

Las búsquedas en las bases de datos automatizadas, deben ser precisas, deben utilizar los operadores booleanos u operadores lógicos “and”, “or” y “not”, que son elementos que sirven para enlazar términos de tal forma que nos permiten ampliar o restringir las búsquedas, dependiendo de nuestras necesidades de investigación.

The screenshot shows the EBSCOhost search interface. At the top, there are navigation links: 'Nueva búsqueda', 'Publicaciones', 'Imágenes', 'Entrar en Mi EBSCOhost', 'Carpeta', and 'Nuevas'. The search bar contains 'diseño' and the operator 'and' is selected from a dropdown menu. The search is set to 'TI Title' and 'Selecione un campo (opcional)'. There are also options for 'Aplicar trabajos relacionados' and 'Buscar también en el texto completo de los artículos'.

Gráfico 53: Búsqueda booleana  
Fuente: <http://web.ebscohost.com>

**“AND”** recupera todos los documentos que simultáneamente traten, tanto de A como de B. Este operador amplía la búsqueda. Ejemplos: agricultura AND América; agriculture AND América y clic en buscar.

**“OR”**: permite reunir dos conjuntos de documentos (A y B) es decir recupera todo el conjunto de documentos caracterizados, ya sea por A, sea por B, o simultáneamente por A y B. Este operador nos permite ampliar y diversificar la búsqueda.

**“NOT”**: Se lo utiliza cuando se desean excluir ciertos registros porque se refieren a aspectos que ya conocemos o no nos interesan.

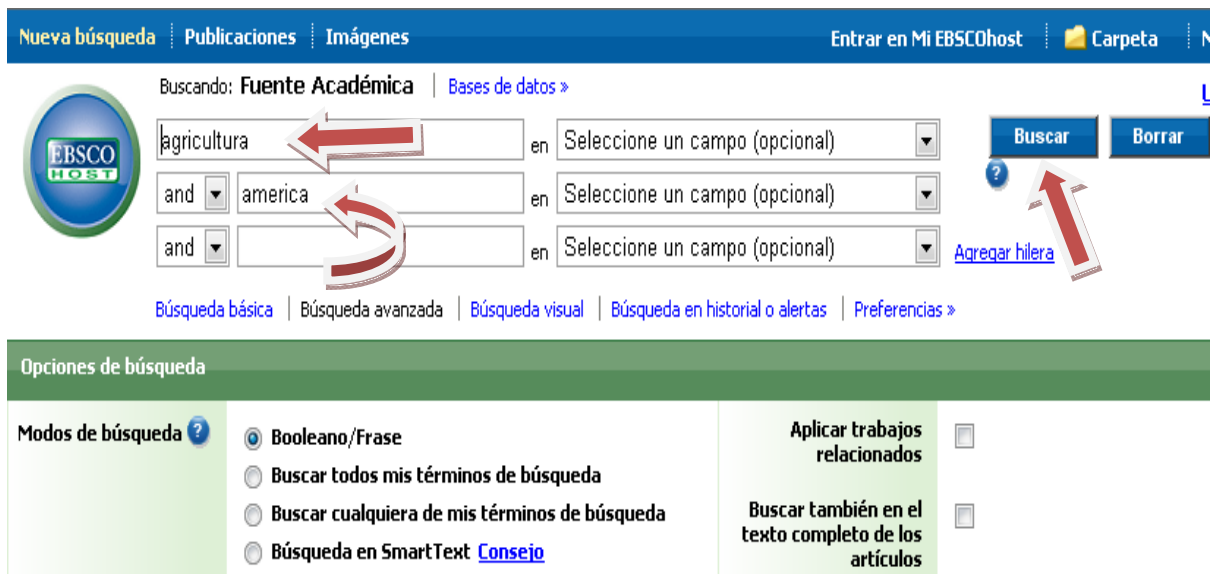


Gráfico 54: Búsqueda con operadores booleanos  
Fuente: <http://web.ebscohost.com>

Dando clic en buscar tenemos todos los registros con esas palabras. Para abrir un documento, damos clic en el título o en cualquiera de los íconos que aparecen al lado: Abstract (resumen), HTML (texto completo sin editar) y PDF (texto completo editado). Algunas bases de datos como Ebsco Host nos dan la opción de utilizar un traductor para los textos en HTML.

Al lado izquierdo de la pantalla también tenemos la opción de perfilar la búsqueda, ya sea por materia o por país, al lado derecho tenemos diferentes opciones de búsqueda, es preferible escoger la opción texto completo y publicaciones arbitradas, son aún más confiables ya que son bases de datos que han pasado por todas las pruebas necesarias para poder pertenecer a las mismas y el año de publicación, hace que la búsqueda sea más actualizada. Damos clic en actualizar resultados.

Búsqueda básica | Búsqueda avanzada | Búsqueda visual | Búsqueda en historial o alertas | Preferencias >

Especificar resultados por

- Materia
  - LATIN America
  - AGRICULTURE
  - SOUTH America
  - LATIN America -- Economic conditions -- 1945-
  - INTER-American Development Bank
  - AGRICULTURE -- Economic aspects
  - Más >>
- Publicación

Resultados: 1-10 de 41    Ordenar por: Fecha    Añadir (1-10)

Página: 1 2 3 4 5 Siguiente

Resultados de: agricultura and america    Alerta / Guardar / Compartir >

Search Mode: Booleano/Frase

- LA NEGOCIACIÓN DE LOS PRODUCTOS AGRÍCOLAS EN EL DR-CAFTA. (Spanish)**  
The article exposes the process of negotiation of the terms of entrance of Costa Rican agricultural products within the framework of the TLC signed with the United States, Central America and Dom...  
By: Castillo, Cindy Sánchez; Avilés, Luz Marina Vanegas. Revista Reflexiones, 2008, Vol. 87 Issue 2, p51-66, 16p; Language: Spanish; (AN 41994311)  
Database: Fuente Académica  
Add to folder  
Texto completo en PDF (325KB)
- Perfil educativo y laboral de los nuevos y viejos migrantes regionales censados en Argentina y Brasil. (Spanish)  
In the last quarter of the 20th century, Argentina was still concentrating the largest amount of intra-regional migrants in the southern cone of Latin America, whereas the number of Bolivian, Par...  
By: Sala, Gabriela Adrian. Migraciones Internacionales, jul-dic2008, Vol. 4 Issue 4, p73-106, 34p, 8 charts; Language: Spanish; (AN 35137550)  
Database: Fuente Académica  
Mostrar todas las 10 imágenes

Limite sus resultados

- Texto completo
- Publicaciones arbitrad
- Vista rápida de la ima

Filtrar por fecha de public: 1955 20

1955

Actualizar resultados

< Opciones de búsqueda

Gráfico 55: Resultado de la búsqueda  
Fuente: <http://web.ebscohost.com>

Al dar clic en el título tenemos la siguiente pantalla, en la que nos indica la ficha del libro con sus imágenes y la que al dar clic en los hipervínculos en los títulos, autores, etc., nos lleva a otros datos de libros relacionados con el tema u otras publicaciones del mismo autor, que pueden ser de gran ayuda para nuestra búsqueda.

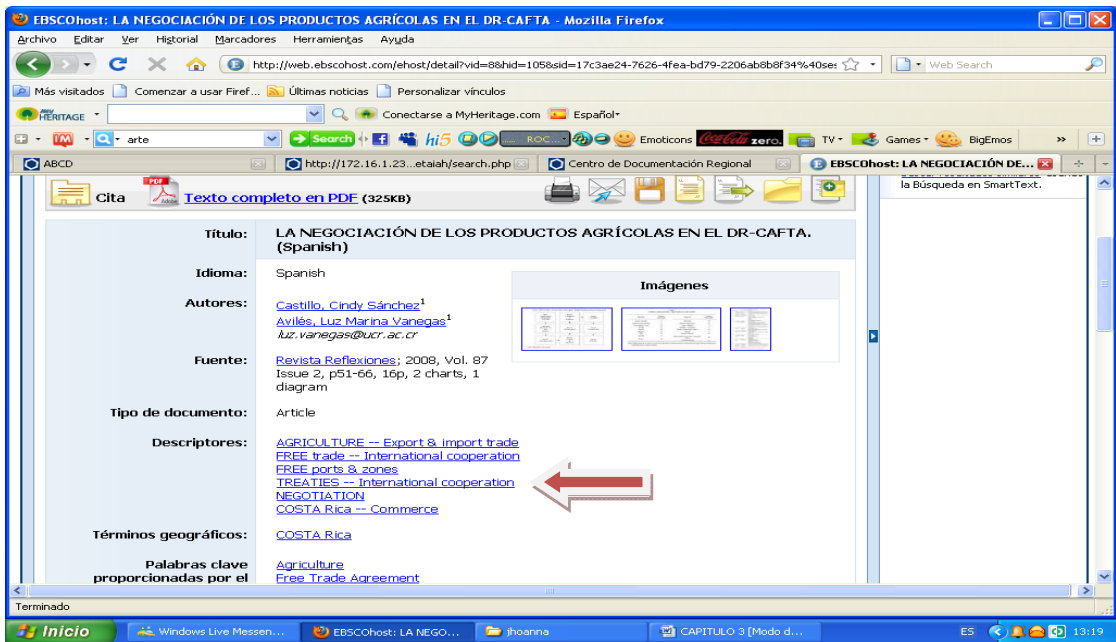


Gráfico 56: Ficha del libro  
Fuente: <http://web.ebscohost.com>

Otra opción que nos permite especificar la búsqueda son las **frases entre comillas**; si en la casilla de consulta incluimos una, se recuperaran primero los documentos que contengan esa frase, exactamente como la escribimos, y luego aquellos documentos que tengan el resto de términos de búsqueda. Ejemplo: Arquitectura “restauración”.

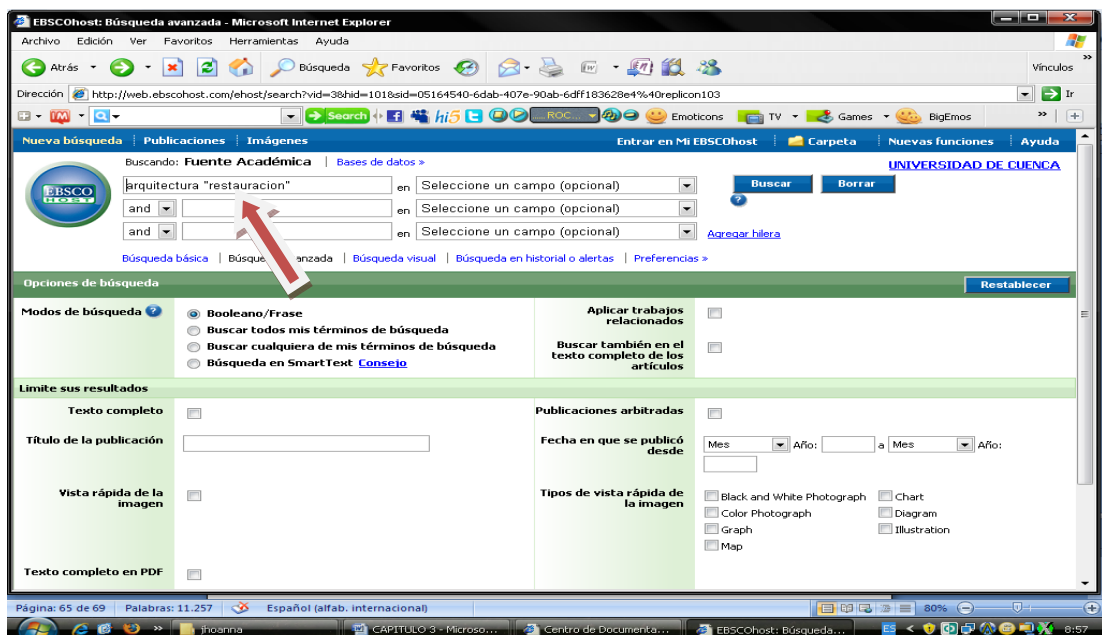


Gráfico 57: Búsqueda avanzada  
Fuente: <http://web.ebscohost.com>

Podemos personalizar la visualización de los resultados de la búsqueda si elegimos la opción preferencias que está en la parte superior de la página, ahí puede cambiar algunas características de la interfaz para que se adapte a sus necesidades, como el control del número de resultados obtenidos y el número de resultados presentados en cada pantalla.



Gráfico 58: Búsqueda avanzada preferencias  
Fuente: <http://web.ebscohost.com>

Al dar clic en preferencias tenemos la siguiente pantalla, que nos presenta múltiples opciones.

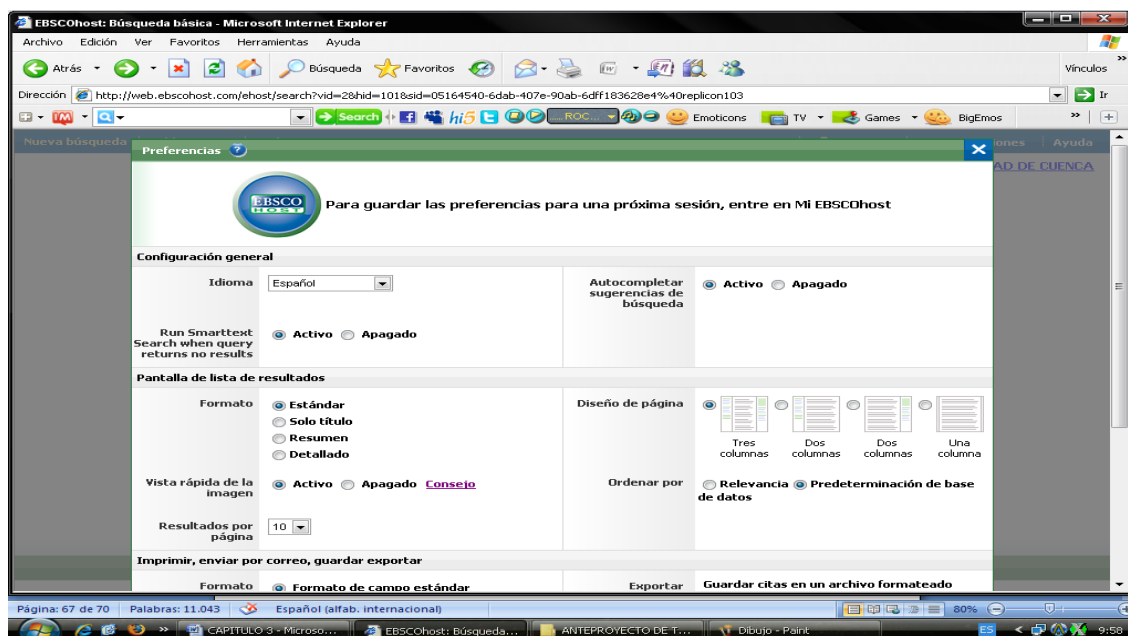


Gráfico 59: Preferencias  
Fuente: <http://web.ebscohost.com>



Se puede realizar búsquedas más específicas, seleccionando la opción: publicaciones académicas o revistas, de acuerdo a lo que necesitemos; también se pueden reducir los resultados escogiendo alguna de las opciones específicas de búsqueda que aparecen en la parte izquierda de la pantalla como son el nombre de un autor, el tema, etc.



Gráfico 60: Búsqueda en Publicaciones  
Fuente: <http://web.ebscohost.com>

Al dar un clic en publicaciones, nos lleva a la siguiente página, en ella podemos poner la palabra y buscar o hacerlo por el índice alfabético del tema que se desea buscar.



Gráfico 61: Búsqueda en publicaciones  
Fuente: <http://web.ebscohost.com>

Como ejemplo, hemos puesto la palabra Historia, aquí podemos limitar la búsqueda mediante el año de publicación.

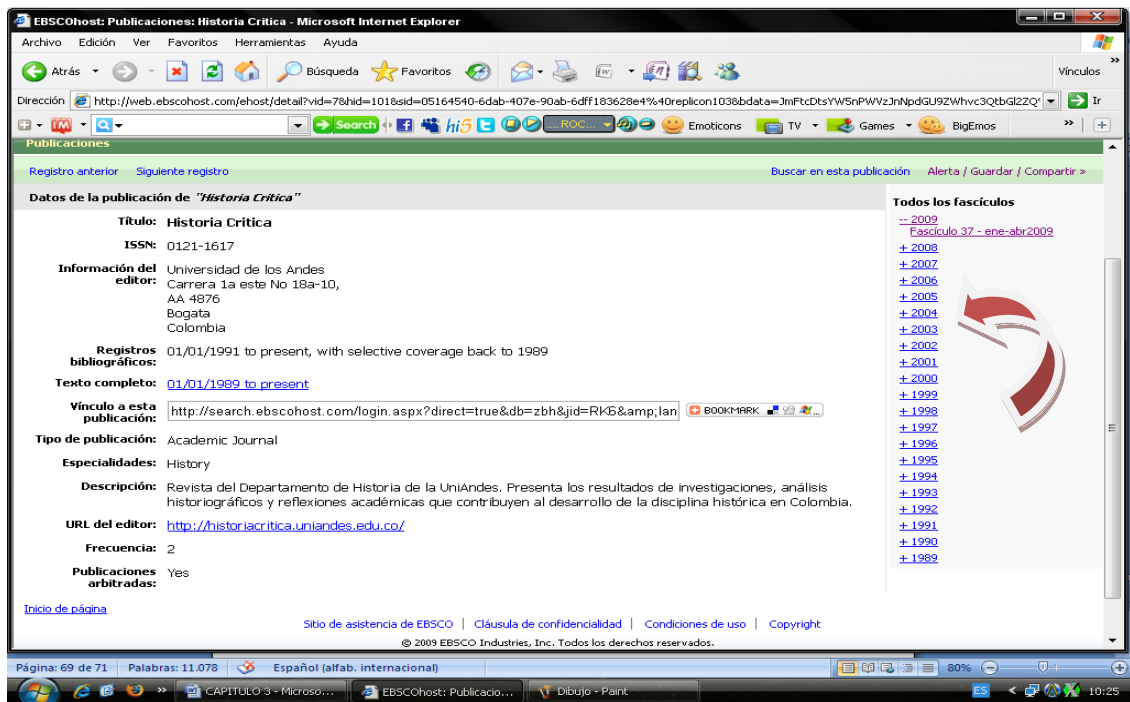


Gráfico 62: Búsqueda en publicaciones por año  
Fuente: <http://web.ebscohost.com>

Dando como resultado todos los registro existentes del año que escogió.

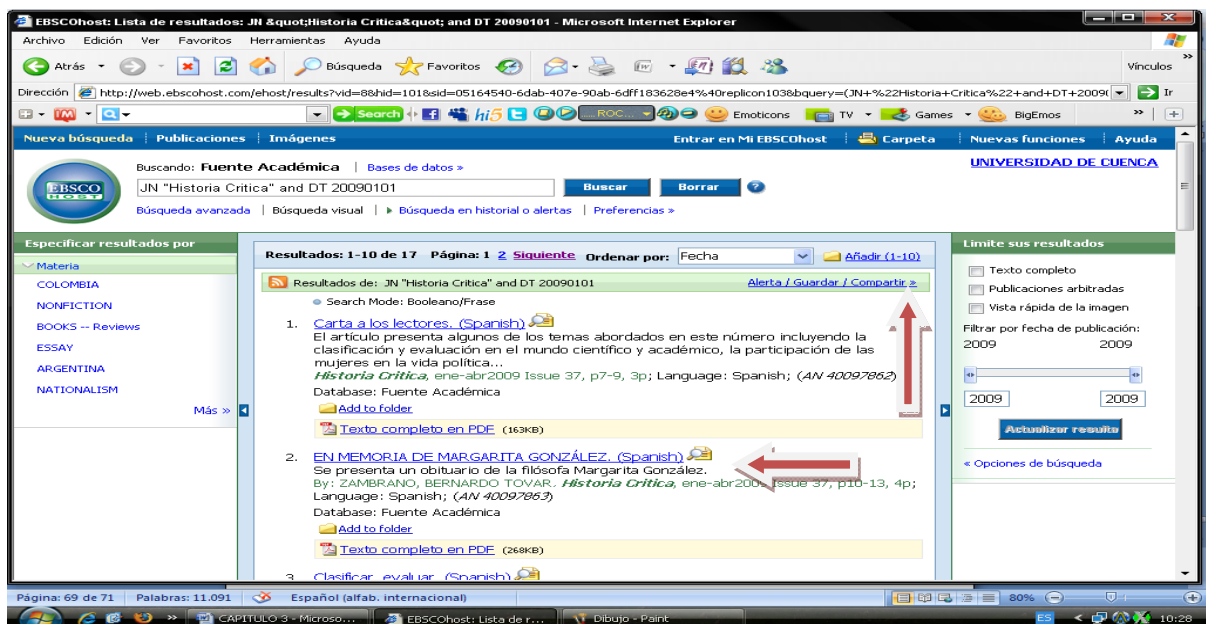


Gráfico 63: Resultado de la búsqueda  
Fuente: <http://web.ebscohost.com>

Los textos obtenidos pueden ser guardados directamente en alguna carpeta del equipo o en algún dispositivo de almacenamiento externo (disquetes, CDS, flash memory), también los podemos enviar por correo electrónico, así como imprimir o si lo prefiere puede guardarlos en alguna de nuestras carpetas dentro de la misma base. Para ello será necesario que marque el documento de su interés y se inscriba en **Mi Ebsco Host** para que tenga acceso a guardar toda la información que requiera.

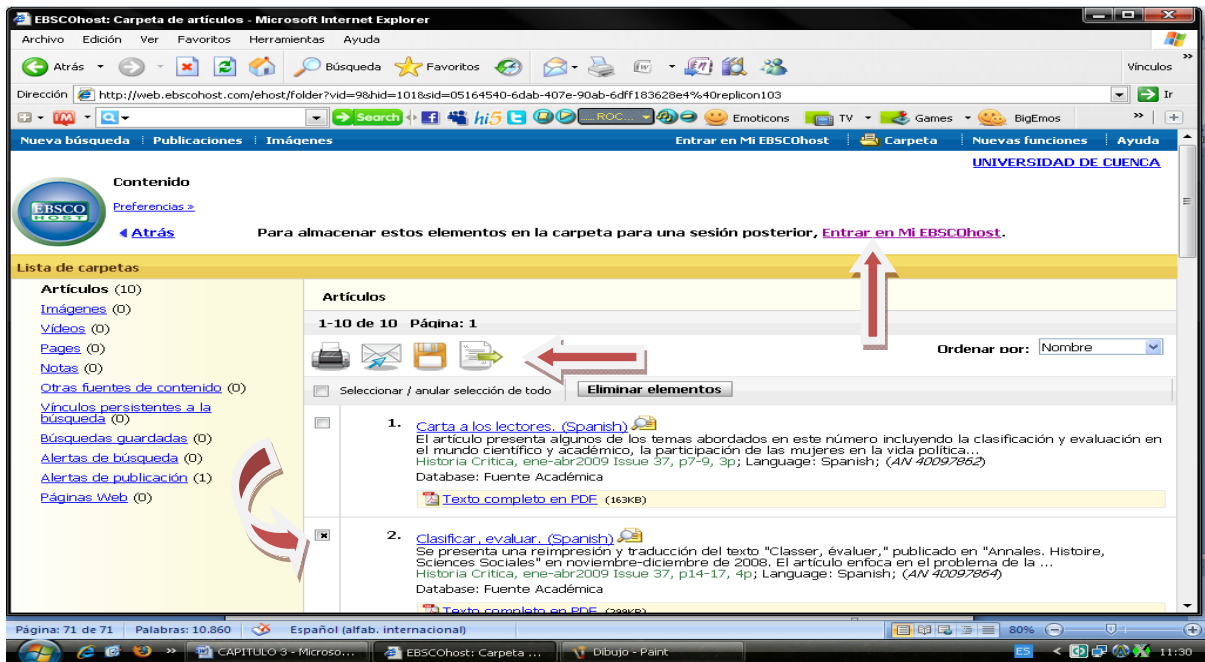


Gráfico 64: Opciones para guardar el documento  
Fuente: <http://web.ebscohost.com>

## BÚSQUEDA VISUAL

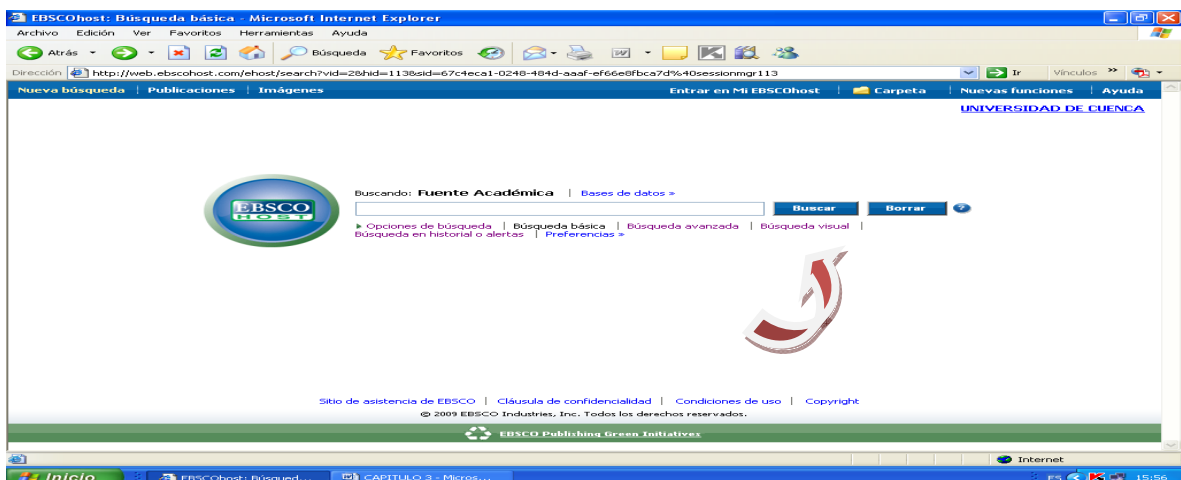


Gráfico 65: Búsqueda Visual  
Fuente: <http://web.ebscohost.com>

La búsqueda visual tiene un programa que le presenta la información mediante un recorrido virtual de los pasos a seguir para la consecución de los objetivos del usuario, como son: búsquedas por temas, título o autor, en esta opción se puede visualizar todos los documentos existentes en la base de datos, como también imprimir, guardar y enviar.

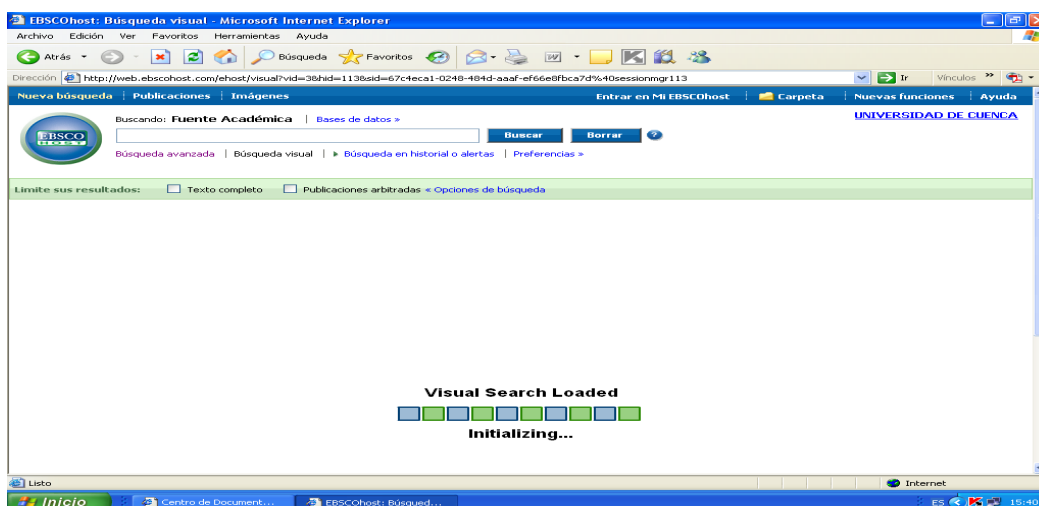


Gráfico 66: Búsqueda visual  
Fuente: <http://web.ebscohost.com>

A más de las bases de datos que el Centro de Documentación tiene en convenio con organizaciones de información, puede acceder a otras bases mediante la opción que nos presenta en la página principal enlaces.



Gráfico 67: Página Principal de la Universidad de Cuenca  
Fuente: <http://www.ucuenca.edu.ec>

Inicio Universidad SIBUC Enlaces Contáctenos Mapa del Sitio  English

 **Centro de Documentación Regional  
"Juan Bautista Vázquez"** 

**Catálogos** **Publicaciones** **Fondo Histórico** **Bases Digitales** **Periódicos y Revistas**

Catálogo está aquí [Inicio](#) / [Enlaces de Interés](#)

### Enlaces de Interés


El Centro de Documentación Regional "Juan Bautista Vázquez", pone a consideración enlaces a páginas Web de interés universitario

- [Bases de Datos Científicas](#)
- [Bases de datos con temas variados](#)
- [Bases de datos Historia](#)
- [Bases de datos Filosofía](#)
- [Bases de datos Antropología](#)
- [Bases de Datos Especializadas](#)
- [Bases de datos Psicología Social](#)
- [Bases de datos Computación](#)
- [Bases de datos Ciencias Exactas](#)
- [Bases de datos Matemáticas](#)
- [Tramites OECD Macroeconomic Chapter Headings](#)
- [Bases de datos Física y Química](#)
- [Bases de datos Ciencias Sociales](#)
- [Bases de datos Librerías](#)
- [Bases de datos Administración de Empresas](#)
- [Bases de datos Ingeniería Civil y Arquitectura](#)
- [Bases de datos Hotelería y Turismo](#)
- [Bases de Datos de Agricultura](#)

- [Bases de datos Ingeniería Civil y Arquitectura](#)
- [Bases de datos Hotelería y Turismo](#)
- [Bases de Datos de Agricultura](#)

### Bases de Datos Científicas

**CDRJBV**












- Información
- Colección
- Bases Digital
- Bibliotecas Especializadas

Gráfico 68: Página de enlaces  
Fuente: <http://www.ucuenca.edu.ec>

### 3.32. Bibliotecas digitales con texto completo que contiene varios temas

#### 3.32.1. Bases de datos con temas variados

1		<a href="http://biblioteca.gdl.up.mx/bibliotecas/biografias.html">http://biblioteca.gdl.up.mx/bibliotecas/biografias.html</a>
2		<a href="http://www.cervantesvirtual.com/index.jsp">http://www.cervantesvirtual.com/index.jsp</a>
3		<a href="http://www.comunidadandina.org/bda/default.aspx">http://www.comunidadandina.org/bda/default.aspx</a>
4		<a href="http://www.oei.es/oeivirt/erevistas.htm">http://www.oei.es/oeivirt/erevistas.htm</a>
5	<b>Bookmarks</b>	<a href="http://www.geocities.com/vannilv/elgranlink.htm">http://www.geocities.com/vannilv/elgranlink.htm</a>
6		<a href="http://buscar.hispavista.com/?cadena=bibliotecas+digitales&amp;out=1">http://buscar.hispavista.com/?cadena=bibliotecas+digitales&amp;out=1</a>
7		<a href="http://www.plexmatrix.com/?pmx=libros+gratis+en+pdf">http://www.plexmatrix.com/?pmx=libros+gratis+en+pdf</a>
8		<a href="http://www.bibliotecasvirtuales.com/">http://www.bibliotecasvirtuales.com/</a>
9		<a href="http://tclib.org/espanol/recursos-internet.php">http://tclib.org/espanol/recursos-internet.php</a>
10		<a href="http://www.oxfordjournals.org/oxfordopen/">http://www.oxfordjournals.org/oxfordopen/</a>

11		<a href="http://www.biomedcentral.com/">http://www.biomedcentral.com/</a>
12		<a href="http://ivan.calimano.org/library.html">http://ivan.calimano.org/library.html</a>
13		<a href="http://www.ciudadseva.com/enlaces/bibelec.htm">http://www.ciudadseva.com/enlaces/bibelec.htm</a>
14		<a href="http://biblioteca.ucv.cl/recursos/BioMed/">http://biblioteca.ucv.cl/recursos/BioMed/</a>
15		<a href="http://www.scielo.org">http://www.scielo.org</a>

### 3.32.2. Bases de datos Historia

1		<a href="http://www.cai.inter.edu/listado_db.htm">http://www.cai.inter.edu/listado_db.htm</a>
2		<a href="http://www.multcolib.org/errors/xfer.html">http://www.multcolib.org/errors/xfer.html</a>
3		<a href="http://www.biblioteca.uade.edu.ar/biblioteca/NewBiblioWeb.htm">http://www.biblioteca.uade.edu.ar/biblioteca/NewBiblioWeb.htm</a>
4		<a href="http://www.vbic.umd.edu/spanish/company-spanish.shtml">http://www.vbic.umd.edu/spanish/company-spanish.shtml</a>
5		<a href="http://www.br.inter.edu/caiweb/default2.asp?tree=568">http://www.br.inter.edu/caiweb/default2.asp?tree=568</a>



### 3.32.3. Bases de datos Física y Química

1		<a href="http://www.mexicoweb.com.mx/">http://www.mexicoweb.com.mx/</a>
2		<a href="http://www.universia.com.ar/contenidos/bibliotecas/bidigit.htm">http://www.universia.com.ar/contenidos/bibliotecas/bidigit.htm</a>
3		<a href="http://biblioteca.unex.es/guia/enlace.htm">http://biblioteca.unex.es/guia/enlace.htm</a>
4		<a href="http://buo.uniovi.es/">http://buo.uniovi.es/</a>
5		<a href="http://chemweb.com/">http://chemweb.com/</a>

### 3.32.4. Bases de datos Ciencias Sociales

1		<a href="http://www.ucentral.edu.co/biblioteca/acce-linea.htm">http://www.ucentral.edu.co/biblioteca/acce-linea.htm</a>
2		<a href="http://www.lib.iastate.edu/commons/span390x/02spr/resources">http://www.lib.iastate.edu/commons/span390x/02spr/resources</a>
3		<a href="http://www.public.iastate.edu/%7Esavega/casa.html">http://www.public.iastate.edu/%7Esavega/casa.html</a>
4		<a href="http://www.csic.es/cbic/otros/cat/webuni.html">http://www.csic.es/cbic/otros/cat/webuni.html</a>
5		<a href="http://www.ucm.es/BUCM/cee/econred-nov99.htm">http://www.ucm.es/BUCM/cee/econred-nov99.htm</a>



### 3.32.5. Bases de datos Literatura

1		<a href="http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/redcbd1.htm">http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/redcbd1.htm</a>
2		<a href="http://www.biblioteca.org.ar/">http://www.biblioteca.org.ar/</a>
3		<a href="http://www.bibliotheka.org/">http://www.bibliotheka.org/</a>
4		<a href="http://www.biblio.com.br/">http://www.biblio.com.br/</a>
5		<a href="http://www.hs-augsburg.de/~harsch/a_summa.html">http://www.hs-augsburg.de/~harsch/a_summa.html</a>

### 3.32.6. Bases de datos Administración de Empresas

1		<a href="http://ciberconta.unizar.es/">http://ciberconta.unizar.es/</a>
2		<a href="http://www.vitanet.cl/busqueda/buscar.php?materia=FINANZAS#">http://www.vitanet.cl/busqueda/buscar.php?materia=FINANZAS#</a>
3		<a href="http://cdiserver.mba-sil.edu.pe/WEBISIS/bookmark7-4-99.htm">http://cdiserver.mba-sil.edu.pe/WEBISIS/bookmark7-4-99.htm</a>
4		<a href="http://www.monografias.com/Cool/">http://www.monografias.com/Cool/</a>
5		<a href="http://ponce.inter.edu/cai/">http://ponce.inter.edu/cai/</a>


### 3.32.7. Bases de datos Ingeniería Civil y Arquitectura

1		<a href="http://www.umayor.cl/biblioteca/07_internet.htm">http://www.umayor.cl/biblioteca/07_internet.htm</a>
2		<a href="http://www.arquitectuba.com.ar/">http://www.arquitectuba.com.ar/</a>
3		<a href="http://home.wanadoo.nl/e.slager/tips.html">http://home.wanadoo.nl/e.slager/tips.html</a>







### 3.32.8. Bases de datos Hotelería y Turismo

1		<a href="http://www.santafe-conicet.gov.ar/mapasitio.htm">http://www.santafe-conicet.gov.ar/mapasitio.htm</a>
2		<a href="http://www.diariopyme.com/node/699">http://www.diariopyme.com/node/699</a>

### 3.32.9. Bases de datos Antropología

1		<a href="http://bmayor.unc.edu.ar/recursos_en_internet.htm">http://bmayor.unc.edu.ar/recursos_en_internet.htm</a>
2		<a href="http://www.noticiasterra.com/">http://www.noticiasterra.com/</a>

### 3.32.10. Bases de datos Filosofía

1	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<a href="http://biblioteca.ulpgc.es/publicaciones/boletin_inf/bulpgc3">http://biblioteca.ulpgc.es/publicaciones/boletin_inf/bulpgc3</a>
2	 El portal de la Educación Social	<a href="http://www.eduso.net/">http://www.eduso.net/</a>
3	 Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla	<a href="http://200.33.10.30/Biblioteca/biblioteca.asp">http://200.33.10.30/Biblioteca/biblioteca.asp</a>
4		<a href="http://www.ifla.org/">http://www.ifla.org/</a>
5		<a href="http://infolac.uco1.mx/">http://infolac.uco1.mx/</a>
6		<a href="http://www.ala.org/ala/oif/statementspols/statementsif/librarybilrights.cfm">http://www.ala.org/ala/oif/statementspols/statementsif/librarybilrights.cfm</a>


### 3.32.11. Bases de datos Psicología Social

1		<a href="http://www.geocities.com/hotsprings/9256/enlaces.html">http://www.geocities.com/hotsprings/9256/enlaces.html</a>
2		<a href="http://www.cop.es/colegiados/M-00451/bookmark.htm">http://www.cop.es/colegiados/M-00451/bookmark.htm</a>
3		<a href="http://travesia.mcu.es/index.asp">http://travesia.mcu.es/index.asp</a>

### 3.32.12. Bases de datos Computación

1		<a href="http://www.analitica.com/bitbiblioteca/roberto/que_es.asp">http://www.analitica.com/bitbiblioteca/roberto/que_es.asp</a>
---	---	---

### 3.32.13. Bases de datos Ciencias Religiosas

1		<a href="http://www.multimedios.org/">http://www.multimedios.org/</a>
2		<a href="http://www.pucpr.edu/">http://www.pucpr.edu/</a>

### 3.32.14. Bases de datos Matemáticas

1		<a href="http://www.recursosmatematicos.com/general.html">http://www.recursosmatematicos.com/general.html</a>
2		<a href="http://www.usc.es/spubl/">http://www.usc.es/spubl/</a>
3		<a href="http://webpages.ull.es/users/afagan/enlaces.htm">http://webpages.ull.es/users/afagan/enlaces.htm</a>

### 3.32.15. Tesoros OECD Macrothesaurus Chapter Headings

1		<a href="http://www.clacso.org/wwwclacso/espanol/html/biblioteca/fbiblioteca.html">http://www.clacso.org/wwwclacso/espanol/html/biblioteca/fbiblioteca.html</a>
---	---	---

2		<a href="http://www.latindex.unam.mx/">http://www.latindex.unam.mx/</a>
3		<a href="http://www.idbaratz.com/">http://www.idbaratz.com/</a>

### 3.32.16. Bibliotecas Especializadas

1		<a href="http://documentacion.rediris.es/directorio/directoriosarac.htm">http://documentacion.rediris.es/directorio/directoriosarac.htm</a>
2		<a href="http://vistoyleido.blogspot.com/#799008364528356339">http://vistoyleido.blogspot.com/#799008364528356339</a>
3		<a href="http://bibliotecamonroy.galeon.com/enlaces.htm">http://bibliotecamonroy.galeon.com/enlaces.htm</a>

### 3.32.17. Bases de datos Científicas

1		<a href="http://www.ipmall.fplc.edu/">http://www.ipmall.fplc.edu/</a>
2		<a href="http://www.cas.org/">http://www.cas.org/</a>
3		<a href="http://www.cybertesis.net/">http://www.cybertesis.net/</a>
4		<a href="http://www.icmab.es/sdib/">http://www.icmab.es/sdib/</a>

### 3.32.18. Bases de datos Agricultura

1		<a href="http://www.agbios.com/dbase.php?action=Submit&amp;evidx=527">http://www.agbios.com/dbase.php?action=Submit&amp;evidx=527</a>
2		<a href="http://tumi.lamolina.edu.pe/agri2000.htm">http://tumi.lamolina.edu.pe/agri2000.htm</a>
3		<a href="http://www.nal.usda.gov/agref@nal.usda.gov">http://www.nal.usda.gov/agref@nal.usda.gov</a>
4		<a href="http://orton.catie.ac.cr/AGRISSA.htmiherl@mecon.gov.ar">http://orton.catie.ac.cr/AGRISSA.htmiherl@mecon.gov.ar</a>
5		<a href="http://www.agrovia.com/">http://www.agrovia.com/</a>
6		<a href="http://www.utpl.edu.ec/elearningblog/?cat=16">http://www.utpl.edu.ec/elearningblog/?cat=16</a>
7		<a href="http://faostat.fao.org/default.aspx?alias=faostat&amp;lang=es">http://faostat.fao.org/default.aspx?alias=faostat&amp;lang=es</a>
8		<a href="http://www.uv.es/~fonsmeda/direcol/fons/1670.html">http://www.uv.es/~fonsmeda/direcol/fons/1670.html</a>
9		<a href="http://www.internetinvisible.com">http://www.internetinvisible.com</a>
10		<a href="http://sociologiac.net/">http://sociologiac.net/</a>

## **CONCLUSIONES:**

El desarrollo del Plan de Formación para el uso de los servicios y recursos del Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez” tiene como propósito que los usuarios adquieran las habilidades y destrezas necesarias que vayan encaminadas a la búsqueda y recuperación de la información documental; que sepan elegir, diagnosticar y evaluar; que los conocimientos que adquieran sirvan para el desarrollo de sus actividades académicas e investigativas; que cumplan con los objetivos y requerimientos; que sean elementos independientes de actividades de aprendizaje y sobre todo sepan satisfacer sus necesidades.

Con respecto a los objetivos propuestos, se espera que alcance el mayor nivel de formación, y sobre todo, la Universidad mantenga actualizada sus recursos, para estar a la par con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación; de lo contrario estaríamos perdiendo la labor de facilitadores de la información en el ámbito universitario. Así mismo será necesario que el personal bibliotecario del Centro de documentación forme continuamente a sus usuarios para el uso eficaz y eficiente de los recursos que posee, para cumplir con este objetivo se debe hacer una evaluación previa de los usuarios que asisten a la biblioteca y estar abiertos a los cambios que se dan en el ámbito tecnológico.

A su vez se debe contar con personal profesional bibliotecario que se encargue de la capacitación, donde la relación de aprendizaje-enseñanza entre usuario y bibliotecario sea conjunta y vayan de la mano.

## **CAPÍTULO 4**

### **4. PLAN DE ACTIVIDADES, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CURSO DE FORMACIÓN DE USUARIOS**

#### **4.1. INTRODUCCIÓN**

La realización del curso de formación de usuarios contó con la autorización de las respectivas autoridades de las facultades y fue dirigida a los alumnos de las Escuelas de Artes, Agronomía y Veterinaria de la Universidad de Cuenca. El curso se llevó a cabo según el cronograma de actividades previsto para el efecto, en él están incluidos los tres temas básicos, los mismos que servirán al usuario para un mejor desarrollo de las actividades, tanto académicas como investigativas.

Los temas tratados son:

1. Servicios Especializados,
2. Catálogos Electrónicos y
3. Bases de Datos Digitales.

En el curso participaron 72 estudiantes, 13 alumnos de la Escuela de Artes y 59 de la Facultad de Ciencias Agropecuarias, se evaluó la capacidad, habilidad y destreza de cada uno mediante la utilización de los recursos tecnológicos para la recuperación de la información. Para la evaluación de los asistentes al curso participó la Licenciada Esthela Durán Heredia Coordinadora de la Biblioteca del Campus Yanuncay, como parte de la Institución Universitaria donde se realizó la formación y los instructores responsables del proyecto.



## **4.2. PLAN DE ACTIVIDADES**

El plan de actividades se realizó teniendo en cuenta el número de estudiantes que asistieron al curso, se dividió en 5 grupos, el cual tuvo una duración de aproximadamente dos horas según el cronograma de actividades.

Su planeación, organización y desarrollo han sido minuciosos, al final se realizó una evaluación de las actividades para verificar aciertos y fallas; por lo tanto, se hace indispensable diseñar un plan que guíe cada actividad del proceso, para asegurar el éxito del mismo.

Los programas de educación de usuarios son muy importantes ya que son portadores de la imagen que la biblioteca quiere proyectar; por otra parte, estos posibilitan nuevas relaciones, permiten que los usuarios hagan mejor uso de sus servicios tanto impresos como digitales.

**4.2.1. Ficha de Planificación para el curso de Educación de Usuarios en el Uso de los Servicios y Recursos del Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez” de la Universidad de Cuenca**

<b>Título Programa:</b>	Educación de Usuarios en el uso de: Servicios, Catálogos Electrónicos y Bases de Datos Digitales
<b>Instructores:</b>	Joanna Mogollón y Jorge Rivera
<b>Fecha:</b>	19,20,21 y 22 de enero del 2010
<b>Horario:</b>	9h30 a 11h30
<b>Asistentes:</b>	Estudiantes de Medicina Veterinaria, Ingeniería Agronómica y Artes un total de 72 participantes

**Descripción general:**

<p>Este curso está dirigido a los estudiantes de los primeros años de las Escuelas de Veterinaria, Ingeniería Agronómica y Artes de la Universidad de Cuenca.</p> <p>El curso tiene como finalidad, dar a conocer los servicios y recursos con los que cuenta el Centro de Documentación.</p> <p>Este curso estará dividido en cinco grupos, cada grupo es más o menos de 15 estudiantes. 2 grupos de Medicina Veterinaria, 2 grupos de Ingeniería Agronómica y 1 grupo de Artes Visuales.</p>
--

**Objetivos:**

<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Formar y dar a conocer a los estudiantes, los servicios y recursos con los que cuenta la biblioteca, con el fin de tener usuarios capacitados para la búsqueda, recuperación y localización de la información, tanto de la institución como de otras bases de datos.</p>
--

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Detallar los servicios que presta el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez”
- Identificar las distintas opciones de búsquedas de material documental y digital.
- Aprender adecuadamente el manejo efectivo y preciso tanto de los catálogos electrónicos como de las bases de datos digitales.

### **Aprendizajes esperados al término del curso**

Con los conocimientos que reciban, los estudiantes estarán en capacidad de buscar información de manera rápida y oportuna que sirvan para el desarrollo de sus actividades académicas e investigativas.

### **Contenidos del programa:**

<b>Contenido</b>	<b>Sesiones</b>
<b>SERVICIOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN REGIONAL “JUAN BAUTISTA VÁZQUEZ”</b>	Exposición general de los servicios que da el Centro de Documentación
	Se definirá qué es un catálogo, qué elementos lo constituyen y cuál es su función Se explicará el funcionamiento de los catálogos.
<b>CATÁLOGO ELECTRÓNICO</b>	Práctica dirigida por el bibliotecario en el cual se recupera un registro
	Del registro se mostrará su ficha bibliográfica
	Recuperación del material como tal
<b>BASES DE DATOS DIGITALES</b>	Explicación del sistema de clasificación utilizado y como situar los libros en la estantería abierta.
	Exposición y explicación de las características en general de las bases de datos digitales de la Universidad
	Explicación de las opciones y criterios de búsqueda. Perfilar la búsqueda avanzada opciones que nos ofrece

**Metodología:**

Clases teóricas  
Clases prácticas

**Evaluación:**

Evaluación con un cuestionario de preguntas al finalizar el curso

**Recursos Materiales:**

- Centro de computo
- Computadoras
- Proyector
- Trípticos
- Hojas
- Puntero láser
- Bolígrafos

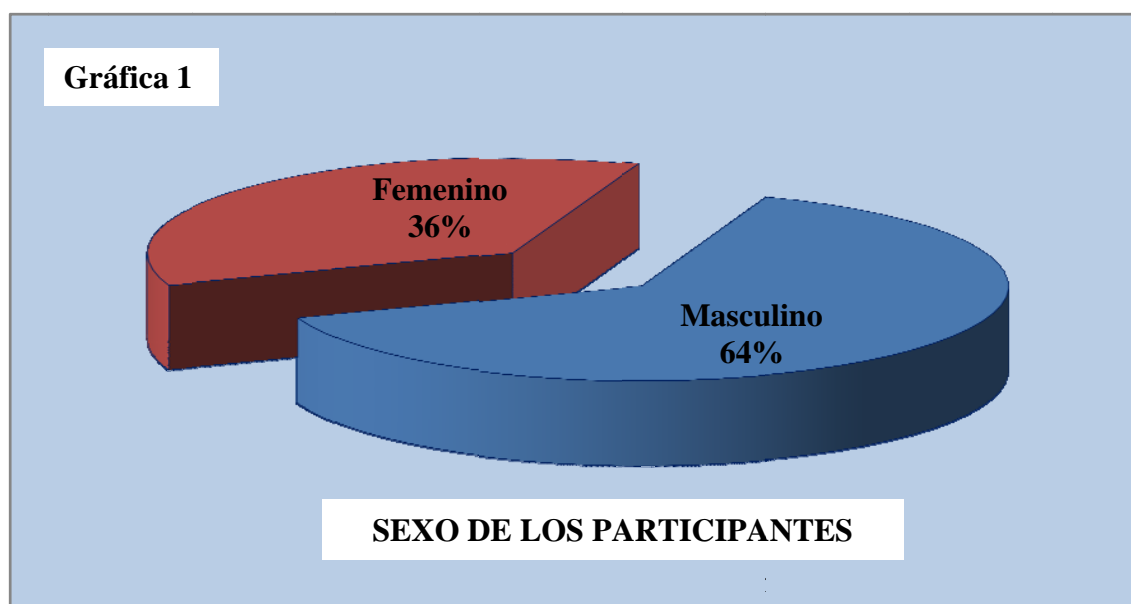
**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES****TEMA:** EDUCACIÓN DE USUARIOS EN EL USO DE LOS SERVICIOS Y RECURSOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN REGIONAL “JUAN BAUTISTA VÁZQUEZ”**SEDE:** Universidad de Cuenca Facultad de Ciencias Agropecuarias y Artes (Centro de Computo)

<b>No. Estudiantes</b> 72	<b>DIAS:</b> Martes 19, Miércoles 20, Jueves 21 y viernes 22 de Enero del 2010		<b>HORA:</b> 9h30 A 11H30	
<b>SUBTEMAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>DURACIÓN</b>
<b>SERVICIOS DEL CDRJBV</b>	Exposición general de los servicios que da el CDRJBV	Expositiva	Servicios del Centro de Documentación (Visita virtual)	20 minutos
<b>CATÁLOGO ELECTRÓNICO</b>	Se definirá lo que es un catálogo, qué elementos lo constituyen y cuál es su función.	Participativa, ejercicio práctico	Catálogo electrónico del Centro	10 minutos
	Se explicará el funcionamiento de los catálogos	Expositiva	Catálogo electrónico del CDRJBV	5 minutos
	Práctica dirigida por el bibliotecario en el cual se recupera un registro	Práctica	Catálogo electrónico del CDRJBV	10 minutos
	Del registro se mostrará su ficha bibliográfica	Expositiva y práctica	Catálogo electrónico del CDRJBV	5 minutos
	Recuperación del material como tal	Práctica	Catálogo electrónico del CDRJBV	5 minutos
	Explicación del sistema de clasificación utilizado y cómo situar los libros en la estantería abierta.	Expositiva	Catálogo electrónico del CDRJBV	5 minutos
<b>BASES DE DATOS DIGITALES</b>	Exposición y explicación de las características en general de las bases de datos digitales de la Universidad	Expositiva y participativa: lluvia de ideas y síntesis de resultados	Bases de datos digitales del CDRJBV	10 minutos
	Explicación de las opciones y criterios de búsqueda. Perfilar la búsqueda	Práctica	Bases de datos digitales del CDRJBV	30 minutos
	Búsqueda avanzada opciones que nos ofrece	Participativa, Práctica	Bases de datos digitales del CDRJBV	20 minutos

#### 4.3. EVALUACIÓN REALIZADA A LOS ESTUDIANTES QUE ASISTIERON AL CURSO DE FORMACIÓN DE USUARIOS

##### 1. Sexo de los estudiantes evaluados

SEXO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Masculino	46	64%
Femenino	26	36%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

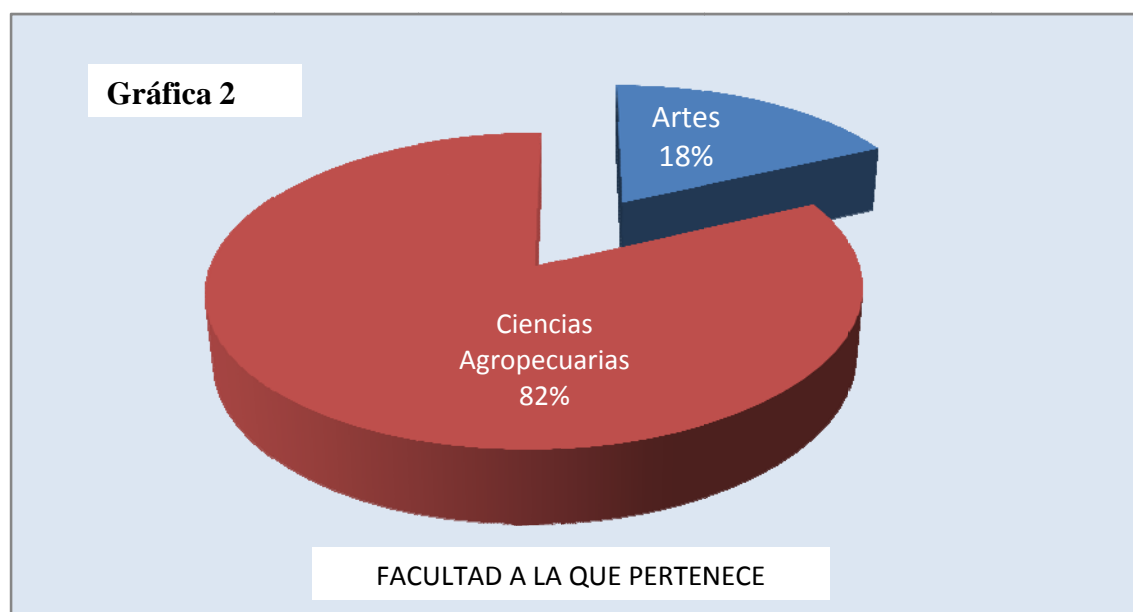


Fuente: estudiantes participantes  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera

Como se advierte hay una participación mayoritaria de estudiantes varones, dadas las características de las carreras que se ofertan en las Facultades en las que se realizó el trabajo.

## 2. ¿A qué Facultad de la Universidad pertenece?

FACULTAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Artes	13	18%
Ciencias Agropecuarias	59	82%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

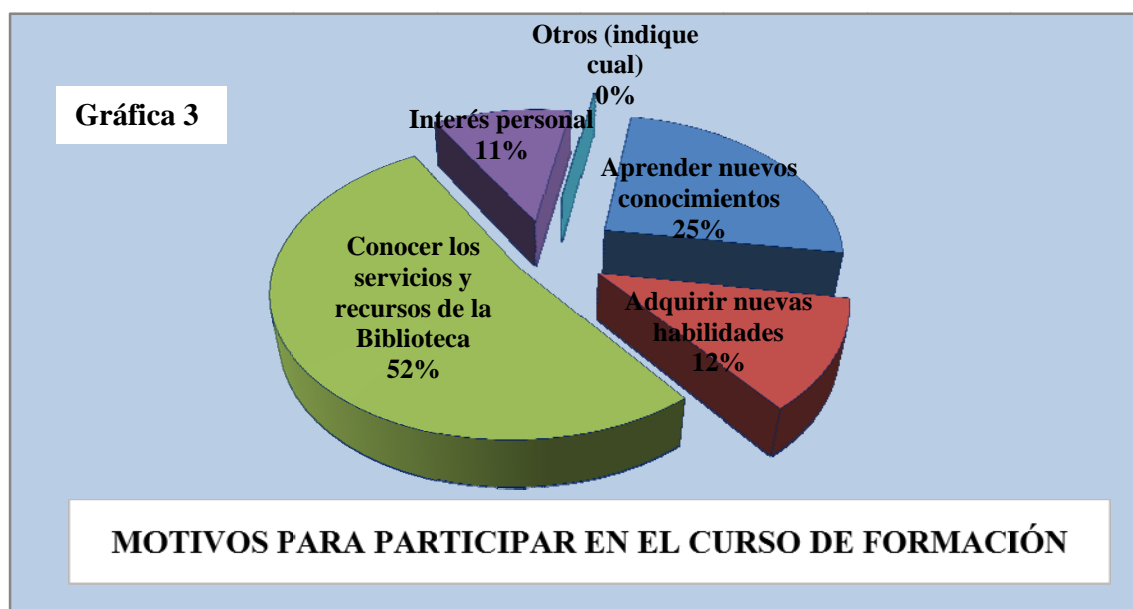


Fuente: estudiantes participantes.  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera

En esta etapa, la capacitación estuvo dirigida a estudiantes de la Facultades de Artes y Ciencias Agropecuarias; exclusivamente alumnos del Campus de Yanuncay, debido a que a las autoridades y profesores nos proporcionaron las horas de clases para realizar la capacitación.

### 3. ¿Qué le ha motivado a participar en el curso de formación?

MOTIVOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Adquirir nuevos conocimientos	29	25%
Adquirir nuevas habilidades	14	12%
Conocer los servicios y recursos de la Biblioteca	61	52%
Interés personal	13	11%
Otros (indique cual)	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>



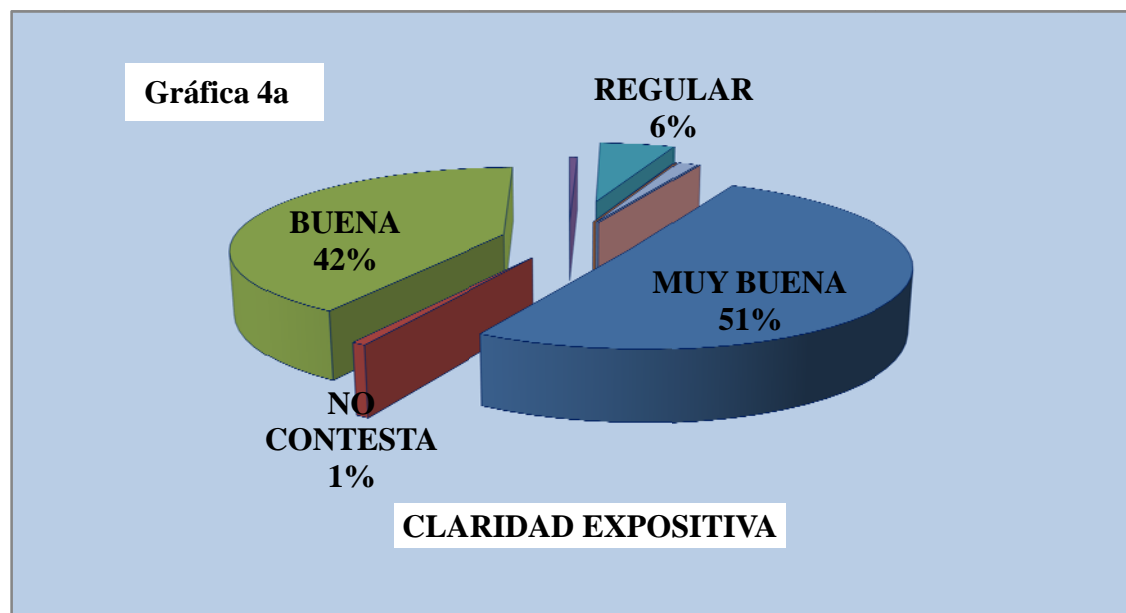
Fuente: estudiantes participantes.  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera

Observamos en el resultado, que los estudiantes se motivaron a participar en el curso de formación, por el interés de conocer y aprender los servicios y recursos con los que cuenta el Centro de Documentación. Debemos indicar también, que muchos de los participantes desconocían y los que conocían no le daban el uso adecuado a los mismos.

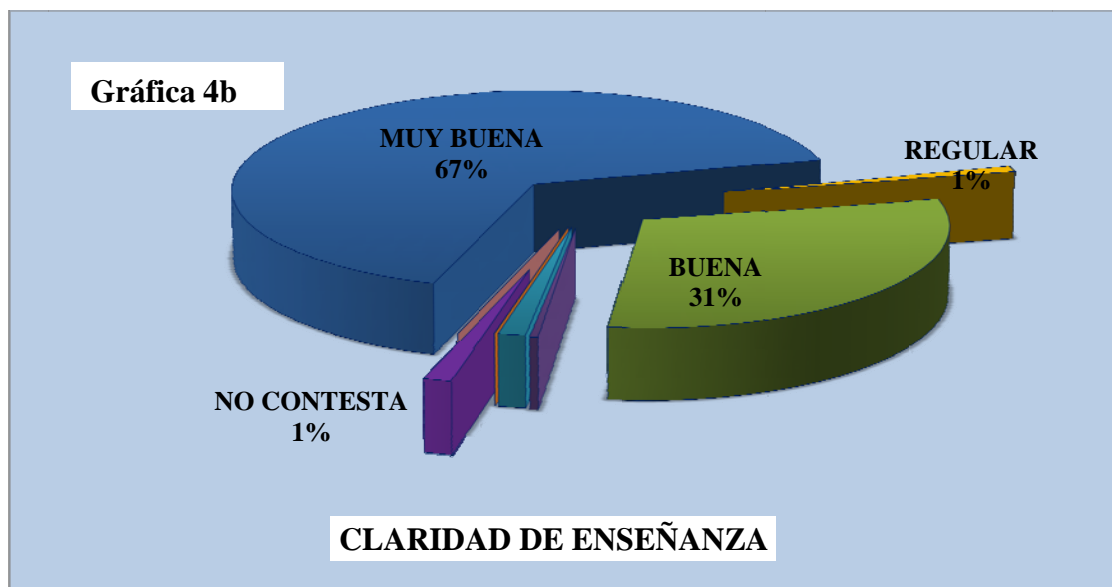


**4. Según las características de los expositores que han participado en el curso como lo calificas**

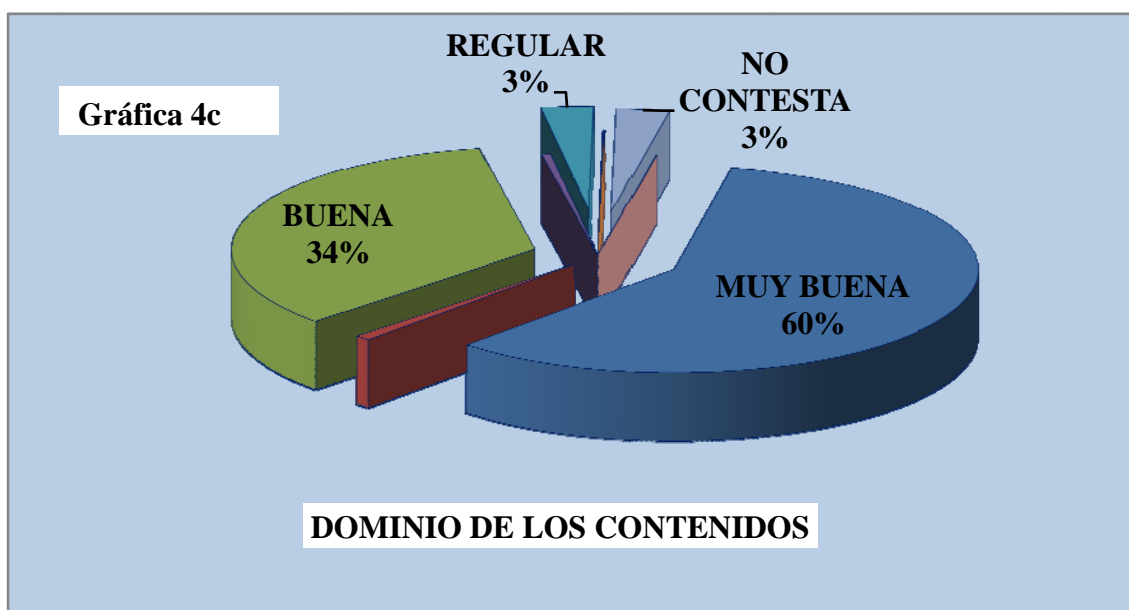
CARACTERÍSTICAS	MUY BUENA	%	BUENA	%	REGULAR	%	MALA	MUY MALA	NO CONTESTA	%	TOTAL
Claridad expositiva	37	51%	30	42%	4	6%	0	0	1	1%	72
Claridad de enseñanza para la utilización de los recursos de la biblioteca	48	67%	22	31%	1	1%	0	0	1	1%	72
Dominio de los contenidos	43	60%	25	34%	2	3%	0	0	2	3%	72



Fuente: estudiantes participantes.  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera



Fuente: estudiantes participantes.  
 Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera

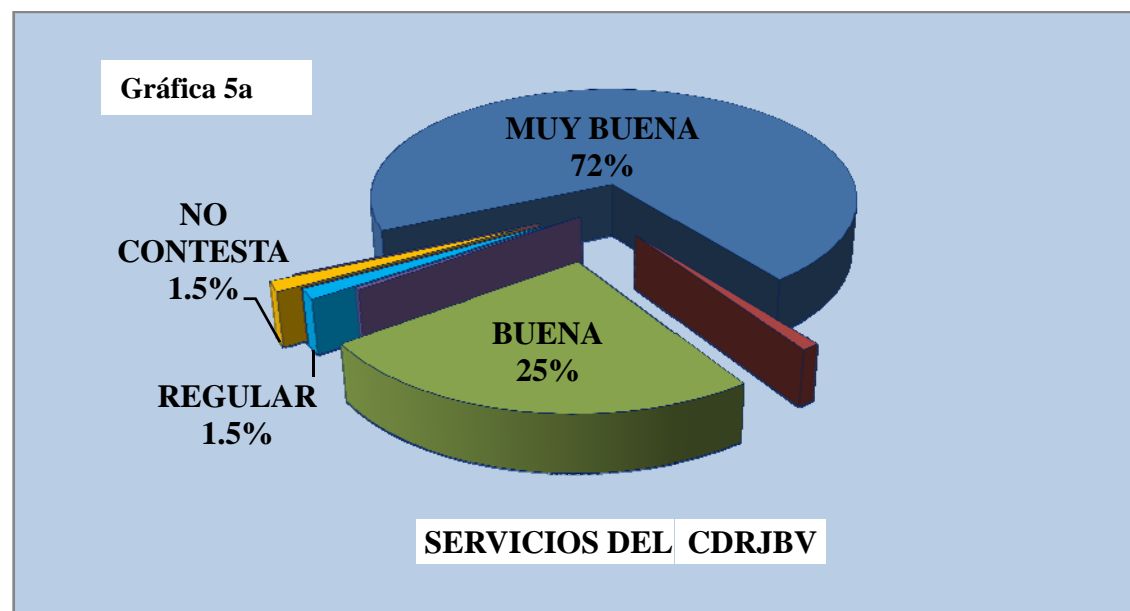


Fuente: estudiantes participantes.  
 Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera

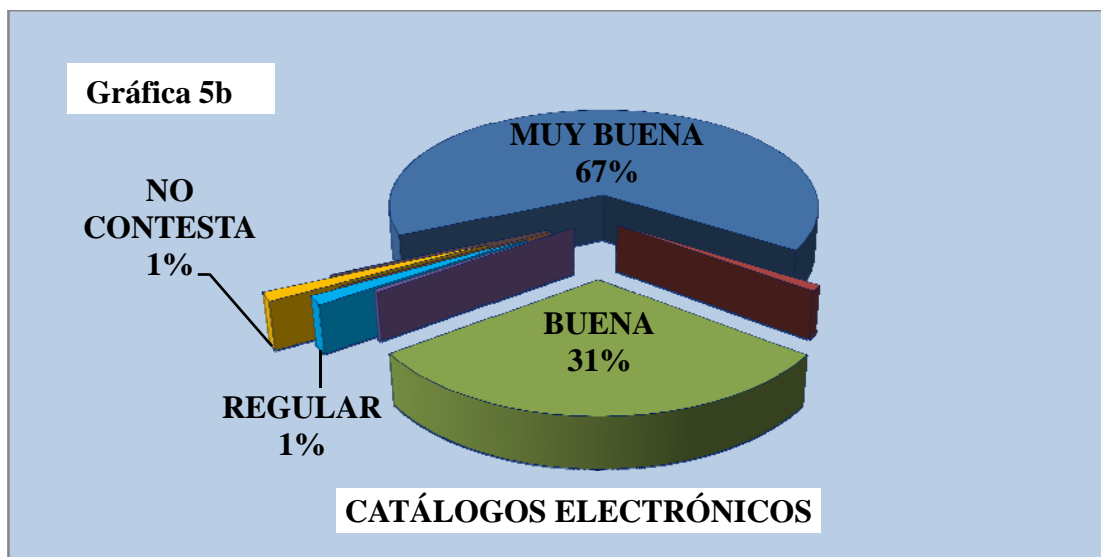
Los participantes en el curso califican en forma positiva la exposición y conocimiento de los formadores; sin embargo debemos indicar que la capacitación que se dio eran servicios y recursos nuevos e implementados recientemente en el Centro de Documentación, por lo que se tuvo que poner mayor esfuerzo en la enseñanza-aprendizaje. Por otro lado la exposición ha alcanzado una calificación más allá de lo esperado ya que si sumamos la calificación dada por los estudiantes entre muy buena y buena, se obtiene una calificación considerable.

**5. Valore a continuación la calidad de los contenidos que se han abordado en el curso de formación:**

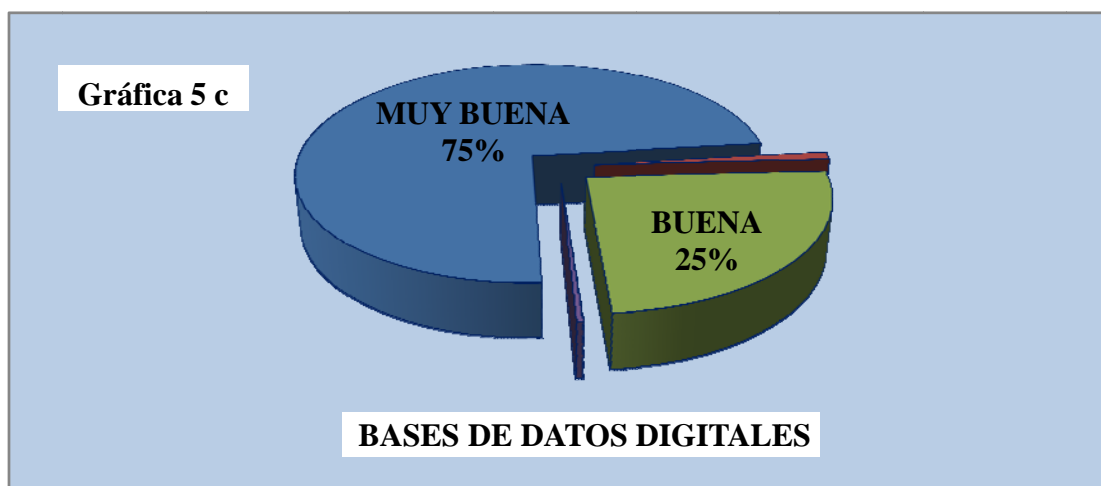
CONTENIDOS DEL CURSO	MUY BUENA	%	BUENA	%	REGULAR	%	MALA	MUY MALA	NO CONTESTA	%	TOTAL
Servicios del CDRJBV	52	72%	18	25%	1	1%	0	0	1	1%	72
Catálogos Electrónicos	48	67%	22	31%	1	1%	0	0	1	1%	72
Bases de Datos Digitales	54	75%	18	25%			0	0			72



Fuente: estudiantes participantes.  
 Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera



Fuente: estudiantes participantes  
 Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera

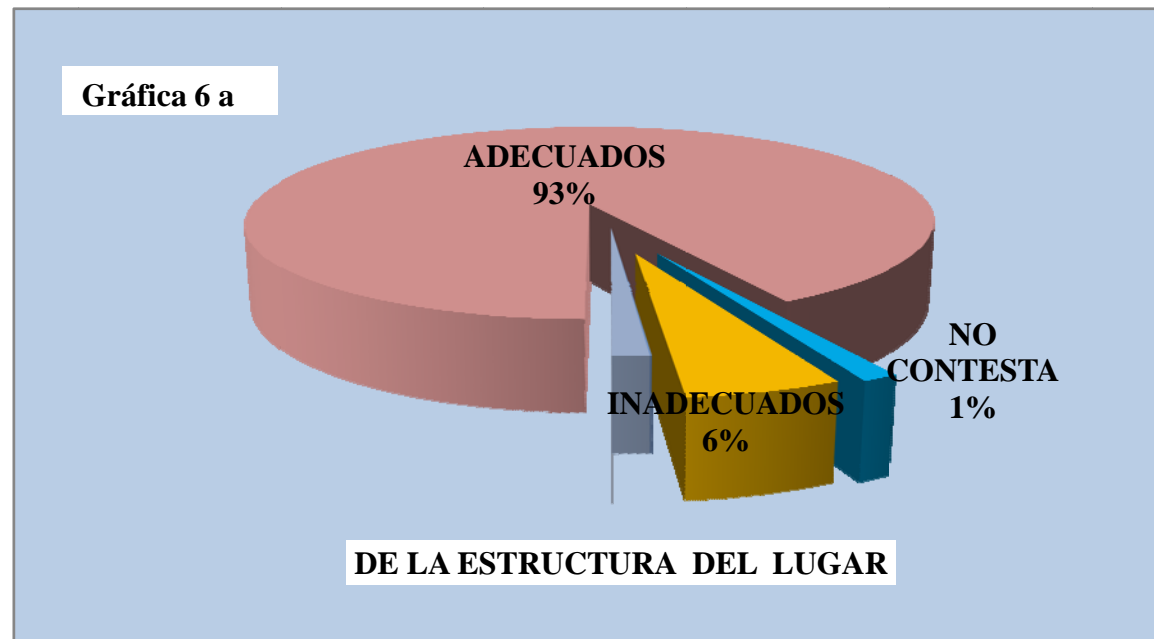


Fuente: estudiantes participantes  
 Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera

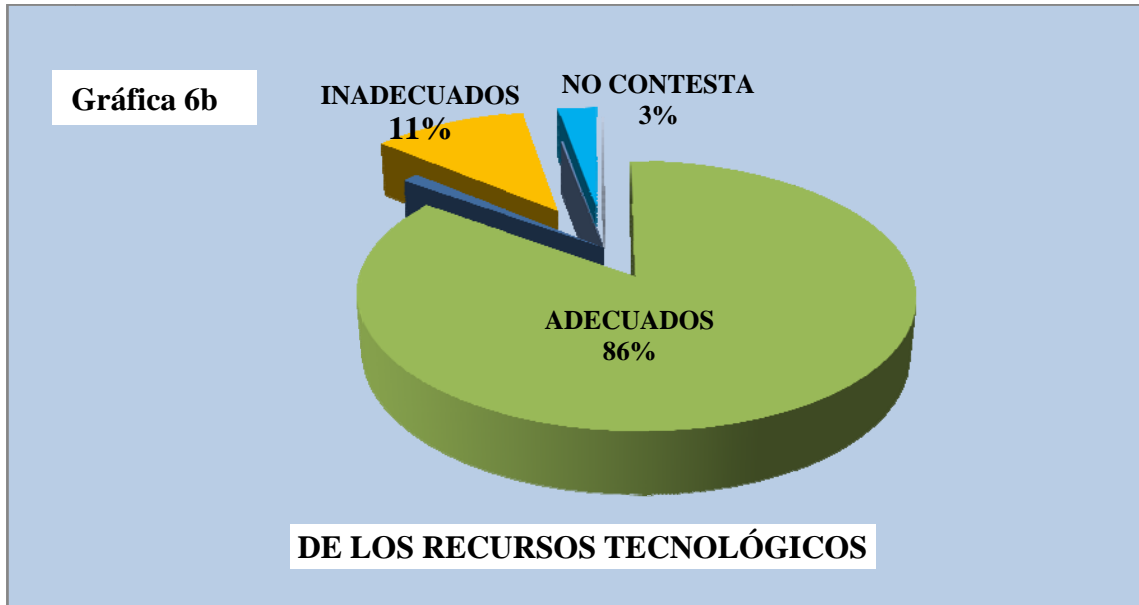
El valor sobre el contenido de los servicios y recursos que ofrece el Centro de Documentación, es aceptable, debido a que son servicios nuevos, renovados y fáciles de utilizar. En lo que respecta al servicio de Catálogos Electrónicos, el usuario ve como positivo su uso; sin embargo será necesario mantener a un bibliotecario referencista que oriente en la búsqueda y recuperación de la información. Así mismo las Bases de Datos Digitales, son los de mayor interés para los estudiantes ya que proporcionan muchas ventajas para los trabajos académicos e investigativos; lo que permite entrever que el estudiante está interesado en utilizar las bases de datos que posee y que proporciona el Centro de Documentación.

**6. Consideras que las instalaciones y los recursos tecnológicos fueron:**

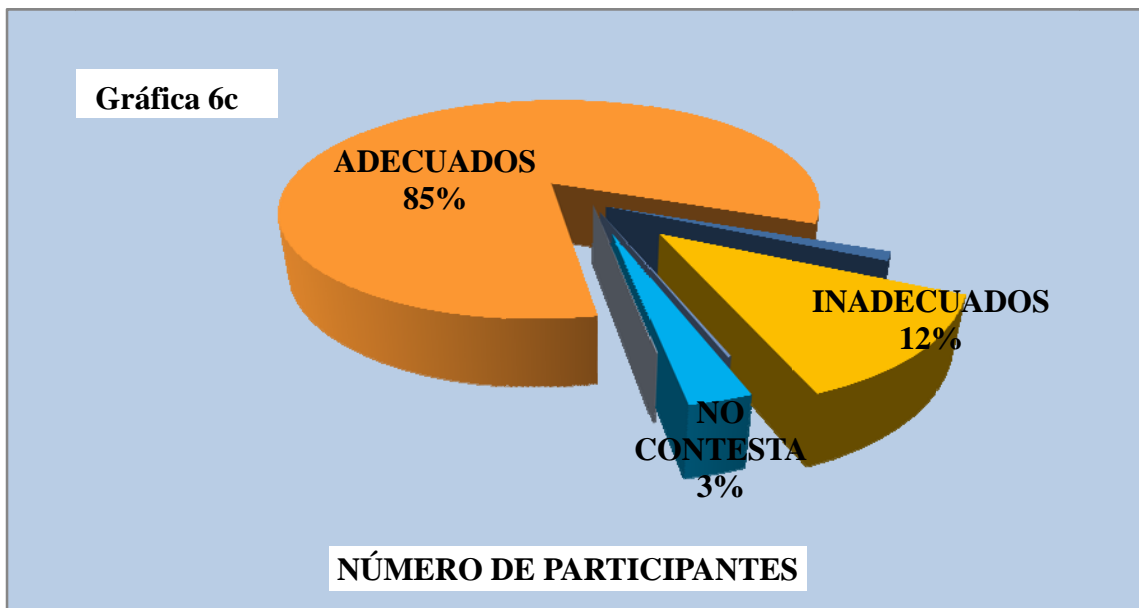
<b>DE LAS INSTALACIONES Y RECURSOS</b>	<b>ADECUADOS</b>	<b>%</b>	<b>INADECUADOS</b>	<b>%</b>	<b>NO CONTESTA</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL</b>
De la estructura del lugar donde se ha desarrollado el curso	67	93%	4	6%	1	1%	72
De los recursos tecnológicos	62	86%	8	11%	2	3%	72
El número de participantes en el curso	61	85%	9	12%	2	3%	72
La duración del curso	57	79%	15	21%			72



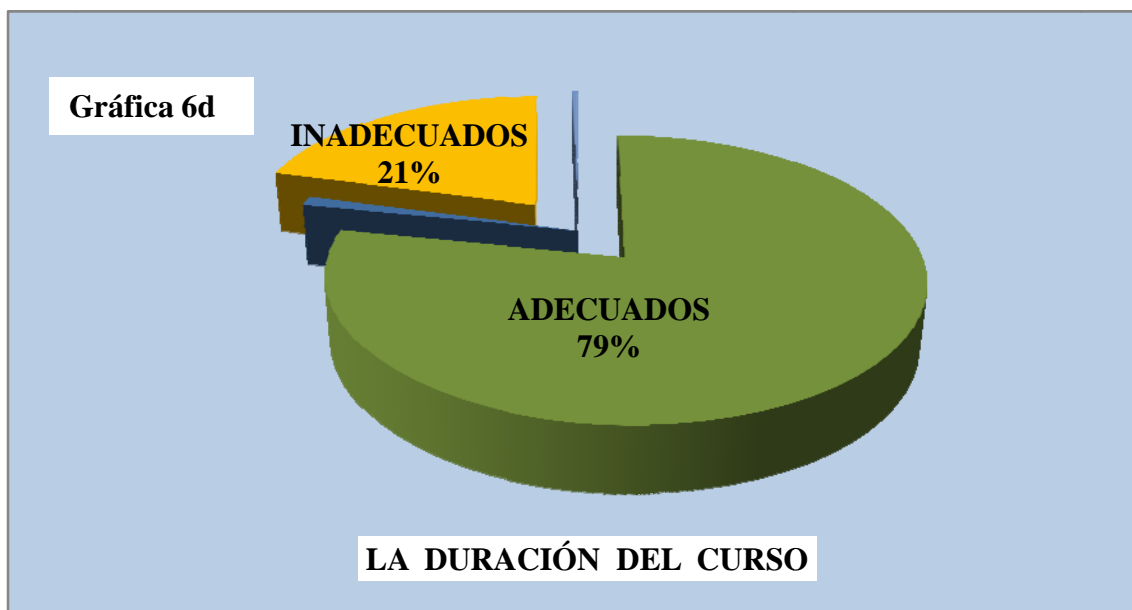
Fuente: estudiantes participantes  
 Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera



Fuente: estudiantes participantes  
 Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera



Fuente: estudiantes participantes  
 Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera



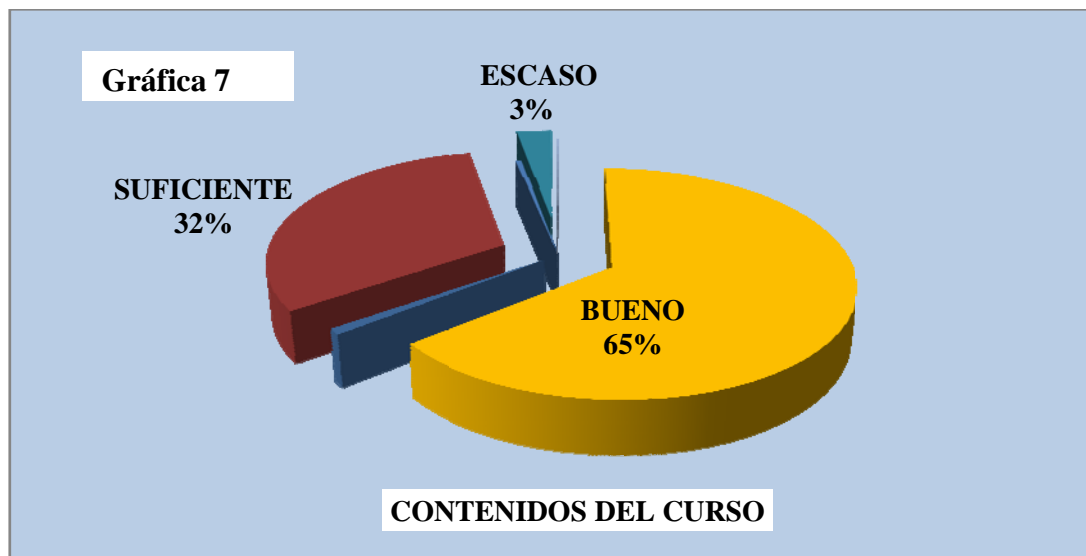
Fuente: estudiantes participantes.  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera

De la estructura del lugar, se puede decir que la Universidad de Cuenca, siendo una institución de educación superior cuenta con los medios necesarios, pero no suficientes; así mismo los recursos tecnológicos son los apropiados, pero será necesario que se mantenga siempre en red, pues en algunos casos la falta del servicio de internet interrumpió la formación, proporcionando un malestar al estudiante y a los formadores por tal motivo algunos participantes del curso, en un número menor, les pareció que los recursos tecnológicos son inadecuados.

Por otro lado, el alumno considera que el número de participantes fueron los adecuados pues tuvieron la comodidad de realizar su práctica, bajo la orientación personalizada de los instructores. Con respecto a la duración del curso, se puede decir que fue el necesario; sin embargo un porcentaje significativo considera que fueron inadecuados, pues creen que las dos horas no son suficientes, por lo que recomiendan se dicten en un mayor tiempo.

## 7. ¿Cómo consideran los contenidos de este curso?

	<b>BUENO</b>	<b>%</b>	<b>SUFICIENTE</b>	<b>%</b>	<b>ESCASO</b>	<b>%</b>	<b>NULO</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL</b>
<b>CONTENIDOS DEL CURSOS</b>	47	65%	23	32%	2	3%			<b>72</b>



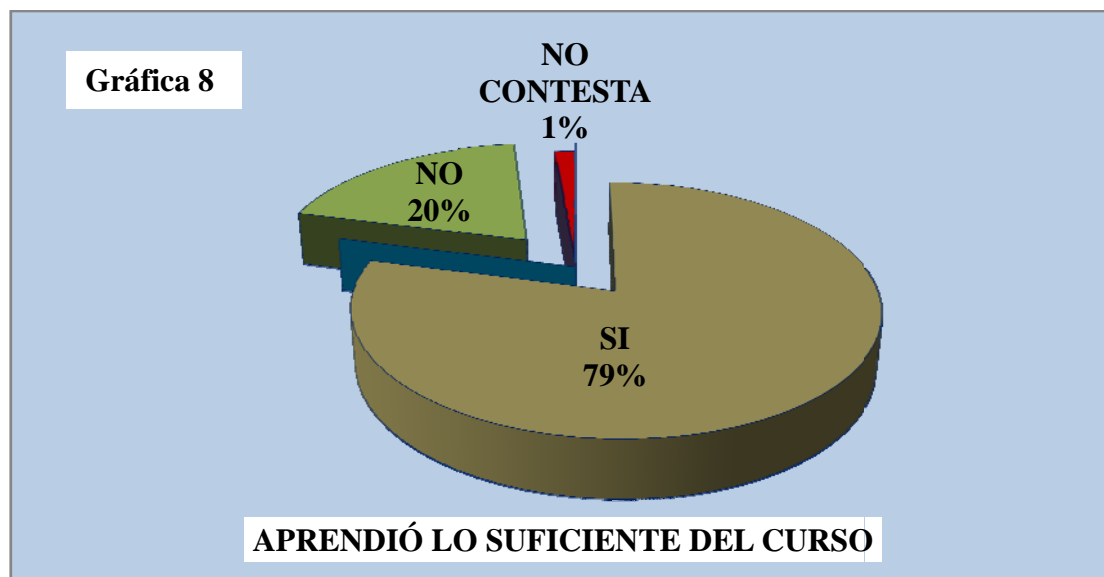
Fuente: estudiantes participantes.  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera

Partiendo del resultado de la evaluación con respecto a los contenidos, el alumno considera como bueno, pues tratándose de servicios y recursos nuevos, lo ven con interés, lo que significa que son fáciles de utilizar y que podrán aplicar en el campo académico e investigativo.



8. ¿Cree que aprendió lo suficiente en este curso (contenidos, objetivos, metodología,...)?

	SI	%	NO	%	NO CONTESTA	%	TOTAL
APRENDIO LO SUFICIENTE DEL CURSO	57	79%	14	20%	1	1%	72

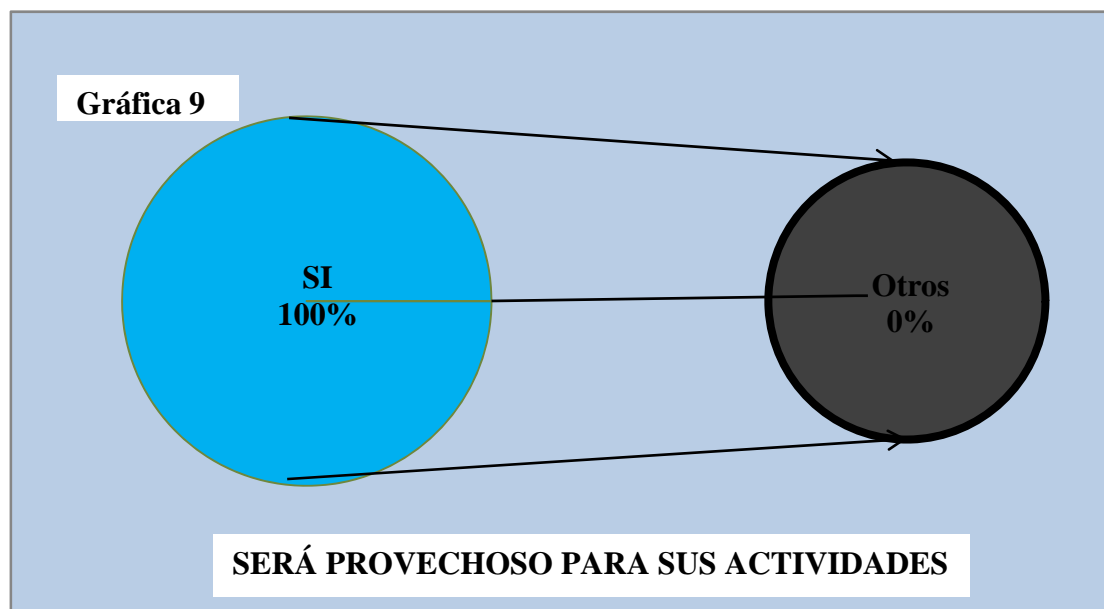


Fuente: estudiantes participantes  
 Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera

Con respecto al aprendizaje, el educando considera que si aprendió, esto se debe a que los temas tratados son de fácil aplicación; sin embargo, no podemos dejar de lado al grupo que en menor porcentaje manifiesta que no aprendió, no sé si el problema de aprendizaje se deba a las interrupciones que provocaba el sistema de red o por el tiempo limitado que se tuvo para la capacitación, en este sentido será necesario tener en cuenta para futuras capacitaciones.

9. ¿Considera que el programa de formación será provechoso para sus actividades académicas?

	SI	%	NO	%	NO CONTESTA	%	TOTAL
SERÁ PROVECHOSO PARA SUS ACTIVIDADES	72	100%					72

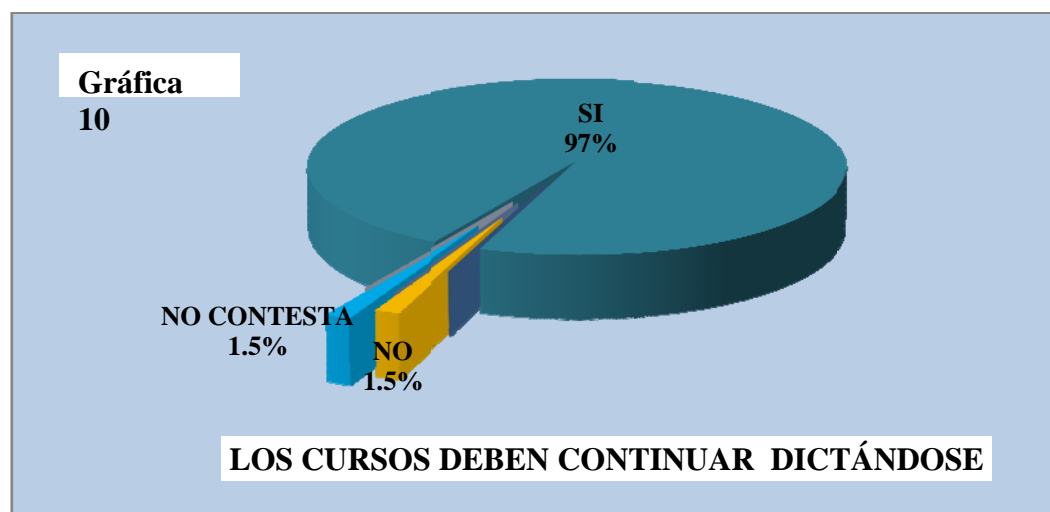


Fuente: estudiantes participantes.  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera

Los estudiantes consideran que tratándose de servicios y recursos nuevos, será provechoso para sus actividades tanto académicas como investigativas y que por lo tanto son de interés, los mismos facilitarán la consecución de sus necesidades de informativas.

**10. ¿Considera que los cursos de formación de usuarios deben continuar dictándose?**

	<b>SI</b>	<b>%</b>	<b>NO</b>	<b>%</b>	<b>NO CONTESTA</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL</b>
DEBEN CONTINUAR DICTÁNDOSE	70	97%	1	1.5%	1	1.5%	72



Fuente: estudiantes participantes.  
Elaborado por: Joanna Mogollón y Jorge Rivera

El curso de formación de usuarios debe continuar dictándose, pues son la base para la búsqueda y recuperación de información; el Centro de Documentación debe establecer de forma permanente la capacitación ya que son la fuente que proporciona información actualizada tanto escrita como digital, establecidos en catálogos electrónicos y bases de Datos Digitales confiables.

## **PLAN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

A partir de la culminación del Curso de Formación de Usuarios en la utilización de los servicios y recursos que posee el Centro de documentación, se llevará a cabo la observación y el seguimiento de los alumnos que fueron capacitados, mediante el estudio de campo y aplicación de la ficha elaborada con este fin, en ella está incluida los temas tratados; la observación y el seguimiento se podrá hacer individual y/o colectivamente. Por otro lado es conveniente que el personal bibliotecario este atento y pueda observar si la utilización de los diferentes servicios y recursos es o no correcta con las instrucciones repartidas, para darnos cuenta de su evolución o deficiencias para futuras correcciones y lograr los objetivos propuestos; así mismo es conveniente tener un acercamiento personalizado del bibliotecario-usuario para conocer sus inquietudes y necesidades.

En este contexto será conveniente ir avanzando e incorporar nuevos temas en función de las necesidades de los alumnos.

El análisis de los resultados será evaluada sobre el nivel de conocimiento del usuario y la calificación será mediante los siguientes criterios: Siempre, habitualmente, ocasionalmente, casi nunca y nunca; así como algunas observaciones importantes para que el resultado sean apegados a la realidad de su formación.

### FICHA DE OBSERVACION PARA SEGUIMIENTO

<b>Cursos:</b>	Estudiantes de los Primeros años de las Escuelas de Medicina Veterinaria, Agronomía y Artes	<b>Responsable:</b>	Bibliotecarios
<b>Fecha:</b>		<b>Hora:</b>	Todos los días

CONOCIMIENTOS A OBSERVAR		CRITERIOS DE EVALUACIÓN					OBSERVACIONES
I	SERVICIOS Y RECURSOS	SIEMPRE	HABITUALMENTE	OCASIONALMENTE	CASI NUNCA	NUNCA	
1	¿Utiliza los servicios que brinda la biblioteca (servicios especializados)?						
2	¿Aprovecha de los servicios?						
3	¿Sabe cómo manejar la información?						
4	¿Sabe utilizar correctamente el servicio de internet?						
II	CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS						OBSERVACIONES
1	¿Sabe como ingresar al catálogo electrónico?						
2	¿Recupera la información de manera eficaz y oportuna?						
3	¿Encuentra rápidamente el material bibliográfico en la estantería?						
III	BASES DE DATOS DIGITALES						OBSERVACIONES
1	¿Utiliza las Bases de Datos Digitales?						
2	¿Sabe cómo ingresar para buscar información?						
3	¿Sabe manejar la búsqueda avanzada?						
4	¿Encuentra información en forma rápida?						
5	¿Sabe cómo manejar y guardar la información?						

<b>OBSERVACIONES GENERALES:</b>

---

Joanna Mogollón Guzmán  
RESPONSABLE

---

Jorge Rivera Valdivieso  
RESPONSABLE

## CONCLUSIONES

Realizada la evaluación a los estudiantes que asistieron al curso de formación de usuarios dictadas mediante el cronograma de actividades, podemos darnos cuenta que el resultado ha sido favorable tanto para los alumnos como para los instructores; por una parte los alumnos aprendieron a desarrollar nuevas habilidades y destrezas en la búsqueda y recuperación de información, mediante la utilización de los servicios y recursos que brinda la biblioteca. Por otra, nosotros como instructores nos nutrimos de las capacidades de cada uno de los asistentes al curso, para el manejo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

El tiempo que se dedicó a la formación fue de 2 horas de clase que el profesor concedió para que el alumno asista al curso, de ello se desprende que para cierto número de alumnos este tiempo era insuficiente para adentrarse a fondo en los contenidos dictados, sugiriéndonos que se debe extender el tiempo programado.

Por otro lado podemos decir que la exposición de los contenidos por parte de los instructores ha sido en términos generales aceptable, pues la calificación que dan, se debe a que si aprendieron y pudieron aplicar los conocimientos adquiridos en el curso. Debemos mencionar que los alumnos desconocían los servicios y recursos con los que cuenta el Centro de Documentación, dejándonos ver que falta promocionar los mismos.

Así mismo podemos mencionar que la infraestructura tanto física como tecnológica del lugar fueron los adecuados, pues facilitó el desarrollo del curso en mejor manera; ya que tratándose de una institución de educación superior posee los medios necesarios; sin embargo no son los suficientes.

En cuanto a las aptitudes de los estudiantes podemos mencionar que pueden desarrollar sus propias destrezas y habilidades para el trabajo tanto académico como investigativo y complementar con los servicios y recursos que ofrece el Centro.

En términos generales se puede decir que el alumno respondió a las expectativas de la planificación de manera satisfactoria; sin embargo falta ahondar e incentivar a la utilización de los recursos mencionados, ya que la Universidad invierte parte de su presupuesto y que no son aprovechados por sus educandos.



## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

La formación de usuarios y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs), como la planificación y evaluación, han sido la base para el desarrollo de nuestro proyecto y que nos ha servido de guía para la consecución de los objetivos propuestos.

Luego de haber realizado el diagnóstico en el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez”, en las que se contempla falencias entre la información- usuario- biblioteca, hemos detectado mediante las técnicas de la encuesta y la observación que la formación de usuarios es una de las actividades educativas básicas más importantes para que obtengan conocimiento y satisfagan las necesidades de información. Por otro lado la educación de usuarios tiene un papel muy importante en la biblioteca, una instrucción efectiva del usuario y una difusión apropiada de los recursos y servicios van a permitir que se obtenga el mayor beneficio en el uso óptimo de las colecciones tanto impresas como digitales.

La formación de usuarios que realizamos ayudó a que los alumnos, adquieran aptitudes, habilidades y destrezas necesarias para el acceso y uso de la información documental, saber localizar la información en el Centro de Documentación, conocer y utilizar los distintos tipos de información dentro y fuera de la biblioteca, que sepan elegir, diagnosticar y evaluar la información y que los conocimientos adquiridos sirvan para el desarrollo de sus actividades académicas e investigativas; que son la base para el aprendizaje y sobre todo sepan satisfacer sus necesidades.

Con respecto a los objetivos propuestos, estos alcanzaron el máximo nivel de formación, y sobre todo, la institución debe mantener sus recursos actualizados, para estar a la par con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación; de lo contrario estaríamos perdiendo la labor de facilitadores de la información en el ámbito universitario.

A partir de los resultados obtenidos mediante la evaluación a los estudiantes que asistieron al curso de formación de usuarios, podemos darnos cuenta que ha sido favorable tanto para los alumnos como para los instructores. Así mismo podemos mencionar que la infraestructura

tanto física como tecnológica del lugar fueron los adecuados, pero no los suficientes, dado el número de usuarios.

En términos generales se puede decir que el alumno respondió a las expectativas de la planificación de manera satisfactoria; sin embargo falta ahondar e incentivar a la utilización de los recursos mencionados, ya que la Universidad invierte parte de su presupuesto y que no son aprovechados por sus educandos.

## **RECOMENDACIONES**

Consideramos necesario que el personal bibliotecario del Centro de documentación forme continuamente a sus usuarios para el uso eficaz y eficiente de los recursos que posee, para cumplir con este objetivo se debe hacer una evaluación previa de los usuarios que asisten a la biblioteca y estar abiertos a los cambios que se dan en el ámbito tecnológico.

A su vez se debe contar con personal profesional bibliotecario que se encargue de la capacitación, donde la relación de aprendizaje-enseñanza entre usuario y bibliotecario sea conjunta y vayan de la mano.

Por otra parte consideramos necesario que el tiempo en la realización de los futuros cursos de formación deben ser más extensos, para poder cumplir con los objetivos de formación.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Brito, Mauricio R.; Baquero L., Andrés. “Diseño e implementación de Servicios Especializados para el portal del Centro de Documentación “Juan Bautista Vázquez”. Cuenca, 2008. P. 354-473
2. Dewey, Melvil. “Sistema de Clasificación Decimal: tablas e índice alfabético auxiliar”. Nueva York.: Forest Press, 1955. p. XX
3. García, Irma Luz. “Servicio de referencia: una propuesta integradora”. Buenos Aires: Alfagrama, 2008. P. 280
4. Giappiconi, Thierry; Pirsich, Volker y Hapel, Rolf. “Servicios de futuro basados en Internet en las bibliotecas públicas: una investigación con ejemplos”. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2001 P. 13-50
5. Gill, Philip. Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. México: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes Dirección General de Bibliotecas, 2002. Pag.26-65
6. Hernández Salazar, Patricia. “La Formación de usuarios de información en instituciones de educación superior”. México: Ed. UNAM , 1998. P. 7-76. vol. 4
7. Hernández Salazar, Patricia. “Modelo para generar programas sobre la formación en el uso de tecnologías de información”. México: Ed. UNAM, 2004. P. 108
8. Hernández Salazar, Patricia. “Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios”. México: Ed. UNAM , 1997. P. 85; Vol. 11
9. Hernández Salazar Patricia; Almada de Ascencio, Margarita; Calva González, Juan José; Naumis Peña, Catalina; Rendón Rojas, Miguel Ángel. “Contribución al desarrollo de la sociedad del conocimiento”. México, 2003. P. 486

10. Lobato Reyes, Hortensia. "Guía de Auto aprendizaje Bibliotecas Escolares y Universitarias". Secretaría de educación pública, Dirección General de Educación Superior Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. México, 2000 pp. 56-69
11. Monfasani, Rosa Emma; Curcel, Marcela Fabiana. "Usuarios de la información: formación y desafíos." Buenos Aires: Alfagrama, 2006. P.36-145
12. Rodríguez Gallardo, Adolfo. "Formación humanística del bibliotecólogo: hacia su recuperación". México: Ed. UNAM MX, 2001. p. 284.
13. Torres Vargas, Georgina Araceli. "Biblioteca digital". México: UNAN. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2005. p. 3-58
14. Vallejo, Raúl. "Manual de escritura académica: guía para estudiantes y maestros". Quito: Ed. Biblioteca General de Cultura, 2005. pp. 2-212
15. De la mano González Marta; Moro Cabero, Manuela. Los nuevos retos de la formación de usuarios: a la conquista del usuario virtual. Valencia: Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía y Documentación, 1998. Consultado 25 de Enero del 2010.  
[http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/m\\_moro/m\\_moro.htm](http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/m_moro/m_moro.htm)
16. Díaz-Barriga, F; Hernández, G. "Estrategias Docentes para un aprendizaje significativo: una interpretación constructivista.", 2002. Consultada el 20 de Noviembre del 2009.  
<http://ares.unimet.edu.ve/didactica/conti/Respaldo/Departamento%20de%20Did%Edidactica/Curso%20habilidades%20docentes/Curso%20Hab%20Docentes%202004%20A/T%20E9cnicas%20e%20Instrumentos%20de%20Evaluaci%F3n.ppt>

17. García Gómez, Francisco. Javier; Díaz Grau, Antonio. “La formación de usuarios en las bibliotecas públicas españolas: análisis de las principales experiencias desarrolladas”. Universidad de Murcia. Consultado el 10 de noviembre de 2009.  
<http://www.aab.es/pdfs/baab65/65a2.pdf>
18. García Gómez, Francisco. Javier. “La formación de usuarios en la biblioteca pública virtual”. “Recursos y procedimientos en las bibliotecas públicas españolas”. Biblioteca Pública Municipal. Ayuntamiento de San Javier (Murcia). Anales de documentación, nº 7. 2004, (pp. 97-122) Consultado el 10 de noviembre de 2009.  
<http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/1681/1731>
19. Hoffmann, Jussara. “La evaluación: mito y desafío, una perspectiva constructivista”. Porto Alegre, 1999. p.18. Consultado el 10 de noviembre del 2009.  
<http://www.neuquen.edu.ar/regresoreceso/materiales%20otros/HOFFMAN-L...pdf>
20. Mendoza Benítez, Luz María. “Algunas reflexiones en torno a la educación de usuarios”. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2007. Consultado el 30 de Noviembre de 2009.  
<http://rincondelbibliotecario.blogspot.com/2007/10/algunas-reflexiones-en-torno-la.html>
21. Murillo Quiroga, Sandro. “Servicios especiales y formación de usuarios en las bibliotecas universitarias.” Consultado el 30 de Octubre del 2009.  
<http://www.bv.umsa.bo/revistas/bibliotecologia/numero3-4/index.htm>
22. Pasadas Ureña, Cristóbal. “Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior”. Aprobadas por la Junta de Gobierno de la ACRL-ALA, Junio de 2004. Universidad de Granada. Consultado el 15 de Noviembre del 2009.  
<http://www.aab.es/pdfs/baab77/77a3.pdf>

23. Peñalver Martínez, Ángel. “La formación de usuarios en bibliotecas públicas”. Consultado el 11 de enero del 2010.  
<http://eprints.rclis.org/4672/6/EMPEUIcap5.pdf>
24. Rengifo García, Ada. II Jornadas Nacionales de Bibliotecas Universitarias 26 y 27 de agosto del 2005-Trujillo, Perú. Consultado el 15 de diciembre del 2009.  
<http://www.altamira-peru.org/docs/ADA%20RENGIFO.pdf>
25. Ruelas Real, Julio Octavio. “Evaluación de bibliotecas universitarias: el caso de la universidad de Guadalajara y las de México hacia la internacionalización ¿cambios en los planes?” 23-25 de Noviembre del 2009. Consultado el 24 de Febrero del 2010  
[http://www.uv.mx/usbi\\_ver/alci09/media/docs/ponencias/C7\\_Ruelas\\_Julio.doc](http://www.uv.mx/usbi_ver/alci09/media/docs/ponencias/C7_Ruelas_Julio.doc)
26. Yunta Rodríguez, Luis. “Bases de datos documentales: estructura y uso. La información especializada en Internet. Madrid: CINDOC, 2001, Consultado el 15 de Enero del 2010.  
<http://www.unav.es/dpp/documentacion/proteger/lryunta.pdf>.
27. La Alfabetización Informacional en las Universidades. Una Propuesta de Actuación para la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. Octubre de 2007. Consultado el 25 de Febrero del 2010.  
<http://www.ucm.es/BUCM/biblioteca/doc10023.pdf>
28. Base de datos Ebsco Host de la Universidad de Cuenca. Consultado el 22 de Enero del 2010.  
<http://web.ebscohost.com/ehost/selectdb?vid=1&hid=111&sid=df2aeada-a678-4fa1-9da7-e0764fe2bcbd%40sessionmgr113>
29. Biblioteca Digital Universitaria de la DGSCA. Publicaciones Digitales libros. Consultado el 11 de Octubre del 2009.  
[http://www.bibliodgsca.unam.mx/tesis/tes7c1lg/sec\\_3.htm](http://www.bibliodgsca.unam.mx/tesis/tes7c1lg/sec_3.htm)

30. Catálogos electrónicos del Centro de Documentación Regional Juan Bautista Vázquez de la Universidad de Cuenca. Consultado el 5 de Febrero del 2010.  
<http://172.16.1.23/site/php/index.php>
31. Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez de la Universidad de Cuenca Consultado el 10 de Diciembre del 2009.  
<http://biblioteca.ucuenca.edu.ec/inicio.ks>
32. Consulta y explotación de Bases de Datos científicos”. Organismos públicos de Investigación. Enero 2009. Consultado el 20 de Febrero del 2010.  
[http://www.bibliopos.es/temario/opi/doc-cultura/TEMA\\_4\\_Consulta-Expl-BD-Ciencia.pdf](http://www.bibliopos.es/temario/opi/doc-cultura/TEMA_4_Consulta-Expl-BD-Ciencia.pdf)
33. Modelo TUNE para la formación de usuarios de bibliotecas. Agosto de 2005. Consultado el 12 de Enero del 2010.  
[http://sacm.jccm.es/biblioteca\\_regional/doc/The\\_TUNE\\_Model\\_spa.pdf](http://sacm.jccm.es/biblioteca_regional/doc/The_TUNE_Model_spa.pdf)
34. Servicios Especializados del Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez de la Universidad de Cuenca. Consultado 17 de Febrero del 2010.  
[http://sibuc.ucuenca.edu.ec/se/usuario\\_no\\_registrado.php](http://sibuc.ucuenca.edu.ec/se/usuario_no_registrado.php)
35. Tipos y Momentos de *la* Evaluación. Consultado el 22 de Enero del 2009.  
<http://ares.unimet.edu.ve/didactica/conti/Respaldo/Departamento%20de%20Did%20ca/Materias/Semestre%2004-05A/Evaluaci%20F3n%20Curricular/Evaluaci%20F3n%20Curricular%20Maru/Evaluaci%20F3n%20Diagnostica%20Formativa%20y%20Sumativa.ppt>
36. El uso de la norma de calidad ISO 9001 en las bibliotecas de instituciones de educación superior. Consultado el 27 de Noviembre del 2009.  
<http://www.ub.es/bid/19balag2.htm>
37. Página de la Universidad de cuenca. Consultada el 25 de noviembre del 2009  
<http://www.ucuenca.edu.ec/>

# ANEXOS



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CUESTIONARIO SOBRE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL USO DE LOS  
SERVICIOS Y RECURSOS DE INFORMACIÓN EN EL CENTRO DE  
DOCUMENTACIÓN “JUAN BAUTISTA VÁZQUEZ”.

Sexo:

F

M

1. ¿A qué facultad pertenece?

---

2. ¿Qué carrera de estudios sigue en la Universidad de Cuenca?

---

3. ¿Qué año de estudios cursa?

---

4. ¿Conoce el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez” (CDR)?

SI

NO

5. En caso afirmativo, ¿con qué frecuencia asiste?

Frecuentemente

Poco Frecuente

6. ¿Para qué utiliza el Centro de Documentación?

(Puedes elegir más de una opción)

a. Para realizar tus tareas

b. Para consultar bibliografía

c. Para utilizar la internet

d. Solicitar préstamo de material bibliográfico para la casa

7. ¿Conoce los servicios que brinda el Centro de Documentación?

SI

NO

**8. Marque con una X la(s) opción(es) que corresponda(n)**

SERVICIOS Y RECURSOS	Cuales ha usado	Maneja Muy bien	Tiene dificultad	De cual Requiere información	Tienen dificultad y requieren información	No ha Usado
a. Estantería abierta						
b. Consulta en catálogos electrónicos						
c. Servicio de Información bibliográfica						
d. Préstamos						
e. Bases de Datos Digitales						
f. Internet						
g. Reprografía						
h. Formación de usuarios						
i. Atención al público (Referencia)						

**9. El anterior servicio y recurso cuyo empleo no realiza se debe a que:**

1. Desconoce su existencia
2. Sabe que existe pero no se ha dado tiempo en utilizarlos
3. No desea preguntar sobre su uso
4. Cree que no es necesario utilizarlos

**10. ¿Considera que necesita formación sobre alguno de los recursos que aparecen a continuación?**

- a. Consulta en catálogos electrónicos
- b. Bases de Datos Digitales
- c. Servicios que brinda la biblioteca

Otros \_\_\_\_\_

**11. ¿Está satisfecho por el servicio que brinda Centro de Documentación?**

SI  NO

Si su respuesta es negativa indique porqué \_\_\_\_\_

**GRACIAS POR SU COLABORACION**

## CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL CURSO DE FORMACIÓN

**1. SEXO:**                      MASCULINO                       FEMENINO

**2. ¿A qué Facultad de la Universidad pertenece?**

Artes   
 Ciencias Agropecuarias   
 Arquitectura

**3. Que le ha motivado a participar en el curso de formación:**

• Aprender nuevos conocimientos	<input type="checkbox"/>
• Adquirir nuevas habilidades	<input type="checkbox"/>
• Conocer los servicios y recursos de la Biblioteca	<input type="checkbox"/>
• Interés personal	<input type="checkbox"/>
• Otros (indique cual) _____ _____ _____	

**4. Según las características de los expositores que han participado en el curso como lo calificas.**

	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
Claridad expositiva					
Claridad de enseñanza para la utilización de los recursos de la biblioteca					
Dominio de los contenidos					

**5. Valora a continuación la calidad de los contenidos que se han abordado en el curso en función de:**

CONTENIDOS DEL CURSO	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
Servicios					
Catálogos Electrónicos					
Bases de Datos Digitales					

**6. Consideras que las instalaciones y los recursos tecnológicos fueron:**

	<b>ADECUADOS</b>	<b>INADECUADOS</b>
De la estructura del lugar donde se ha desarrollado el curso		
De los recursos tecnológicos		
El número de participantes en el curso		
La duración del curso		

**7. ¿Cómo consideran los contenidos de este curso?**

- Bueno
- Suficiente
- Escaso
- Nulo

**8. ¿Cree que aprendió lo suficiente en este Curso (contenidos, objetivos, metodología, ...)?**

- SI  NO

¿Por qué? .....

**9. ¿Considera que el programa de formación será provechoso para sus actividades académicas?**

- SI  NO

¿Por qué? .....

**10. ¿Considera que los cursos de formación de usuarios deben continuar dictándose?**

- SI  NO

¿Por qué? .....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## FOTOS DE LA CAPACITACIÓN

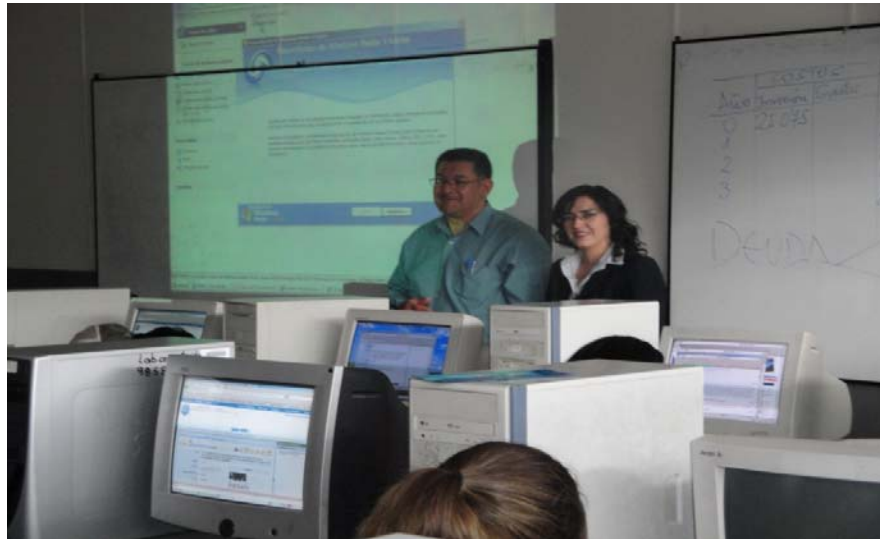


Foto 1: Capacitación Estudiantes Veterinaria  
Fuente: Joanna Mogollón y Jorge Rivera

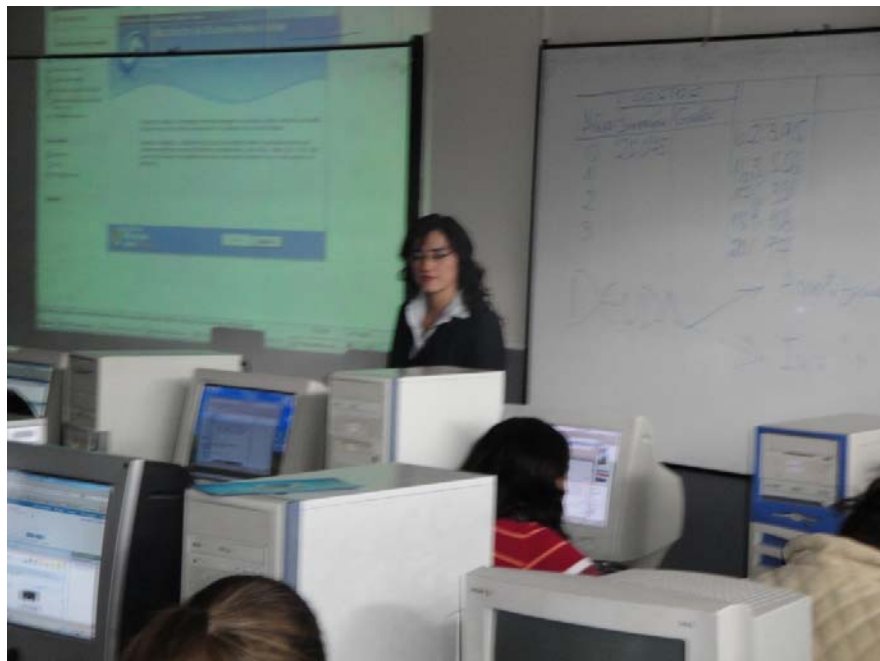


Foto 2: Capacitación Estudiantes Veterinaria  
Fuente: Joanna Mogollón y Jorge Rivera

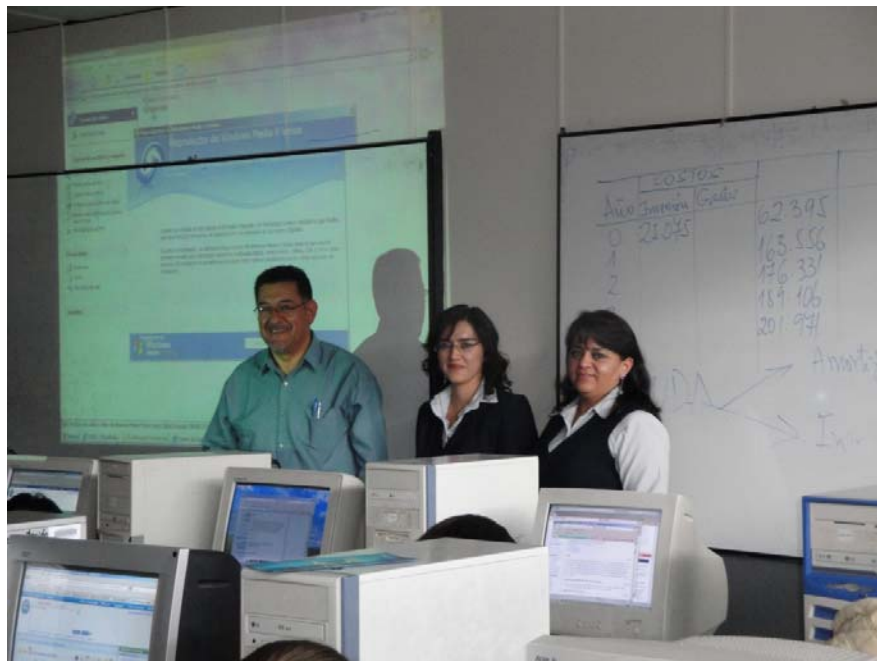


Foto 3: Capacitación Estudiantes Veterinaria  
Fuente: Joanna Mogollón y Jorge Rivera



Foto 4: Capacitación Estudiantes Agronomía  
Fuente: Joanna Mogollón y Jorge Rivera



Foto 5: Capacitación Estudiantes Agronomía  
Fuente: Joanna Mogollón y Jorge Rivera



Foto 6: Capacitación Estudiantes Agronomía  
Fuente: Joanna Mogollón y Jorge Rivera



Foto 7: Capacitación Estudiantes Agronomía  
Fuente: Joanna Mogollón y Jorge Rivera



Foto 8: Capacitación Estudiantes Agronomía  
Fuente: Joanna Mogollón y Jorge Rivera





Foto 9: Capacitación Estudiantes de Artes  
Fuente: Joanna Mogollón y Jorge Rivera



Foto 10: Capacitación Estudiantes de Artes  
Fuente: Joanna Mogollón y Jorge Rivera



**LISTA DE ASISTENTES AL CURSO DE EDUCACIÓN DE USUARIOS**

1	Marco Daniel Velásquez	
2	Pablo Fernando Yumbra	
3	María Carmen Suquitama	
4	Lina Gabriela Loja	
5	María Rosa Jadán	
6	Marco Darwin Narváez	
7	Katherine Solano León	
8	Alexandra Llivicura	
9	Nancy Tiñegañay	
10	Angélica Ramón	
11	Hernán Rivadeniera	
12	Alexander Saldarriaga	
13	Kerly Karina Rosario	
14	Carlos Fernández	
15	Andrea Rodas	
16	Tatiana Sigüenza	
17	Wilian Arias	
18	Xavier Loja	
19	Héctor Tamay	
20	Abraham Vásquez	



**LISTA DE ASISTENTES AL CURSO DE EDUCACIÓN DE USUARIOS**

1	Carlos Barreto	
2	Sebastián Guaraca	
3	Danilo Matamoros	
4	Darwin Qhilpe T.	
5	María Llivicura	
6	Nancy Cajamarca	
7	Jenny García	
8	Gabriela Bermeo	
9	Alexandra Gordillo	
10	Noemí Orellana	
11	Jorge Otavalo	
12	Lauro Lucero	
13	Nanci Guamán	
14	Carlos Ortega	
15	Juan Pablo Guamán	
16	Rubén Eduardo Guambaña S.	
17	Fernando Barahona	
18	Israel Montenegro	
19	Janneth Castañeda	
20	Jaime Ortuño	
21	Piedad Paño	










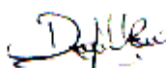
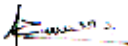

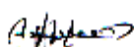


**LISTA DE ASISTENTES AL CURSO DE EDUCACIÓN DE USUARIOS**

1	Jonnathan Abril	
2	Omar Díaz	
3	Raúl Aguirre Vélez	
4	Andrea Vintimilla	
5	Jaime Vallejo	
6	Andrés Tola	
7	Karina Quito	
8	Mónica Dután	
9	Faviola Suín	
10	Wilmer Jara	
11	Juan Tenezaca	
12	Byron Miranda L.	
13	Edison Juela	
14	Darwin Chuquirima	
15	Ángel Coronel	
16	Adrian Sánchez	
17	Catherine Ulloa	



**LISTA DE ASISTENTES AL CURSO DE EDUCACIÓN DE USUARIOS**

1	Laura Pesantes	
2	Miguel Flores	
3	Víctor Nivecela	
4	Fabián Castro	
5	Christian Lojano	
6	Manuel Gema	
7	Daniela León Segovia	
8	Gabriela Castro	
9	Juan Cruz Lozano	
10	Daniel Arias	
11	Christian Wester	
12	Cristopher Andrade	
13	Andrés Suarez	
14	Mónica Sanmartín	