

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN



P.E.T.A.E.N.G.

MEMORIA LABORAL

“APLICACIÓN DE UN CONTROL DE CALIDAD EN BASE A REGLAS DE CATALOGACIÓN INTERNACIONAL RCAA, EN LA BASE DE DATOS DE LA BIBLIOTECA DE LA CARRERA DE CIENCIA POLÍTICA Y GESTIÓN PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS”

PRESENTADO POR: Janeth Laura Andia

TUTORA: M. Sc. Shindy Karen Vásquez Márquez

LA PAZ – BOLIVIA

2022

DEDICATORIA

Dedico con todo mi cariño el presente trabajo a mi amada hija Ángela, quien es mi fortaleza e inspiración para seguir adelante.

Dedico también este trabajo a mis padres, por el apoyo incondicional, ejemplo de constancia y sacrificio, y, a mis hermanos por ser la fuerza de motivación para cumplir mis metas en mi desarrollo como persona y como profesional.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por todas las bendiciones. Un profundo agradecimiento a mi familia, por toda la paciencia y apoyo que recibí de su parte. También agradezco profundamente a la guía paciente y profesional de la M. Sc. Shindy Karen Vásquez Márquez, sin la cual no habría podido completar este trabajo. Y finalmente, agradezco a la Universidad Mayor de San Andrés, por haberme guiado con sus docentes en mi formación profesional, y por ende en mi actividad laboral.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1 CONSIDERACIONES GENERALES.....	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Formulación del problema.....	4
1.3. Alcance	4
1.4. Justificación	4
1.5 Objetivos	5
5.1.1 Objetivo general	5
5.1.2 Objetivos específicos.....	5
CAPÍTULO 2 MARCO INSTITUCIONAL	7
2.1 Carrera de Ciencia Política y gestión Pública.....	7
2.2 La Biblioteca de la Carrera de Ciencia Política y Gestión pública.....	7
2.2.1 Características Institucionales	8
2.2.2 Objetivos de la Institución.....	10
CAPÍTULO 3 REFERENTES NORMATIVOS Y TEÓRICOS	12
3.1. Referentes Normativos	12
3.1.1 Normativa de control de calidad de bibliotecas	12
3.1.2 Normativa de bibliotecas de la Universidad Mayor de San Andrés	13
3.1.3 Reglamento de catalogación RCAA2 del Sistema Angloamericano.....	14
3.2 Referentes teóricos	15
3.2.1 Definición de biblioteca	15
3.2.1.1 Tipos de bibliotecas.....	17
3.2.1.2 Servicios ofrecidos en las bibliotecas	19
3.2.1.3 Espacios de la biblioteca.....	21
3.2.1.4 Funciones de la administración bibliotecaria.....	21
3.2.1.5 Aspectos técnicos de las bibliotecas	23
3.2.1.5.1 La clasificación documental	23
3.2.1.5.2 Indización de documentos y lista de encabezamientos	25
3.2.1.5.3 Catalogación de documentos	26
3.2.1.5.4 Sistemas de clasificación de documentos	28
3.2.1.5.5 Tablas de autor Cutter.....	32
3.2.1.5.6 Servicios ofrecidos por las bibliotecas.....	33

3.2.1.6.1 Préstamo en sala del material bibliográfico	33
3.2.1.6.2 Préstamo a domicilio	34
3.2.2 Los Protocolos MARC 21 y el software KOHA.....	37
3.2.2.1 Los Protocolos MARC 21	37
3.2.2.2 El sistema KOHA (sistema integrado de gestión de Bibliotecas)	39
3.2.3 Bases de datos utilizados en bibliotecología	41
3.2.4 La calidad en las bibliotecas	43
3.2.4.1 Definición de calidad.....	43
3.2.4.2 Gestión de calidad en las bibliotecas	44
3.2.4.3 El control de calidad en las bibliotecas.....	44
CAPÍTULO 4: REFERENTES METODOLÓGICOS.....	47
4.1. Metodología aplicada.....	47
4.2 Técnicas aplicadas.....	48
4.3 Actividades en la aplicación de la metodología.....	48
4.4 Cronograma de actividades	49
CAPÍTULO 5: DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO ACADÉMICO LABORAL	51
5.1 Contexto laboral y descripción de la actividad laboral	51
5.1.1 La Carrera de Ciencia Política y Gestión Pública.....	51
5.1.2 Biblioteca de la Carrera de Ciencia política y Gestión Pública.....	53
5.1.2.1 Descripción de la actividad laboral.....	53
5.2 Descripción de un caso de estudio real.....	57
5.2.1 Determinación del problema.....	57
5.2.1.1 Antecedentes del problema.....	57
5.2.2.2 Identificación del problema	58
5.2.2 Diagnóstico del caso.....	59
5.2.3 Actividades propositivas del estudio real.....	59
5.2.3.1 Control de calidad físico del fondo bibliográfico.....	59
5.2.3.2 Control de calidad de la base de datos	60
a) Revisión gramatical.....	60
b) Revisión de datos topográficos	61
5.2.4 Resultados de la intervención	74
5.3.1 Logros y resultados de la práctica laboral.....	77
5.3.2 Lecciones aprendidas y aplicadas en la práctica laboral	78

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	80
- Conclusiones.....	80
- Recomendaciones	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	82
ANEXOS.....	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama Red de bibliotecas	9
Figura 2 Funciones del LILDBI Web.....	43
Figura 3 Organigrama de la Carrera de Ciencia Política y Gestión pública.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Sistema de clasificación CDD.....	29
Tabla 2 Sistema de clasificación CDU.....	30
Tabla 3 Cronograma de actividades del control de calidad	50
Tabla 4 Resultado de Control de Calidad.....	74

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Sistemas de clasificación.....	31
Cuadro 2 Actividades del control de calidad.....	49
Cuadro 3 Resultados del control de calidad de la base de datos	74

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Reglamento Institucional de Bibliotecas de la Universidad mayor de San Andrés	86
---	----

RESUMEN

En la presente memoria laboral se realiza una descripción específica de la aplicación de un control de calidad bajo normas internacionales RCAA2, en el registro de la base de datos de la biblioteca de la carrera de Ciencia Política y Gestión Pública de la Universidad Mayor de San Andrés, aplicado por la postulante en su trabajo para dicha biblioteca.

Se comienza por establecer los parámetros de la investigación necesarias para determinar los criterios que regirán dicho trabajo descriptivo, como ser la justificación, delimitación, la formulación de un problema y los objetivos a cumplir; para guiar con los mismos la labor del postulante. También se apoya la investigación en una revisión bibliográfica de textos relacionados con el tema de bibliotecas, las reglas internacionales bibliotecológicas RCAA2 y el trabajo de catalogación documental; esto para lograr amplios conocimientos sobre el tema y contextualizar así la descripción laboral. Igualmente, se realiza una revisión institucional de la entidad benefactora con el fin de argumentar la importancia del trabajo realizado en ella.

Por último, se desarrolla la investigación descriptiva, bajo una metodología de análisis documental apropiada al caso, y se realiza un análisis de completo de los datos obtenidos, los cuales se expresan en conclusiones y recomendaciones que sean producto del proyecto.

DESCRIPTORES

<CONTROL DE CALIDAD> <BASE DE DATOS> <BIBLIOTECAS
UNIVERSITARIAS> <REGLAS DE CATALOGACIÓN>

ABSTRACT

In this Work Memory Work, a specific description of the application of a quality control under international RCAA standards is made, in the registry of the database of the Library of the Political Science and Public Management career of the Universidad Mayor de San Andrés, applied by the applicant in her work for said library.

It begins by establishing the parameters of the research necessary to determine the parameters that will govern said descriptive work, such as the justification, delimitation, the formulation of a problem and the objectives to be met; to guide the applicant's work with them. Research is also supported by a bibliographic review of texts related to the subject of libraries, the RCAA international library regulations and the work of documentary cataloging; this to achieve extensive knowledge on the subject and thus contextualize the job description. Likewise, an institutional review of the benefactor entity is carried out in order to argue the importance of the work carried out in it by the applicant for this Labor Report.

Descriptive research will be developed in this work, under a documentary analysis methodology appropriate to the case, and finally a complete analysis of the data obtained will be carried out, which will be expressed in conclusions and recommendations that are the product of all this descriptive work.

KEYWORDS

<QUALITY CONTROL> <DATABASE> <UNIVERSITY LIBRARIES> <
CATALOGING RULES >

INTRODUCCIÓN

La educación es un derecho que todos los seres humanos deben tener, y una de las más importantes es la educación superior, la cual forma a las personas para ser profesionales en alguna área de utilidad a la sociedad en su conjunto; por esta razón, su importancia radica en la responsabilidad de formar profesionales capaces de colaborar con sus esfuerzos y conocimientos para el progreso y mejoramiento de la misma sociedad.

La importancia de que esta enseñanza sea correcta y sumida en la excelencia es cada día más demandante. En una sociedad donde el desarrollo tecnológico y político – social es continuo, también exige que su fuerza laboral, sus trabajadores, estén mejor preparados para afrontar este desarrollo.

La Universidad Mayor de San Andrés (U.M.S.A.) es una de las entidades con la responsabilidad de formar profesionales adecuados y competentes, por lo cual, sus recursos de apoyo como sus bibliotecas, son una herramienta que debe proveer material necesario para la excelencia de su enseñanza.

En el presente trabajo se desarrolla una descripción laboral sobre el trabajo bibliotecario en la biblioteca de la Carrera de Ciencia Política y Gestión Pública de la Universidad Mayor de San Andrés, de la ciudad de La Paz-Bolivia con referencia al control de calidad realizado en la base de datos de dicha biblioteca; la cual es fundamental para el registro del fondo bibliográfico y el servicio de referencia a los estudiantes.

En el capítulo 1, se presentan las consideraciones generales del presente trabajo como la determinación del problema, los objetivos, los alcances y la justificación. En base a las cuales se desarrollará todo el trabajo de la memoria laboral.

En el capítulo 2, se determinan las características, misión, visión, y objetivos de la institución donde se desarrollan el desempeño laboral, que en este caso es la biblioteca de la carrera de Ciencia Política y Gestión Pública de la Universidad Mayor de San Andrés.

El capítulo 3, expone los referentes normativos y teóricos, que sirvieron de base para la realización del desempeño laboral, aplicados en las actividades laborales del postulante en la biblioteca del objeto de estudio.

En el capítulo 4, los referentes metodológicos presentados son los que fueron aplicados en el análisis de la intervención para la solución del problema identificado en el desempeño laboral, el cual es descrito en el siguiente capítulo.

El capítulo 5, describe la actividad laboral realizada en la institución, como es la biblioteca de la carrera de Ciencia Política y Gestión Pública. La descripción se da de la intervención realizada en el caso único de estudio, y la evaluación sobre la aplicación de conocimientos aprendidos en la carrera universitaria de la postulante en su desempeño laboral.

Y finalmente, se presentan las conclusiones, que son el resultado de todo el proceso desarrollado en el desempeño laboral, y las recomendaciones del caso para mejorar la actividad bibliotecaria, ya sea en investigación o aplicación de las actividades.

Todo el presente trabajo desarrollado en la gestión 2020, pretende ser un aporte para la misma Universidad Mayor de San Andrés en su afán de lograr una excelencia educativa, y así formar mejores profesionales capaces de afrontar el desarrollo vertiginoso de la sociedad, que demanda constantemente de un desarrollo intelectual y práctico en todas sus áreas. Y todo esto para el bien común de la humanidad.

CAPÍTULO 1 CONSIDERACIONES GENERALES

1.1. Planteamiento del problema

Las bibliotecas tuvieron que dejar sus cualidades tradicionales, para progresar junto al desarrollo de la cultura humana. Los servicios fueron cambiando del básico préstamo de libros, a ofrecer información mediante el internet, y por ende tuvieron que cambiar, modificar y mejorar la administración de la información de sus fondos bibliográficos.

El cambio más radical en las bibliotecas fue la administración de los recursos bibliotecológicos, con la catalogación automatizada en sus bases de datos, con la ayuda de sistemas informáticos como el sistema MARC21; esto para facilitar el manejo de la información catalográfica; “no es posible producir un catálogo automatizado con tan sólo incorporar en una computadora la información contenida en las fichas del catálogo. La computadora necesitará algunos recursos para poder interpretar la información de un registro catalográfico” (Biblioteca del Congreso de Estados Unidos, 2003, p. 3).

Para manejar los datos de forma estándar, se desarrollaron normas catalográficas como las normas RCAA, o por sus siglas en ingles AARC2 (Anglo-American Cataloguing Rules), las cuales se aplican en todas las bibliotecas del mundo. “Por primera vez, en unas reglas, se da prioridad a la descripción de cualquier tipo de documento en cualquier tipo de soporte. La descripción ya no ha de concentrarse sólo en el formato físico, sino que deben describirse en cada una de las áreas de descripción todos los aspectos relevantes” (Join Steering Committee for revision of AACR, 2001, p. 1).

Las bibliotecas, con todo este sistema informático, se vieron en la necesidad de implementar más controles de seguridad, y de calidad en sus registros, esto para ofrecer un servicio de referencia adecuado a los usuarios.

El sistema bibliotecario de las casas de estudio superior, están regidas por los mismos reglamentos y normas internacionales que condicionan sus actividades de administración de información, para dar un servicio acorde a la calidad de la formación de la institución de la que depende. En la biblioteca de la carrera de Ciencia Política y Gestión Pública de la U.M.S.A., se sigue la misma convicción de calidad en los servicios, por lo cual

periódicamente el control de calidad de los registros de la base de datos es necesario y obligatorio, “La calidad de esos procesos es fundamental para lograr la eficacia en la recuperación de documentos pertinentes y así satisfacer las necesidades de información de los usuarios” (Mendes, 2016, p. 2).

El control de calidad de la Biblioteca de la carrera de Ciencia Política se da anualmente como parte del mejoramiento institucional en pos de la acreditación como una de las carreras de calidad en la U.M.S.A. Es una actividad que pretende mejorar en su totalidad los posibles errores y faltas de los registros, de las unidades bibliográficas adquiridas anualmente. Es el mejoramiento de los servicios como biblioteca de una universidad de prestigio, la razón fundamental de esta labor.

1.2. Formulación del problema

¿Fue posible llegar al nivel más alto de calidad en el control realizado a la base de datos catalográficos de la biblioteca de Ciencia Política y Gestión Pública, con base a las reglas RCAA, en la gestión 2020?

1.3. Alcance

El alcance de la presente memoria laboral es la revisión de más de 3000 registros de la base de datos de la biblioteca de Ciencia Política, con las correcciones pertinentes de ortografía y redacción en los datos. Para así mejorar los servicios de la biblioteca.

1.4. Justificación

Los estudios a nivel universitario son de los niveles más altos del proceso educativo que comienza desde el nivel inicial, al primario y secundario. Por lo tanto, se va haciendo más complejo en la universidad, y más aún en aquellas casas de estudio que ofrecen cursos de post grado. Es por lo que el nivel educativo de las universidades debe ser el más apropiado con un estándar elevado.

En las instituciones de educación superior, el estándar de educación es en lo posible de alta calidad, y para ello las unidades que apoyan dicha labor son las bibliotecas. Por esta razón, el control de calidad de las universidades y bibliotecas es un tema muy importante en el

progreso de estas, con la finalidad de ofrecer a los estudiantes universitarios una excelente preparación.

En la Universidad Mayor de San Andrés se espera la misma calidad estándar de las universidades en el mundo, por ello, dentro de sus políticas internas, se encuentra su misión institucional, que es la formación de profesionales capacitados y calificados:

Formar profesionales altamente calificados, con compromiso y responsabilidad social, con reflexión y pensamiento crítico, emprendedor y constructor de una sociedad justa e inclusiva. Promoviendo la innovación integrada al Estado, la sociedad y la comunidad científica y académica internacional, impulsando la progresiva transformación en busca de mejora de calidad de vida de la población. (Rectorado Universidad Mayor de San Andrés, 2020)

Con esta misión, todas las bibliotecas de la U.M.S.A. apoyan, la necesidad de un control de calidad en la base de datos de sus bibliotecas, como es el caso de la biblioteca de Ciencia Política y Gestión Públicas, es importante y necesario para mantener la excelencia que esta ofrece a sus estudiantes.

1.5 Objetivos

5.1.1 Objetivo general

Aplicar un control de calidad con normas internacionales RCAA2 para la uniformidad en la gestión de la base de datos y calidad de servicios de información a los usuarios en la biblioteca de la carrera de Ciencias Políticas y Gestión Pública en la Gestión 2020.

5.1.2 Objetivos específicos

- Analizar la base de datos de la biblioteca de Ciencia Política y Gestión Pública, para conocer sus fortalezas y debilidades.
- Identificar los errores catalográficos dentro de la base de datos de la biblioteca de Ciencia Política y Gestión Pública como parte del control de calidad.
- Aplicar las normas internacionales RCAA 2 de manejo en la catalogación de los datos de la biblioteca de Ciencia Política y Gestión Pública.

- Realizar las correcciones necesarias, identificadas como de puntuación y estilos de imagen, en las portadas dentro la base de datos de la biblioteca de Ciencia Política y Gestión Pública, identificadas por el control de calidad aplicado.

CAPÍTULO 2 MARCO INSTITUCIONAL

2.1 Carrera de Ciencia Política y gestión Pública

La Biblioteca de la Carrera de Ciencia Política y Gestión Pública, es dependiente de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA), de la ciudad de La Paz que está ubicada en las instalaciones de la Facultad, en la calle Loayza esquina Obispo Cárdenas.

En la página web oficial de la Carrera de Ciencia Política y Gestión Pública (2019), se mencionan las características de esta.

- Esta carrera antes llevaba el nombre de Ciencias Políticas, se cambió a Ciencia Política y Gestión Pública para ampliar el ámbito profesional de sus egresados.
- Consta de una Unidad de Postgrado y relaciones Internacionales en el área de ciencias políticas “debido a la alta demanda de profesionales en los Programas de Diplomados en Educación Superior, Filosofía Política, Gerencia Pública y la Maestría en Gestión Gubernamental, cuyos resultados han beneficiado a la imagen de la Carrera” (Carrera de Ciencia Política y Gestión Pública, 2019, p. 1).

También cuenta con un Instituto de Investigación en ciencias políticas en las áreas de investigación teórica y aplicada, y tiene una biblioteca especializada en ciencias políticas, que se actualiza cada año con textos comprados de distribuidores especializados.

2.2 La Biblioteca de la Carrera de Ciencia Política y Gestión pública

Esta biblioteca se encuentra ubicada en instalaciones del subsuelo de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, en la calle Loayza esquina Obispo Cárdenas.

En la página web oficial de la Biblioteca central, se mencionan las características y funciones de esta biblioteca, que integra la red de bibliotecas de la Universidad Mayor de San Andrés.

Esta biblioteca cuenta con un fondo bibliográfico de 6.615 unidades bibliográficas (entre libros nacionales, extranjeros y material de referencia), y 759 tesis (proyectos de grado, trabajo dirigido, P.E.T.A.E.N.G. y tesis doctoral).

En el mismo portal Web de la Biblioteca Central de la U.M.S.A (2021), menciona la misión y visión de todas las bibliotecas de la red.

VISIÓN

Cubrir la demanda de recursos y servicios de información con pertinencia académica y de calidad; respondiendo adecuadamente a los objetivos científicos que tiene la Universidad Mayor de San Andrés, convirtiéndonos en un verdadero centro de recursos para el aprendizaje e investigación al frente de las innovaciones tecnológicas que faciliten la accesibilidad, uso y manejo de los recursos documentales que resguarda.

MISIÓN

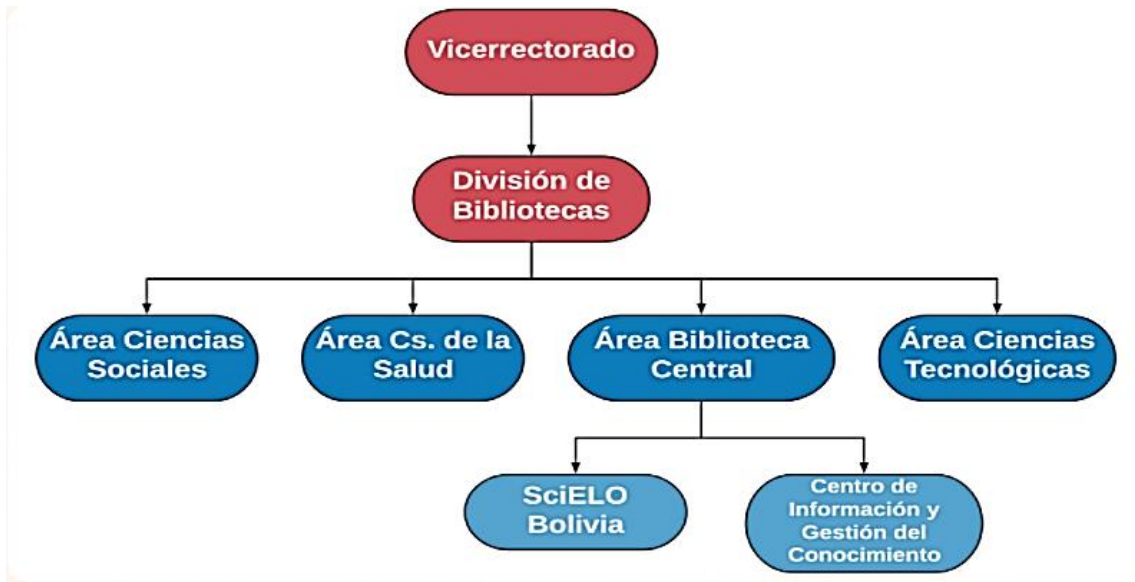
Ser una Unidad de gestión, facilitando a la comunidad universitaria el acceso y difusión de los recursos y servicios informativos de calidad, con eficiencia, capacidad y oportunidad, convirtiéndonos en herramienta imprescindible para el desarrollo de la investigación colaborando en el proceso de creación del conocimiento, así como preservar su patrimonio documental (pág. 1).

2.2.1 Características Institucionales

La Biblioteca de la carrera de Ciencia Política y Gestión Pública, depende institucionalmente de la red de bibliotecas, administradas por la División de Bibliotecas del Vicerrectorado de la Universidad Mayor de San Andrés, y también tiene la regulación de la carrera de Ciencia Política y Gestión Pública.

En su portal web oficial, la Biblioteca Central U.M.S.A (2021). explica algunas cuestiones de administración y el organigrama de la red de bibliotecas, donde se incluye un organigrama de la administración de la Biblioteca de Ciencia Política y Gestión Pública.

Figura 1 Organigrama Red de bibliotecas



Fuente: Biblioteca Central U.M.S.A., 2021.

En cuanto a la administración de los gastos de la biblioteca, estos son regulados y aprobados por la división de bibliotecas de la UMSA, bajo una planificación realizada cada gestión. Y a su vez, esta entidad depende directamente del vicerrectorado de la universidad.

Sobre el personal de la biblioteca, está cuenta con el siguiente personal:

- La Biblioteca cuenta con un Administrador Bibliotecario, que tiene la responsabilidad de solicitar y manejar los fondos para los gastos de la biblioteca, supervisar las funciones del personal, y administrar los activos bibliotecológicos de la misma. También desempeña las actividades de manejo de la biblioteca.
- Un profesional bibliotecario, el cual realiza las funciones en el manejo de la biblioteca.

Los recursos de infraestructura la biblioteca cuenta con un espacio en la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, en el subsuelo de esta. Tiene varias salas dispuestas para todos los servicios de la biblioteca, acondicionados tanto en infraestructura como ambientalmente para la conservación del fondo bibliográfico y la comodidad de los usuarios. También se cuenta

con salas de internet para el uso de los estudiantes que realizan sus actividades de investigación y estudio en la biblioteca.

Sobre el mobiliario y requerimientos tecnológicos necesarios para la realización de las actividades laborales, la biblioteca cuenta con un mobiliario moderno, adecuado para el servicio de biblioteca, y un equipo tecnológico moderno, para referencia digital, y trabajo técnico bibliotecológico.

2.2.2 Objetivos de la Institución

Los objetivos de la institución están relacionados con los objetivos de la carrera de Ciencia Política y Gestión Pública, en el apoyo a la formación de profesionales competentes. Como un objetivo específico de la biblioteca es ofrecer el mejor servicio a los estudiantes de la carrera y la universidad.

Los objetivos de la biblioteca son los mismos de la carrera de Ciencia Política y Gestión Pública (2019), por tener la misma meta de formar profesionales con un nivel de excelencia. Estos objetivos, que son mencionados en la página oficial de la carrera, son los siguientes:

- Fortalecer y elevar el nivel de formación de los egresados de la Carrera de Derecho de manera que logren ser profesionales altamente eficientes con calidad y competitividad en el mercado profesional.
- Incentivar, diversificar, potenciar, estimular y mejorar los resultados del Proceso de Enseñanza y Aprendizaje, Investigación, Interacción Social y Post Grado.
- Incrementar la importancia de la Carrera de Derecho como Institución de formación profesional.
- Innovar, actualizar y adecuar el perfil profesional del Abogado y el Politólogo de acuerdo a las exigencias actuales del mercado laboral.
- Rediseñar la currícula de la Carrera de Derecho en función a las exigencias del avance de las Ciencias Jurídicas y la demanda del sector, implementando un sistema de seguimiento que permita realizar

evaluaciones permanentes (Carrera de Ciencia Política y Gestión Pública, 2019).

2.2.3 Características de la Unidad Informativa

La biblioteca de la carrera de Ciencia Política y Gestión Pública tiene las siguientes características de su unidad de información:

- La biblioteca cuenta con más de 6.615 ejemplares bibliográficos, especializados en política y gestión pública.
- Cuenta con más de 759 unidades de tesis, especializadas en temas de la carrera, en las diferentes modalidades de titulación.

CAPÍTULO 3 REFERENTES NORMATIVOS Y TEÓRICOS

3.1. Referentes Normativos

El presente trabajo se desarrolló con base a normativas internacionales de control de calidad, y normativas institucionales de la Universidad Mayor de San Andrés de la ciudad de La Paz.

3.1.1 Normativa de control de calidad de bibliotecas

La normativa del control de calidad de bibliotecas se encuentra regulada por la normativa internacional de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (IFLA/UNESCO); las cuales reglamentan el funcionamiento de las bibliotecas mundiales, como una guía de establecimiento de las propias normativas de cada biblioteca.

En su capítulo 6 de la normativa de la IFLA/UNESCO (2001) “Gestión y comercialización de Bibliotecas Públicas”, menciona lo siguiente:

Mientras los servicios de bibliotecas avanzan hacia sus objetivos, la dirección debe asumir la responsabilidad del control financiero y el seguimiento y la evaluación de las actividades de la biblioteca. Debe supervisar continuamente el desempeño del servicio a fin de cerciorarse de que las estrategias y los resultados operativos están alcanzando los objetivos fijados. Habrá que elaborar estadísticas a lo largo del tiempo para determinar tendencias. Las encuestas sobre las necesidades de la comunidad y su satisfacción, así como los indicadores de resultados son instrumentos valiosos para el seguimiento de los logros de la biblioteca. Se deberán elaborar técnicas para medir la calidad de los servicios prestados y sus repercusiones en la comunidad. Será preciso evaluar periódicamente todos los programas y servicios a fin de comprobar si:

- Logran los objetivos y las metas declaradas de la biblioteca.
- Se llevan a cabo regularmente.
- Responden a las necesidades de la comunidad.
- Pueden adaptarse a las necesidades cambiantes.

- Requieren mejoras, una nueva orientación o un replanteamiento.
- Cuentan con suficientes recursos.
- Son eficaces en función del costo.

También es necesaria una evaluación y una revisión constantes de los procedimientos y procesos de la biblioteca, para incrementar su eficiencia y eficacia.

El término calidad se relaciona muchas veces con un producto o servicio extraordinario o excepcional, sin embargo, el concepto que nosotros queremos desarrollar no tiene por qué guardar relación con lo «magnífico», y se consigue [...] diseñando, fabricando y vendiendo productos con una calidad determinada que satisfagan realmente al cliente que los use. Por tanto, no se refiere únicamente a productos o servicios de elevadas prestaciones (p. 64).

En base a estas directrices, las bibliotecas integradas a esta federación deben adecuarse a las exigencias de esta entidad internacional, para el ofrecimiento de mejores servicios bibliotecarios. Si bien las normativas que la IFLA sugiere al sistema de bibliotecas internacional son aplicadas en todo sentido, sobre todo de catalogación, cada una de las bibliotecas aplica estas normativas de acuerdo con las características de las instituciones de las cuales depende; y, también las ajusta a los requerimientos que la información requiere. Con la motivación de dar un servicio adecuado a los usuarios particulares de cada biblioteca.

3.1.2 Normativa de bibliotecas de la Universidad Mayor de San Andrés

La Universidad Mayor de San Andrés tiene el Reglamento de Préstamo de material bibliográfico, que determina el buen funcionamiento de las bibliotecas para un apoyo excelente a los usuarios. El Rectorado de la U.M.S.A. (2020) menciona el objetivo principal de las bibliotecas en esta institución de educación superior.

“La Biblioteca Central tiene como objetivo apoyar y coadyuvar adecuadamente al proceso de formación de los futuros profesionales en procura de la excelencia académica disponiendo para este propósito todos sus recursos” (Rectorado Universidad Mayor de San Andrés, 2020, p. 2).

3.1.3 Reglamento de catalogación RCAA2 del Sistema Angloamericano

Para la organización de una biblioteca, es necesario clasificar, registrar e identificar los documentos bibliográficos o de archivo, en fichas o etiquetas, para su fácil reconocimiento y ubicación, una forma de hacerlo digitalmente es la catalogación con las normas de catalogación RCAA2 (Reglas de Catalogación Angloamericanas Segunda edición) o por sus siglas en inglés (Anglo-American Cataloguing Rules, Second Edition, AACR2), las cuales norman cada etapa del proceso bibliotecario.

Estas reglas son internacionalmente aceptadas por todas las bibliotecas, dada la gran utilidad del ordenamiento que ofrece. El portal web blog spot Aprendiz de información (2013), menciona a esta catalogación como algo generalizado en todo el mundo:

Al trasladar la información bibliográfica de un ítem a una ficha, los elementos importantes de esa información se arreglan de acuerdo con normas establecidas de carácter internacional por lo que el nivel de catalogación en el que se tiene que capturar el material bibliográfico será en el 2º nivel que se contempla en las Reglas de Catalogación Angloamericanas. (p. 1)

Las Reglas de catalogación RCAA2, es una norma establecida entre la red de bibliotecas a nivel internacional para la catalogación de documentos o archivos tanto de biblioteca como archivos. Estas tienen la función de organizar en base a parámetros de la documentación. Castillo (2018) indica este proceso de estandarización bibliotecológico.

Estandarización en el proceso de catalogación:

- El objetivo de usar normas técnicas en servicios de información, bibliotecas y publicaciones es proveer compatibilidad, interoperabilidad entre equipos, datos, prácticas, y procedimientos.
- La existencia de estándares armonizados para tecnologías similares en diferentes regiones, contribuyen al intercambio de registros bibliográficos ya sea manuales o automatizados (p. 3).

La estandarización del manejo catalográfico, es una ventaja para la red de bibliotecas internacional, mismas que al momento de expandir su información con otras bibliotecas, o

cuando se requiera la colaboración en los requerimientos de los usuarios, sobre todo en investigación, pueden realizarlo sin problemas por los beneficios de la misma red o de la información estandarizada.

Todas estas normativas son importantes en los procesos técnicos de las bibliotecas, pues es un referente necesario en la planificación de tales actividades, además del control de calidad requerido periódicamente, tanto en el aspecto físico del fondo bibliotecológico, como en su registro en la base datos de catalogación automática. Son una guía para poder establecer medidas y mejorar los mismos.

3.2 Referentes teóricos

Para la realización de actividades o labores en cualquier ámbito técnico, académico o profesional; el apoyo en referentes teóricos o conceptuales enriquecen y facilitan el desarrollo de esa actividad, y aún más cuando es necesario el conocimiento de procesos complejos, prácticos o sistemáticos. La búsqueda de conocimiento es imprescindible y lo más adecuado.

3.2.1 Definición de biblioteca

El concepto de biblioteca ha cambiado con el pasar del tiempo, de una época en la cual era una colección de libros, paso a ser un lugar interactivo que no solo ofrece la consulta de libros y textos, sino de actividades para incentivar la cultura y la educación; además de que actualmente con los avances tecnológicos se ha abierto la posibilidad que las bibliotecas sean virtuales, con textos digitales, a lo cuales puedan acceder millones de personas conectadas a internet.

Lía Gonzales (2020) en el portal de la Biblioteca de Recursos bibliotecarios de España (Bibliopos), en su artículo sobre recursos bibliotecarios, daría una explicación sobre la nueva concepción de biblioteca, que ha desarrollado alejándose de solo ser un lugar con muchos libros.

Instituciones internacionales bibliotecarias como la American Library Association (A.L.A.)¹ concibe a una biblioteca como “una colección de material de igual que la anterior, alude al personal encargado de los servicios y programas relacionados con las necesidades de información de los lectores” (p. 1).

Las bibliotecas tienen elementos que las distinguen de un archivo o librerías. Gonzales (2020) menciona tres de estos elementos que deberían presentarse en todas las bibliotecas, según la A.L.A.

- **COLECCIÓN** Es el pilar básico de toda biblioteca, fruto de un minucioso proceso previo de selección y adquisición, así como de una labor constante de mantenimiento y control (expurgo). En la actualidad, se considera que la colección de una biblioteca es la suma de los fondos librarios y no librarios ubicados físicamente en ella, más todos aquellos accesibles por medios informáticos y telemáticos.
- **ORGANIZACIÓN** Consiste en procesar y ordenar dicha colección mediante una serie de operaciones técnicas, de análisis interno y externo, que facilitan su posterior manejo y recuperación. Para ello, es preciso contar con un SIGB adecuado y con personal cualificado, que sepa actuar de intermediario entre el usuario y la colección.
- **DIFUSIÓN** El fin último de los dos pasos anteriores es hacer accesible el conocimiento a través de los denominados servicios bibliotecarios (internos o de extensión). La difusión de la colección podrá ser: - PASIVA: servicios prestados a petición del usuario; - ACTIVA: servicios prestados a iniciativa de la propia biblioteca, adelantándose a las posibles demandas mediante servicios de alerta (RSS) y difusión selectiva de la información (DSI), boletines de novedades o sumarios (p. 2).

Las bibliotecas tienen una organización propia por cada tema que presenta su fondo bibliográfico, por ello existen varios tipos de bibliotecas que tienen usuarios específicos para

¹ La Asociación de Bibliotecas de Estados Unidos — en inglés: American Library Association [ALA] — es una organización sin fines de lucro con sede en Estados Unidos que promueve las bibliotecas a nivel internacional. Esta asociación de bibliotecas es la más antigua y más grande del mundo y cuenta con más de 62 000 miembros. <https://www.ala.org/>

los textos y documentos ofrecidos, para los cuales las organizaciones tienen características especiales a los mismos.

3.2.1.1 Tipos de bibliotecas

Existen categorías de bibliotecas que engloban toda la variedad según el público al que llegan. Lía Gonzales explicaría que según la IFLA/UNESCO (2001), hay tipos de bibliotecas establecidas por la propiedad de estas: Públicas, privadas, universitarias, escolares, etc.; a la vez se han sumado otras por el carácter del tema de la biblioteca. La Enciclopedia Océano (2008) también menciona que las bibliotecas pueden tipificarse de acuerdo con sus funciones. Estas son:

- Bibliotecas Nacionales
- Bibliotecas Públicas
- Bibliotecas Docentes o académicas
- Bibliotecas especiales clasificadas
- Bibliotecas Importantes no especializadas
- Bibliotecas especializadas
- Bibliotecas escolares
- Bibliotecas Universitarias

Todos estos tipos de bibliotecas estas destinadas a preservar libros o documentos relacionados con las instituciones a las cuales están afiliadas, con la característica común en todas de ofrecer información a los usuarios que lo requieren para sus actividades cognoscitivas.

- Bibliotecas Universitarias

Las bibliotecas universitarias, según la IFLA, son aquellas que dependen de una casa de estudios superior, la cual la define de acuerdo con sus características. Pero existen más

definiciones al respecto, sin embargo, todas concuerdan con su papel de servicio a las universidades. Son "...centros que contribuyen al desarrollo de la cultura y la transmisión de los valores locales hacia el entorno de la comunidad donde se encuentran situadas, y esto genera un fuerte impacto no sólo cultural sino también social" (Gonzales & Piñero, 2015, p. 2).

La función de una biblioteca universitaria se centra en el servicio a los estudiantes en su búsqueda de información, por lo cual sus características y funciones se centran en ello. Según lo expresado por Gonzales y Piñero (2015), a continuación, se presenta un resumen sobre las características y funciones ejercidas por las bibliotecas.

- Las características de una biblioteca son parecidas al de las demás bibliotecas, con la diferencia principal de que sus fondos bibliotecológicos son extensos y especializados por carreras profesionales. Además, muchas de las más grandes bibliotecas de universidades prestigiosas cuentan con libros y documentos únicos y valiosos, los cuales son preservados como tesoros propios de dichas universidades.
- Las funciones de una biblioteca universitaria también son parecidas al de las demás bibliotecas, sin embargo, tiene una organización institucional reglamentada por reglamentos internos, y reglamentos institucionales, y en muchos casos gubernamentales.

En la actualidad las bibliotecas universitarias, al igual que las demás, han tenido que adecuarse al desarrollo tecnológico de la cultura humana, esto por requerimiento de los propios estudiantes, usuarios de estas bibliotecas. Gonzales y Piñero (2015), mencionan los cambios que las universidades están realizando, en su transición a una sociedad automatizada:

Estos llevan a incluir en sus colecciones el mayor número posible de recursos electrónicos debidamente evaluados. A su vez, se producen cambios en la política bibliotecaria, se incrementa la cooperación, la colaboración y la asociación; se aplican nuevos métodos y filosofías de trabajo, donde aspectos como el liderazgo, la planeación estratégica, la calidad, la evaluación de servicios y las auditorías de información, se asumen e introducen en la práctica.

Las Bibliotecas Universitarias, como componente activo de la vida de las universidades, deben automatizar sus procesos internos, crear áreas de autoaprendizaje y puestos de acceso a Internet en sus salas de lectura, facilitar el acceso de los profesores e investigadores a la producción científica, crear repositorios de materiales docentes, ofrecer servicios en línea de préstamo, información y referencia y videoteca digital, entre otros (p. 5).

Las bibliotecas universitarias también han tenido que actualizarse para estar a la par de las exigencias de una sociedad demandante de más información, rápida y digital. Las innovaciones que en las últimas décadas se han sucedido en las bibliotecas universitarias, las han convertido en referente para todos los demás tipos de bibliotecas, por estar automatizadas casi al punto de tener tanto un fondo bibliotecológico físico como digital.

3.2.1.2 Servicios ofrecidos en las bibliotecas

En cuanto a los servicios ofrecidos por una biblioteca el Ministerio de Educación del Ecuador (2016), presento un texto como aporte a toda la comunidad de países miembros de la IFLA/UNESCO, en el menciona los servicios que debería ofrecer una biblioteca; un resumen de ello es lo siguiente.

- Servicio informativo

Las bibliotecas deben ofrecer una fuente de consulta sobre información cultural, científica, social, literaria, etc. Esto incluye en el servicio el préstamo de libros o documentos informativos en sala, o a domicilio; el cual tiene protocolos de acuerdo con cada biblioteca.

- Servicios culturales

Este se refiere a los servicios para promover la cultura y la lectura. El concepto de biblioteca se diversifica, ya no solo es un lugar para consulta, sino se ofrece variedad de actividades que promuevan el interés al arte, la cultura y la literatura.

El Ministerio de Educación de Ecuador (2016) menciona la importancia de la biblioteca en la cultura y el incentivo a que más actividades culturales sean realizadas no solo por los usuarios de las bibliotecas, sino el público en general.

Para la formación de lectores: la intervención de la biblioteca en la conformación de planes de lectura conjuntamente con el establecimiento educativo. El seguimiento del proceso lector a través de obras, en la organización de eventos como encuentros con escritores, concursos, conversatorios de temas literarios, celebración de efemérides literarias, organización de ferias del libro, casas abiertas literarias, clubes de lectura y talleres literarios. Estas actividades serán abiertas a la comunidad de acuerdo a la disponibilidad con la que cuente el establecimiento educativo.

Para la comunidad en general: los servicios culturales estarán enfocados en los usuarios externos de la biblioteca, estos se planificarán de acuerdo al perfil de interés de la comunidad y a los horarios del centro (p. 25).

- Servicios pedagógicos

La biblioteca ofrece un apoyo a las diferentes instituciones educativas, desde la elemental hasta la superior. Claro esto con sujeción al currículo de la educación en cada país, o ciudad. A esto, el Ministerio de Educación de Ecuador (2016) plantearía pautas para los servicios de las bibliotecas.

Los servicios pedagógicos estarán determinados por la integración de la biblioteca al currículo, a través de la planificación de proyectos de aula, proyectos interdisciplinarios y otros afines a los temas de estudio; por medio de listados bibliográficos elaborados para profesores y estudiantes con fines investigativos y recreativos... Los programas y las actividades deben diseñarse en estrecha cooperación con el establecimiento educativo. La satisfacción del usuario depende de la habilidad de la biblioteca para identificar las necesidades y la capacidad de desarrollar las actividades que respondan a las mismas. Para fomentar la lectura se deben realizar actividades con los niños, niñas y jóvenes, haciendo esfuerzos conjuntos entre la escuela y la familia para conseguir los recursos necesarios para el efecto. La imaginación y la innovación son dos buenas aliadas para conquistar al público. Influye en gran medida la puesta en MARC 21ha de experiencias novedosas como las actividades pedagógicas que se puedan realizar para acercar a la comunidad educativa en general a la lectura y la escritura (p. 26).

3.2.1.3 Espacios de la biblioteca

La prestación de servicios públicos e internos en las bibliotecas también implica una necesaria diferenciación de espacios. Lía Gonzales (2020) habla sobre los tipos de espacios en una biblioteca.

- Espacios diseñados para la actividad y circulación de los usuarios: vestíbulo, recepción, zona de préstamo, información y referencia, área de prensa, puestos audiovisuales o de lectura, etc.
- Zonas reservadas al trabajo y tránsito exclusivo del personal, como despachos o depósitos, que requieren condiciones especiales de equipamiento o conservación.
- Espacios para garantizar la comodidad e higiene del edificio, como taquillas, sanitarios, guardarropa, etc. Además de tomar en cuenta éstas y otras consideraciones, la distribución del espacio deberá guiarse, ante todo, por el sentido común (p. 5).

Los espacios de una biblioteca deben estar diseñados para la comodidad de los usuarios, como la preservación del fondo bibliográfico, y el funcionamiento adecuado y ágil de los servicios. También los espacios deben cubrir todas las necesidades de los usuarios, en cuanto a comodidad con salas amplias y mobiliario adecuado, y, la comodidad de tener espacios específicos para consulta, lectura, referencia, y hasta distracción con mobiliario colorido y agradable. Los espacios de una biblioteca deben estar acordes al servicio que se quiere dar, pero sobre todo deben estar acordes al tipo de servicio personal hacia los usuarios en búsqueda de información.

3.2.1.4 Funciones de la administración bibliotecaria

La administración de la biblioteca debe estar realizada por profesionales en bibliotecología, para tener un manejo pleno y funcional de la misma. Las actividades bibliotecarias requieren del conocimiento específico en el cuidado, manejo de información, registro de datos del fondo bibliográfico, y así mismo un conocimiento amplio referencial de los textos para poder guiar a los usuarios en la búsqueda de información.

El texto del Ministerio de Educación de Ecuador (2016) menciona lo siguiente al respecto sobre la administración de una biblioteca.

Quien se encargue de las diferentes funciones que demanda la atención de una biblioteca se orientará bajo las siguientes actividades esenciales:

- Resolver consultas relacionadas con investigación académica y prácticas pedagógicas exitosas.
- Catalogar y actualizar libros, folletos, revistas y demás documentos en el sistema de la biblioteca.
- Dirigir, ejecutar y evaluar la gestión de la biblioteca, con el propósito de implementar el uso y la motivación para la lectura.
- Controlar y ejecutar el ingreso, y distribución de libros, revistas, folletos y material digital.
- Proponer la adquisición de libros técnicos especializados luego de identificar las necesidades del usuario.
- Supervisar y realizar la entrega, recepción y préstamo de libros, revistas, folletos y documentos en general a los usuarios escolares y de la comunidad, llevando un registro de los mismos.
- Elaborar inventarios de libros, revistas, folletos y documentos bibliográficos, así como las estadísticas de usuarios.
- Ejecutar lineamientos para la institucionalización de actividades relacionadas a la promoción de la lectura y la sistematización de la información sobre necesidades, material, actividades o fondo bibliográfico que se identifican durante el servicio (p. 20 y 21).

Las actividades que debe realizar la administración de una biblioteca tienen como función importante el preservar el fondo bibliotecológico de la misma, así como exponer el mismo a los usuarios, y mejorar paulatinamente los servicios ofrecidos, con el afán de apoyar las funciones de la institución educativa de la cual depende.

Los bibliotecarios también tienen la responsabilidad de mantener una evaluación constante de sus funciones, como de la preservación física de los textos y documentos, y así también del registro catalográfico de todo el fondo bibliotecario; esto con controles de calidad y evaluaciones periódicas de todas las actividades. Todo esto con el fin de mejorar los servicios a los usuarios.

Los controles de calidad se realizan bajo normativas específicas bibliotecológicas, y reglamentos propios de las bibliotecas, además las evaluaciones periódicas son necesarias para mantener la calidad en los servicios ofrecidos, y el manejo propio administrativo de las bibliotecas.

Estos controles de calidad se realizan de acuerdo con las políticas internas de cada biblioteca, pero también se toma en cuenta las necesidades de los usuarios, que se evidencian en la actividad cotidiana registrada en la base de datos. Una evaluación de funcionamiento y de practicidad de las actividades bibliotecarias determinarán la continuidad de las evaluaciones.

3.2.1.5 Aspectos técnicos de las bibliotecas

3.2.1.5.1 La clasificación documental

En bibliotecología existen reglamentos para clasificación documental, que están bajo normas Organización Internacional de Normalización (ISO)², los tesauros³ y reglamentos de la IFLA. Este proceso toma en cuenta la catalogación, la clasificación y el análisis de contenido que se debe hacer en cuanto se tenga material documental informativo para una biblioteca.

Murillo A. y Gonzales, L. (2002), mencionan estas normativas internacionales que sugieren a todas las bibliotecas afiliadas la organización de estas. "La normalización se inició en el campo de las ciencias puras y fue avanzando hasta alcanzar a las ciencias sociales. En el ámbito de la Bibliotecología, la ISO desarrolló normas para la estandarización y se

² Las normas ISO son documentos que especifican requerimientos que pueden ser empleados en organizaciones para garantizar que los productos y/o servicios ofrecidos por dichas organizaciones cumplen con su objetivo. <https://www.iso.cl/que-son-las-normas-iso>

³ Tesauros - presentación La biblioteconomía, según Luisa Orera, es la "Ciencia documental que tiene por objeto el estudio de la biblioteca, entendida como sistema de información; su tipología y las distintas formas de cooperación bibliotecaria, sobre todo las redes y sistemas". es.wikipedia.org/wiki/Bibliotecolog%C3%ADa

comprometieron también en este esfuerzo organismos como Unesco, IFLA y ALA” (Murillo & Gonzales del Valle, 2002, p. 6).

Las operaciones que las bibliotecas deben seguir, según Murillo y Gonzales (2002) en el proceso bibliotecológico se expresan en este resumen en base a sus sugerencias.

- Selección, este procedimiento permite el ingreso de documentos a la biblioteca a través de las modalidades de compra, canje o donación.
- Análisis documental, esta fase consiste en la determinación de los elementos más significativos relativos al documento, su soporte y su contenido y comprende la catalogación, la clasificación y el análisis de contenido.
- Búsqueda y recuperación, permite localizar la información en forma específica y rápida.
- Difusión, esta operación consiste en poner a disposición del usuario la información para la cual se hizo su registro.

Dentro de todo este proceso, se encuentran las actividades técnicas de catalogación, las cuales son importantes para tener la referencia necesaria que guíe a los usuarios en su búsqueda de información. En la clasificación documental, según Murillo y Gonzales del Valle (2002) se realizan también las actividades de selección de textos y verificación documental. Un resumen de ello se presenta a continuación.

- Selección de textos

La selección de los libros se lo realiza de acuerdo con las posibilidades e intereses de las instituciones de las que dependen, además de tomar en cuenta las necesidades de los estudiantes o usuarios que requieren los servicios de la biblioteca.

- Verificación documental

La verificación documental se refiere a la revisión de los libros para ver su estado material y en algunos casos legales, por los derechos de autor y adquisición. Esta revisión se hace cuidadosamente, para diagnosticar posibles daños y planificar restauración si fuera posible.

3.2.1.5.2 Indización de documentos y lista de encabezamientos

Es un proceso para identificar o describir un documento para su catalogación. Esto se realiza con una exhaustiva revisión documental que exigen algunos pasos como ser la indización y la lista de encabezados.

- Indización

La indización en la bibliotecología es el registro ordenado de datos e información en un índice para la catalogación de textos o documentos. Esta indización se da después de la revisión física de los textos, por lo cual al registrarlos se debe tomar en cuenta el estado de estos para codificarlos. Murillo y Gonzales del Valle (2021) en su artículo sobre indicación documental, dan sugerencias sobre las etapas a seguir en la indización.

La indización consta esencialmente en **tres etapas**, que tienden a solaparse en la práctica:

. **Examen del documento** y determinación de su contenido.

. **Identificación y selección de los conceptos** principales del contenido: Los que mejor describan el contenido en función del tipo de usuarios a los que va dirigido el documento.

. **Selección de los términos de indización:** El indizador deberá traducir los términos del lenguaje natural a términos de un lenguaje documental (p. 1).

En la indización se toman en cuenta muchos aspectos de los documentos como la información de ellos, el vocabulario usado, factores de contenido, factores ambientales, etc., por lo cual el responsable de indización debe estar preparado lo mejor posible en estos temas.

- Lista de encabezamiento

Para la indización es importante tomar en cuenta las listas de encabezamiento, esto para una mejor codificación de los textos. Estas herramientas permiten la normalización de los términos elegidos como materias o conceptos de tema para la indización; es decir, transforman el lenguaje del usuario en un lenguaje controlado para ser entendido por los bibliotecólogos al momento de catalogar los textos. Se les denomina lenguajes LEM (Lista

de encabezamiento por materia), desarrollado por Charles Armin Cutter⁴, para el mejor desempeño de indización y catalogación documental.

Las listas de encabezamiento son importantes para lograr una buena codificación de los textos, por lo cual muchos autores e instituciones se han encargado de conceptualizar sobre ellas. Según el Ministerio de Educación de España (1994), que hizo una recopilación de toda esta teoría para generalizarlo en las bibliotecas, indica lo siguiente sobre las listas de encabezamiento:

La biblioteca pública, como medio social de información, debe, pues, disponer de un medio capaz de mediar en esta búsqueda y de llevar al encuentro de la información anhelada al lector que busca información sobre una materia o que, sencillamente, sólo conoce de un libro que busca la materia de qué trata. (p. 13).

Las listas de encabezamiento generalmente se dan de forma simple o compuesto, por uno o más datos. Principalmente se dan por encabezados de materia, pero también puede incluirse datos topográficos y cronológicos. A diferencia de los catálogos alfabéticos simples que ordenan tantas materias, autores u otras características.

Estas listas, si bien no simplifican el trabajo de los bibliotecólogos, permite que tengan una mejor comunicación con los usuarios en el momento de referenciar los textos que necesitan para su búsqueda de información.

3.2.1.5.3 Catalogación de documentos

Para el proceso técnico documental es importante una buena catalogación, este paso es cuidadosamente reglamentado por normas que estandaricen la información. Una de ellas son las normas RCAA2, que junto con las de la IFLA sirven de guía para la catalogación de documentos. Este punto se profundiza en la obra de Murillo y Gonzales del Valle (2002), quienes indican la importancia de la catalogación en la presentación oficial de un texto, con

⁴ Nació en Boston, Massachusetts el 14 de marzo de 1837. Estudió en la Universidad de Harvard con el fin de convertirse en clérigo. Sin embargo, al graduarse comenzó a trabajar como bibliotecario dentro de la Universidad donde desarrolló una nueva forma de catálogo de índice que utilizaba tarjetas, en lugar de volúmenes publicados e incluía un índice de autores y un catálogo clasificado. <https://blogbibliounam.wordpress.com/2012/11/21/biografia-de-charles-ammi-cutter/>

sus datos relevantes, incluyendo su procedencia y su realización. Las autoras explican las instrucciones de catalogación internacional de la RCAA2 como un consenso entre las bibliotecas que son miembro de la Organización Internacional IFLA.

En 1961 se reúnen en París los representantes de 53 países en la “Conferencia Internacional sobre Principios Catalográficos”, deliberan y de la misma surgen una serie de recomendaciones sobre las cuales se elaboran los principios, que van a sentar las bases de una normativa bibliotecológica internacional, a las que llamaron Normas de Catalogación Angloamericanas RCAA2, la cual en 1978 se publica la segunda versión actualizada:

En la primera parte da las instrucciones generales relativas a la información que describe un documento y las indicaciones específicas para cada uno de los diferentes soportes: libros, folletos y pliegos impresos; material cartográfico, manuscritos, música, grabaciones sonoras, películas y videograbaciones, materiales gráficos, archivos de computadora, artefactos tridimensionales y realiza, micro formas, publicaciones periódicas y analíticas.

En la segunda parte, da instrucciones sobre la elección de los puntos de acceso, encabezamientos de persona, nombres geográficos, encabezamientos de entidades, títulos uniformes y referencias. Las reglas de catalogación dividen la información en áreas:

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

(p. 6).

3.2.1.5.4 Sistemas de clasificación de documentos

Los sistemas de clasificación más difundidos son: Clasificación Decimal de Dewey (CDD) y Clasificación Decimal Universal (CDU). La CDD fue creada por Melvin Dewey en 1876 y la CDU por Paul Otlet y Henri Lafontaine en 1895. Las notaciones de estas, siempre se dan entre dígitos los cuales se van combinando en infinidad de posibilidades, pero siempre en un orden catalográfico, fácil de identificar y de entender. Luego están los sistemas de clasificación LC y Colonada, las cuales fueron desarrolladas para bibliotecas especializadas.

Todos estos sistemas de clasificación son variados, pero tienen puntos en común, según el portal Aprendiz Bibliotecólogo (2919), los más importantes son los siguientes:

- Presentan el universo del conocimiento en categorías y representadas por símbolos.
- Tienen la finalidad de dar un orden lógico.
- En el caso de Dewey, CDU y LC, resulta ser enumerativa; mientras que la clasificación colonada es sintética.
- Los esquemas (herramientas para realizar la clasificación), representan a detalle las categorías del universo del conocimiento.
- Incluyen generalidades.
- Notación, ya sea números y/o letras, símbolos que representan las divisiones principales.
- Cuentan con índices y tablas que ofrecen diversos puntos de acceso y referencias (p. 2).

Los sistemas más usados en la bibliotecología son la CDU y la CDD por su facilidad de uso, la CDD usa un sistema decimal, mientras la CDU se enumera con números simples. Murillo y Gonzales (2002), muestran este tipo de clasificación.

Tabla 1 Sistema de clasificación CDD

NOTACIÓN	TEMAS QUE ABARCA
000	Obras generales
100	Filosofía
200	Religión
300	Ciencias Sociales
400	Lengua
500	Ciencias naturales y matemática
600	Ciencias aplicadas
700	Arte. Deporte. Ocio
800	Literatura
900	Geografía e historia

Nota: Tabla adaptada de Murillo & Gonzales del Valle, 2002, p. 7.

Con el ejemplo de un libro sobre el terreno oceánico, que abarca categorías y subcategorías temáticas en la ciencia, se observa la estructura que determina esta notación, que será la siguiente:

500 corresponde a Ciencias naturales

550 corresponde a Ciencias de la tierra

551 corresponde a Geología

551.4 corresponde a Geomorfología

551.46 corresponde a Oceanografía

551.460 8 corresponde a Geología submarina

En el sistema de clasificación CDU, la numeración es más simple, pero su complejidad se concentra en la especificación de los temas y subtemas, por lo que es un tipo de clasificación más especializado.

Tabla 2 Sistema de clasificación CDU

NOTACIÓN	TEMAS QUE ABARCA
0	Obras generales
1	Filosofía
2	Religión
3	Ciencias Sociales
4	Aún no ha sido usada. Servirá para futuros conocimientos
5	Ciencias exactas y naturales
6	Ciencias aplicadas
7	Arte. Música. Deportes. Espectáculos
8	Lingüística. Literatura
9	Geografía e historia

Nota: Tabla adaptada de Marilla & Gonzales del Valle, 2002, p. 8.

Con un ejemplo de un libro del sistema solar, que también tiene categorías temáticas, se realizaría de la siguiente manera:

5 corresponde a Ciencias naturales

52 corresponde a Astronomía

523 corresponde a Sistema solar

523.9 corresponde a Sol

523.98 corresponde a Actividad solar

523.982 corresponde a Manchas solares

Haciendo una comparación entre las tablas de clasificación utilizadas en la catalogación bibliotecaria, se observan tanto sus ventajas y desventajas al momento de su aplicación en los tipos de documentos a catalogar. El siguiente cuadro muestra las características de cada una de estas modalidades, que presenta el Blog Aprendiz Bibliotecario (2019).

Cuadro 1 Sistemas de clasificación

	Historia	Orden	Estructura	Símbolos
Sistema Decimal de Clasificación Universal (CDU)	De origen belga y basado en el sistema de clasificación Dewey. Este sistema fue adaptado por Otlet y La Fontaine. Existen dos versiones, una de ellas se divide el contenido el grupo 8 de la otra entre el grupo 4 y el grupo 8.	Jerárquico	Representan las diez grandes áreas del conocimiento. Cada tabla se divide a su vez en otros diez grupos, y así sucesivamente sin límite; se trata de una clasificación decimal. Sus marcadores permiten ser tan específicos como lo requiera.	Numéricos
Clasificación Decimal Dewey (CDD)	Desarrollado por Melvil Dewey en 1876 y ha sufrido varias ampliaciones y modificaciones.	Jerárquico	Categorías principales se subdividen cada una de ellas en diez clases, en un modelo jerárquico decimal, de diversos niveles. Tiene tres niveles de descripción. (Diez clases, cien divisiones y mil clases)	Numéricos
Library Congress (LC)	Es un sistema de clasificación desarrollado por la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos y fue desarrollada originalmente por Herbert Putnam con la ayuda de Charles Ammi Cutter en 1897 antes de asumir el cargo de bibliotecario del Congreso.	Jerárquico	Divide las materias en categorías amplias, la clasificación en esencia es enumerativa y proporciona una guía de los libros que están realmente en la biblioteca, no una clasificación universal.	Alfanuméricos
Clasificación Colonada	El Bibliotecario Ranganathan fue el creador de esta clasificación basada en las Leyes de la Biblioteca IDEAL. Se la conoce como clasificación colonada o facetada ya que descompone los campos o disciplinas científicas según distintos puntos de vista o facetas.	Facetada	Se ideó para clasificar las distintas ramas del saber humano y divide al conocimiento en 47 clases principales, divididas a su vez en 10 subclases. (Personalidad, Energía, Materia, Espacio y Tiempo. Cinco categorías fundamentales)	Notación clasificatoria mixta.

Fuente: Aprendiz Bibliotecario - Redacción central, 2019.

3.2.1.5.5 Tablas de autor Cutter

Las tablas de autor de Charles Cutter son códigos que usan letras y números para registrar las mismas en la base de datos. Son las más usadas a nivel mundial, aunque hay otros autores que han adaptado esta tabla de acuerdo con el idioma en el que serán usados, para mejor utilización como la autora Chávez María Teresa (1965), que menciona la historia de estas tablas.

La interpretación de los nombres de los autores por medio de números con el fin de ordenarlos alfabéticamente, fue idea original de James Schwarts en 1871, Charles Ammi Cutter desarrolló la idea usando cifras decimales inspirado en la clasificación de Melvil Dewey, y John Edmands sugirió usar la letra inicial del nombre seguida de los números. Mr. Cutter elaboró una tabla con letras iniciales y dos números para los nombres que comienzan con consonante, excepto por la letra S para la que usaba dos letras y un número, así como para las vocales, y en caso de SC tres letras y un número. Más tarde, con la colaboración de Kate E. Samborn, hizo la tabla actual que consta de la inicial y tres números para los nombres que comienzan con consonantes y por la vocal A, y dos números para el resto de las vocales.

Merrill, Brown, Sayers y Briscoe desarrollaron también sus tablas, todas como la de Cutter, para la lengua inglesa. Lasso de la Vega hizo una tabla para la lengua española en la que usa un número para las vocales y dos para las consonantes y no toma como letras separadas a la CH y la LI. Málaga elaboró también una tabla en la que usa dos números para todas letras, excepto la LI y la Q, para las que emplea uno; toma como letras separadas la Ch y la Ll y asigna números a las partículas: de, de la, de los, del e y, cuando van antes del apellido (p. 4).

Estas tablas ayudan en la clasificación de los textos, para ser luego colocados de forma escrita en los marbetes de estos y en la base de datos de la biblioteca, esto permite una mejor ubicación de los libros al ser ordenados o al ser buscados por información. Las tablas Cutter, son utilizadas a nivel mundial por el sistema de bibliotecas, sin embargo, otros tipos de clasificación de autores han sido desarrollados, pero de formas más especializadas en ciertas áreas bibliotecológicas, por lo que las tablas Cutter, aún continúan vigentes.

3.2.1.6 Servicios ofrecidos por las bibliotecas

3.2.1.6.1 Préstamo en sala del material bibliográfico

El préstamo en sala es un servicio tradicional, donde los préstamos se dan con asientos bibliotecarios, es decir, los usuarios deben buscar el código del libro requerido en los ficheros de catálogo y pedirlo en ventanillas o mostradores, y, después el personal de biblioteca busca los libros y luego se los entrega al usuario con previo registro del préstamo. Pero hoy en día se promueve la modalidad de biblioteca abierta, donde los usuarios están en contacto con los libros, pueden buscarlos y consultarlos, puesto que es en la entrada de la biblioteca donde se controla la información de los usuarios con documentación personal, además las referencias pueden ser buscadas en una computadora con los registros ya catalogados.

La enciclopedia virtual ECURED explica que cualquier unidad bibliotecológica permite los préstamos 'in situ' (en el lugar) sin ninguna restricción aparente, pero cada biblioteca tiene su propia forma de realizarlo. Otros con más reglamentación, y otros con más facilidad. El préstamo en sala se puede dar de dos formas, que según Murillo y Gonzales del Valle (2002), se dan de acuerdo con el ofrecimiento de los textos para su préstamo.

- Bibliotecas conservadoras

Las bibliotecas conservadoras son aquellas que permiten el préstamo de textos en sala, se prestan los libros a cambio de la documentación de los usuarios, esto no se realiza a domicilio. Estas bibliotecas han implementado el servicio de reprografía para la copia de partes de textos por la necesidad de información, sin embargo, aún es estricta la conservación de sus textos y documentos por lo cual la copia de textos se realiza de manera parcial.

Esta característica en estas bibliotecas se da más en lugares donde los libros están susceptibles a su maltrato, como ser bibliotecas infantiles y escolares, pero por las innovaciones al sistema educativo en todo el mundo se propone el dar la responsabilidad a estos usuarios sobre las bibliotecas que consultan. Esta propuesta tiene que ver con enseñar a los lectores a valorar los documentos de conocimiento para su propio beneficio, por ello, actualmente las bibliotecas ofrecen capacitación a sus usuarios para el manejo de una biblioteca.

- Bibliotecas abiertas

Las bibliotecas abiertas proponen llegar a los usuarios, ofreciéndoles la cercanía con los textos para poder interesarse más en ellos. Esto como un intento de mantener el interés de los usuarios y atraerlos más a pasar sus ratos de estudio en las bibliotecas.

La bibliotecóloga Bustamante Paco (2018), da una explicación de las ventajas de esta innovadora forma de biblioteca para los usuarios e investigadores.

En virtud a su sistema decimal de clasificación implementado, este servicio permite a los investigadores un acceso directo a las publicaciones. Resulta muy útil para promocionar los antiguos y nuevos documentos que van ingresando a la biblioteca, además que el investigador muestra entera satisfacción con este servicio expresando que no es lo mismo tener un libro en las manos y observar directamente el contenido, que contar con las referencias bibliográficas que se obtiene de un catálogo o de una base de datos, formándose un concepto integral o de conjunto (p. 74).

Para ambas formas de préstamo en sala se requiere identificación del usuario, el cual le permite al bibliotecario registrarlo y así mantener actualizado el banco de datos de los usuarios. Con esta información el profesional puede hacer un análisis de las preferencias y necesidades de sus usuarios, lo que le permite planificar mejoras o cambios.

3.2.1.6.2 Préstamo a domicilio

El préstamo a domicilio se refiere al préstamo de textos para ser llevados y consultados en los domicilios de los usuarios. Las bibliotecas tienen un reglamento especial, ya que son libros valiosos para las mismas, así cada una de ellas determinará sus reglas o se adaptarán a las reglas sugeridas por la IFLA. Murillo y Gonzales (2002) explican este tipo de préstamos como “un proceso de confianza entre los miembros de una institución, organización o población en general, bajo medidas de seguridad establecidas en sus políticas públicas o internas” (p. 51).

Para acceder a los textos, los usuarios deben tramitar cédulas de identificación de las propias bibliotecas, que junto con sus cédulas de identidad sirven para garantizar la devolución. En otros países se tramitan carnets de usuario de bibliotecas en las alcaldías de cada ciudad.

Los usuarios tienen obligaciones las cuales, se les hace conocer al momento de usar esta forma de préstamo. Esta reglamentación la da la IFLA de la UNESCO, sin embargo, cada biblioteca adecua la misma en base a sus políticas internas o institucionales de los lugares a los que pertenecen. Murillo y Gonzales (2002), hablan propiamente del usuario, y todo lo que debería conocer antes de realizar un préstamo a su domicilio que cada biblioteca debe informar a sus usuarios:

Obligaciones del usuario

- El beneficiario de un préstamo a domicilio es el único responsable de la conservación y devolución del ejemplar en el plazo establecido.
- El usuario deberá tener cabal conocimiento de las regulaciones que rigen este servicio y su aceptación antes de recibirlos.
- El bibliotecario se asegurará que el usuario conozca y respete las regulaciones existentes.
- Los beneficiarios podrán sacar en préstamo un solo libro o documento digital a la vez. Una vez que haya sido devuelto podrá solicitar otro y así sucesivamente (p. 51).

En cuanto a los plazos y penalidades, Murillo y Gonzales (2002) explican lo siguiente:

Plazos

- El plazo establecido para el préstamo a domicilio de un libro o documento digital será de 10 días para usuarios de 14 años en adelante, y de 8 días para usuarios de 6 a 13 años.
- Cada persona podrá solicitar hasta un máximo de tres libros por 10 días laborables. Renovación y prórroga.
- El usuario podrá renovar el préstamo solicitando una prórroga, telefónica o personalmente, durante el plazo de entrega del libro.
- La prórroga se hará por el mismo tiempo del préstamo ordinario para usuarios adultos y menores, por una sola vez consecutiva.

- El bibliotecario decidirá si es factible la renovación del préstamo de un documento, según las solicitudes pendientes (p. 51).

En cuanto a los plazos en la devolución de libros o documentos, si bien se tiene parámetros estandarizados, cada biblioteca se encarga de adecuarlos a las características de sus usuarios y de las instituciones de las que dependen.

Sobre las penalidades, estas se dan de acuerdo con las políticas de cada biblioteca, o de la institución de la que dependen. Sin embargo, Murillo y Gonzales (2002) mencionan algunas que son generales en todos los reglamentos:

Penalidades

- Atrasos En caso de no devolver el libro o documento digital en el plazo indicado al momento del préstamo, y si no hubiere solicitado prórroga, el usuario será penalizado con 30 días sin acceso a este servicio.
- Pérdida Si el usuario manifiesta la pérdida del documento físico, deberá cancelar el precio del mismo, o reponerlo con otro ejemplar del mismo título y estado.
- Deterioro Por deterioro del documento físico, el usuario deberá cancelar una multa correspondiente a su precio en el mercado. Se entenderá por deterioro lo siguiente: Páginas mutiladas, sueltas, manchadas e ilegibles. Páginas señaladas con resaltador o escritas. Portada manchada, despegada o recortada (p. 52).

Los responsables de las bibliotecas deben revisar que los textos a prestarse estén en buenas condiciones para exigir lo mismo al ser devueltos, también deberán revisar el comportamiento del usuario en su base de datos, pues si este ha incurrido en incumplimientos, decidirá el bibliotecario el paso a seguir. Debe excluir textos importantes e irremplazables para evitar su deterioro. Algunos de estos textos son enciclopedias, textos escolares únicos, textos geográficos, libros antiguos y textos de colección.

La educación a los usuarios también es responsabilidad del bibliotecario, a lo cual menciona Bustamante Paco (2018), que deben capacitar a los usuarios sobre su responsabilidad.

Implementar el servicio de Educación en los distintos recursos de información, aplicando para ello periódicamente una serie de sesiones. El contenido de estas sesiones deberá ser fundamentalmente práctico, con el objeto de dar a conocer la forma de buscar información en las bases de datos. Las mismas deberán ser impartidas por el personal de la Biblioteca, y de esta manera mejorar el servicio de orientación al usuario con respecto a la búsqueda de información por computadora y al uso de las distintas fuentes de información (p. 130).

Las capacitaciones a los usuarios son necesarias para tener una comunicación interactiva con los usuarios, en el cual se les enseña el manejo de la biblioteca, y se conoce a la vez las opiniones de estos, sobre sus necesidades como investigadores o estudiantes. El personal de las bibliotecas también debe estar preparado para poder realizarlas capacitaciones a los usuarios, por lo que es una obligación de parte de las instituciones de las que dependen, permitir dicha preparación.

3.2.2 Los Protocolos MARC 21 y el software KOHA

Fue en la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos que se creó este protocolo a cargo de la especialista Henriette Ayram, para facilitar el trabajo en la biblioteca al usar tecnología ofimática para el registro de datos de sus fondos bibliográficos, y evitar costos al comprar tarjetas codificadas.

3.2.2.1 Los Protocolos MARC 21

El término MARC 21 es el acrónimo de Machine Readable Cataloging o Catalogación legible por máquina, es un protocolo informático capaz de leer automáticamente marcas de una biblioteca en un sistema catalográfico. El protocolo MARC 21, y ahora el MARC 21 no es solo una base de datos, tiene más aplicaciones para el registro de datos. La Biblioteca del congreso de Estados Unidos (2003), da una explicación sobre este protocolo:

Al haber sido diseñado para proveer especificaciones sobre la **estructura** con que los datos serán **comunicados** entre sistemas de información cooperantes, no imponen pautas de almacenamiento interno, de visualización, identificación y ni descripción de los datos bibliográficos. Del almacenamiento y la visualización se ocupará el software elegido, en

tanto que de la identificación y descripción se encargará el código de catalogación adoptado.

Vale decir, MARC 21 no es un software, es una estructura para registro de datos bibliográficos que se aplica a una base de datos creada con el software que se crea más conveniente (p. 1).

Este protocolo es un sistema automatizado para leer y crear términos que facilitan la labor en la búsqueda referencial de textos, no solo de bibliotecas, sino de otras instituciones donde se maneja información. Murillo y Gonzales del Valle (2002) mencionan que este protocolo de información surgió para dar una normativa en común en la catalogación de textos para todas las bibliotecas, facilitando así su comunicación. Este protocolo permite catalogar los documentos de forma uniforme, con todos los datos requeridos para la catalogación, divididos en campos y subcampos (Items), y que tienen registros estándar que pueden ser leídos en cualquier biblioteca. Murillo y Gonzales del Valle (2002), explican lo que es un registro MARC 21.

Un registro MARC se compone de tres elementos: la estructura, la designación de contenido y el contenido.

- La estructura del registro es una implementación de la norma ISO 2709, y está relacionada con los tipos de códigos que se usan para identificar los elementos de información en un registro: las etiquetas, los identificadores, los subcampos y los delimitadores de subcampos.
- La designación de contenido, códigos y convenciones establecidos para identificar y caracterizar los datos dentro de un registro, permiten su manipulación.
- El contenido de los campos, es decir la información que el docente bibliotecario incorpora al registro, está dada por el documento catalogado y normalizada por las reglas de catalogación, el sistema de clasificación usado y los términos de los tesauros o las listas de encabezamiento de materia que la biblioteca haya adoptado para su análisis (p. 9).

El sistema MARC 21 desde su creación ha revolucionado el manejo catalográfico de la información en las bibliotecas, pero sobre todo ha facilitado la labor de estas en reducir el

tiempo dedicado al registro de datos. Ha sido un aporte importante para todas las bibliotecas del mundo.

3.2.2.2 El sistema KOHA (sistema integrado de gestión de Bibliotecas)

El sistema KOHA (sistema integrado de gestión de biblioteca) es un software que permite el registro de datos para la catalogación de textos o documentos, que es conocido y utilizado a nivel mundial por las bibliotecas, por su bajo costo de adquisición y su flexibilidad de aplicación.

“**Koha** es un sistema integrado de gestión de bibliotecas, el primero de código fuente abierto, liberado bajo la GNU General Public License. Koha fue creado en 1999 por Katipo Communications para la Horowhenua Library Trust en Nueva Zelanda. La primera instalación se logró en enero del 2000. Koha proviene del maorí, y quiere decir 'obsequio' o 'donación’”
(Colegio Colombiano de Bibliotecología, 2018, p. 1).

Según la Asociación Colombiana de Bibliotecología (ASCOLBI, 2018), en uno de sus artículos menciona que el KOHA es un software libre que es desarrollado continuamente por un grupo interdisciplinario, que con los avances tecnológicos del internet se observan las necesidades de las bibliotecas a ser cubiertas con este software. “Koha incluye más de 15 módulos de gestión de Bibliotecas entre los que se incluyen: módulos para circulación, catalogación, adquisiciones, publicaciones periódicas, reservas, gestión de usuarios, autoridades, relaciones entre sedes, y mucho más” (p. 2).

Koha tiene todas las características previstas en un programa integrado de gestión de bibliotecas, incluyendo:

- Interfaz simple, clara para bibliotecarios y usuarios.
- Búsqueda configurable.
- Listados de lectura de los usuarios.
- Sistema completo de adquisiciones, inclusive presupuestos e información de tasación.

- Sistema de adquisiciones más simple, para bibliotecas pequeñas.
- Capacidad de hacer frente a cualquier número de sedes, de categorías del artículo, de artículos y de otros datos.
- Sistema de seriales para diarios y revistas.
- Koha está basado en la Web, por lo que puede utilizarse en terminales tontas (terminales sin disco duro ni hardware especializado) para las consultas y el manejo de la biblioteca.
- El bibliotecario puede administrar la biblioteca remotamente, utilizando un teléfono móvil o un asistente personal.
- Koha maneja un vasto repertorio de informes, reportes y estadísticas favorecidas por el uso de una base de datos relacional.

Según Vega y Jiménez (2009), el Koha es un sistema que está ayudando a la bibliotecología a sistematizarse y automatizarse, cosa muy importante hoy en día donde la tecnología ha avanzado a pasos agigantados. Es una de las primeras en desarrollarse en código de fuente abierto.

En sus inicios, según Vega y Jiménez (2009), Koha cumplía tres funciones, las cuales fueron ampliándose con los años, pero aun estas tres funciones están presentes.

- Circulación, centro del sistema, módulo que permitía a los bibliotecarios registrar préstamos y devoluciones del material bibliográfico.
- Consulta, mediante el acceso al catálogo público en línea (Opac), en que los usuarios de la biblioteca localizaban libros, efectuaban búsquedas, revisaban su cuenta y demás.
- Adquisiciones, que permitían a la biblioteca planificar su crecimiento; efectuaban compras, recibían donaciones y realizaban descartes para mantener la biblioteca actualizada (p. 91).

Las funciones del software han facilitado las actividades de los bibliotecarios, por permitirles realizar muchas labores que tediosamente eran hechas manualmente, y con el desarrollo de versiones actualizadas de este software, dichas funciones son mejoradas para cubrir aún más las necesidades de administración. Cada año salen versiones mejoradas del Koha, y de otros softwares especializados en el tema, por lo que la administración de las bibliotecas, tienen más opciones para elegir la actualización adecuadas para sus bibliotecas.

3.2.3 Bases de datos utilizados en bibliotecología

Para una biblioteca y su gestión de administración, las bases de datos son esenciales para mantener organizada la información de los recursos bibliográficos y administrativos, además, de ser muy necesarias para ofrecer la información adecuada, actual y completa a los usuarios. Según la Universidad Complutense de Madrid (2013), la utilización de sistemas gestores de bases de datos pertinente a cada biblioteca facilita la búsqueda de información a los usuarios de forma rápida y estructurada.

Una base de datos o banco de datos (en ocasiones abreviada con la sigla BD o con la abreviatura b. d.) es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso. En este sentido, una biblioteca puede considerarse una base de datos compuesta en su mayoría por documentos y textos impresos en papel e indexados para su consulta (p. 1).

El sistema de gestión de base de datos más importante en una biblioteca es la documental, o la de recursos bibliográficos. “En ellas cada registro se corresponde con un documento, sea éste de cualquier tipo: una publicación impresa o parte de ella, un documento audiovisual, gráfico o sonoro, un documento de archivo, un documento electrónico” (Universidad Complutense de Madrid, 2013, p. 2).

Uno de los sistemas de gestión de base de datos más usados en las bibliotecas, por su accesibilidad y facilidad de manejo, es la LILDBI software o la LILDBI Web, el cual esta especializado en el manejo de información bibliográfica del área médica, sin embargo, por sus características prácticas, es utilizada por la mayoría de las bibliotecas públicas.

Según el Centro Latinoamericano y del Caribe de Salud (2007) de la Organización Panamericana de la Salud (O.P.S.); “el LILDBI-Web es un programa desarrollado por BIREME⁵ con miras a facilitar el trabajo de descripción bibliográfica, ayudándolo al documentalista en el proceso de creación de un registro bibliográfico en el patrón LILACS⁶” (p. 5). Como objetivos principales de esta base de datos, son las de facilitar su alimentación de datos bibliográficos a la base, mantener la misma, y asegurar un control de calidad de los datos.

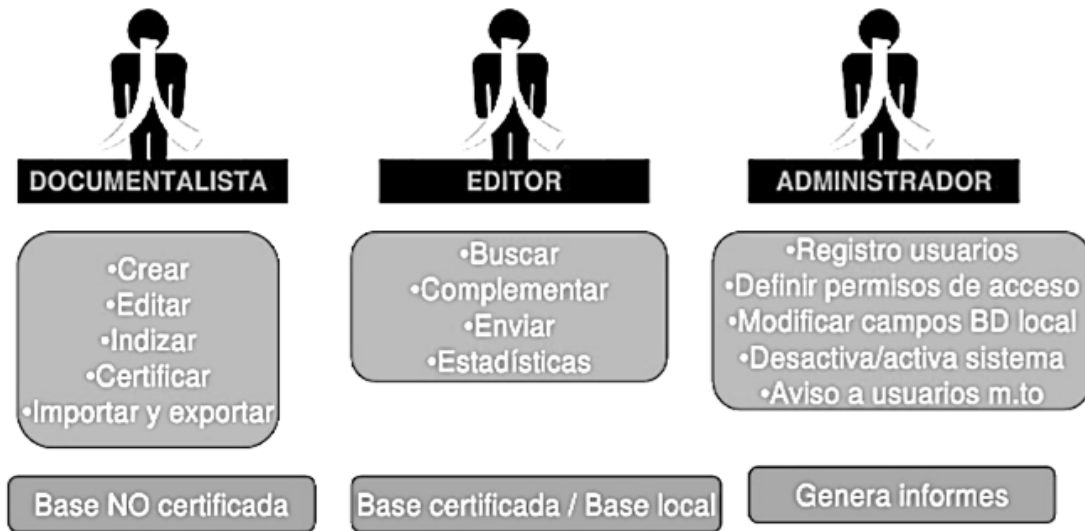
Este sistema gestos de base de datos utiliza servidores facilitadores como el web Apache 2.2 y PHP 5,3, y también utiliza los sistemas operativos de Linux y Windows. Tiene paquetes de corrección (patches) en el LILDBI – Web 1,7b. Es de libre distribución para todos centros o bibliotecas que lo requieran.

Según Suarez Carolina (2010) en la guía de los talleres de manejo del LILDBI – Web, menciona que en este sistema existen tres perfiles y funciones, para diferentes tipos de documentos y registros, los cuales agilizan y facilitan la administración bibliotecaria; estos son: Documentalista, editor y administrador.

⁵ El Centro Latinoamericano y del Caribe de Información en Ciencias de la Salud, también conocido por su nombre original Biblioteca Regional de Medicina (BIREME), es un centro especializado de la Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS), orientado a la cooperación técnica en información científica en salud. El Centro estuvo situado en el campus central de la Universidade Federal de São Paulo, desde su creación, en 1967, conforme acuerdo entre la OPS y el Gobierno de Brasil. La misión de BIREME es contribuir para el desarrollo de la salud en los países de América Latina y del Caribe a través de la democratización del acceso, publicación y uso de la información, del conocimiento y de la evidencia científica. <https://www.paho.org/es/bireme>

⁶ LILACS comprende la literatura científico técnica en salud, producida por autores latinoamericanos y del Caribe y publicada en los países de la América Latina y Caribe, a partir de 1982. El principal propósito de LILACS es el control bibliográfico y la disseminación de la literatura científico técnica latinoamericana y del Caribe en la área de la salud, ausentes de las bases de datos internacionales. <http://metodologia.lilacs.bvsalud.org/php/level.php?lang=es&component=19&item=3>

Figura 2 Funciones del LILDBI Web



Fuente: Suarez & Pardo, 2010, p. 22.

El uso de este sistema en el proceso de catalogación y administración de datos en las bibliotecas se da por la facilidad de su uso y de su adquisición de forma gratuita, sin embargo, los datos de este sistema pueden ser exportados a otros sistemas, incluyendo el MARC 21, por la razón de que tiene una función de exportación de datos estandar y compatible con otros sistemas de base de datos. La aplicación de LILDBI Web se basa a las normas RCAA.

3.2.4 La calidad en las bibliotecas

3.2.4 1 Definición de calidad

La palabra calidad se puede definir como una conformidad a las especificaciones de una norma, una ley, una reglamentación moral o física. Pero desde diferentes panoramas, se la puede definir de distintas maneras de acuerdo con los objetos que vaya a calificar.

Según Tarí (2000), estas definiciones, varían de acuerdo con las conformidades que la palabra “calidad” pretenda cubrir, y para esto se debe tomar en cuenta algunos parámetros de medición:

- a) Los requisitos de los productos deben ajustarse a lo que desean los clientes y no a lo que cree la empresa,

- b) Los clientes pueden no conocer exactamente cómo el producto o servicio se ajusta a las especificaciones internas y
- c) El factor humano, que no está contemplado en esta definición, es una parte esencial en la calidad, no sólo en las empresas de servicios, sino también y cada vez más en las industriales (p. 23).

3.2.4.2 Gestión de calidad en las bibliotecas

La Gestión de calidad en las bibliotecas implica un proceso de compromiso para la mejora continua desde una perspectiva integrada de los conceptos de calidad, medio ambiente, salud y seguridad laboral, junto con otros aspectos financieros, humanos, éticos y de integración sociocultural. La gestión de la calidad define la política de la biblioteca, los objetivos, las evaluaciones, a priori y a posteriori, de los datos recogidos para desembocar en acciones correctivas y preventivas adecuadas. Este proceso de revisión constante es el que consigue la calidad en la biblioteca. Es necesario definir la política de calidad que deberá contar con el compromiso explícito de la biblioteca para trabajar con calidad a partir de ese momento.

“El trabajo con Calidad no ha de ser teórico, ni alejado de la realidad. Se tiene que desarrollar un trabajo, con unos objetivos y unos ritmos compatibles con el funcionamiento diario de la biblioteca y que el personal los pueda asumir y seguir con regularidad. Hemos de proponer unos objetivos de Calidad equilibrados con nuestros recursos y posibilidades...”
(Aguilar Gonzales, Fernandez Roca, & Puyuelo Ramiz, 2018, p. 1).

Para un trabajo de evaluación en la calidad de las bibliotecas, es necesario conocer los sistemas de control de calidad tecnológicos, como pueden ser las normas de Organización Internacional de Normalización (ISO) y los reglamentos que definen las características que deben tener las bases de datos de estas, como las normas RCAA2.

3.2.4.3 El control de calidad en las bibliotecas

Como parte de la gestión de calidad de las bibliotecas, el control de calidad es necesario y útil en el mejoramiento de la atención a los usuarios, el cual, según Fernández Cecilia (1999) es lo más importante en las funciones bibliotecológicas. “Lo prioritario en una Biblioteca Pública no es la colección, ni el proceso de esta, ni sus instalaciones ni su plantilla: lo más

importante en ella son los usuarios y su principal objetivo, es proporcionar información en los diferentes niveles que ellos demanden” (Fernández, 1999, p. 44).

Una de las funciones fundamentales de una biblioteca es la referencia ofrecida a los usuarios por los profesionales bibliotecólogos, tanto con herramientas tecnológicas o de forma directa. “Y aunque la informatización haya facilitado enormemente la localización de la información, la labor de un buen bibliotecario referencista, para las consultas muy especializadas, es inapreciable. Gracias a la tecnología la Biblioteca puede proporcionar al usuario la información que éste necesite no importa en donde esta esté” (Fernández, 1999, p. 44).

Para el buen desempeño de la atención a los usuarios, el control de calidad en las funciones de las bibliotecas, tanto en la labor informativa como en la preservación de su riqueza bibliográfica. En la labor de realizar el control de calidad de una biblioteca, es necesario realizar evaluaciones que permitan analizar el desempeño bibliotecario. Según Gutiérrez Ana María (2009) estas evaluaciones de calidad pueden darse en tres fases:

- Fase de Autoevaluación

- Es realizada por el Comité de Evaluación Interna.
- Se inicia con el recojo y sistematización de la información necesaria.
- Culmina con la elaboración y presentación de un autoinforme que contendrá el autodiagnóstico y las propuestas de mejora.

- Fases de Evaluación Externa

- Es realizada por un Comité de Expertos Externos.
- Se inicia con la revisión y estudio del autoinforme.
- Continúa con la visita a la biblioteca.
- Finaliza con la elaboración del Informe Externo.

- Fase final

- Dependiendo de proceso, involucra la elaboración de un Plan mejora de la biblioteca o el
- Dictamen de aprobación de la calidad del servicio educativo de la Unidad Evaluada (p. 11).

Los aspectos evaluados, según Gutiérrez Ana María (2009), son las colecciones bibliográficas, las instalaciones, el personal, el presupuesto, los servicios y su uso, y la cooperación con otras bibliotecas. Todo lo necesario para asegurar el buen servicio de una biblioteca a sus usuarios.

CAPÍTULO 4: REFERENTES METODOLÓGICOS

4.1. Metodología aplicada

La metodología en la realización de la presente memoria, se dan bajo el enfoque metodológico cualitativo, el cual tiene la función de explicar de forma científica los acontecimientos o fenómenos sociales, buscando respuestas y confrontación de entendimiento con teorías anteriores, para así tener una aproximación inductiva del suceso o fenómeno. “Es así como la investigación cualitativa en el campo social busca explorar las experiencias, creencias y valores de las personas en su vida cotidiana y el investigador por consiguiente pretende comprender con naturalidad el fenómeno que se ocurre en dicha realidad” (Cordova, 2017, p. 7).

El enfoque metodológico cualitativo, con su característica principal de ser flexible, es adecuado para estudios sociales, cotidianos y subjetivos, los cuales necesitan dicha flexibilidad en el estudio de partes, para llegar a un todo. A esto se refiere Córdova (2017), cuando menciona que el enfoque cualitativo es abierto a todo tipo de temas de estudio, sin ser rigurosamente científico.

El enfoque cualitativo se apoya en la teoría del conocimiento (epistemología) para poder explicar lo dialéctico de su desarrollo, ya que considera que el conocimiento que se genera de este enfoque es un resultado de una dialéctica entre el sujeto (creencias, valores, intereses, concepciones que tiene de la realidad, entre otros) y el objeto de estudio o realidad que se aborda. Por consiguiente, para el enfoque cualitativo, no existen conocimientos rigurosamente “objetivos” (p. 7).

En cuanto al método utilizado, es el descriptivo, el cual permitió realizar un análisis de toda la actividad realizada en la intervención laboral.

El método descriptivo tiene como objetivo principal, “la descripción de algo, generalmente las características o funciones del problema en cuestión” (Corporación Universitaria de Asturias, 2012, p. 1). Este método permite apreciar las partes del tema en cuestión, para luego poder ser totalizadas en un análisis inductivo, lo cual permite visualizar las conclusiones o

posibles soluciones del hecho. Algunas aplicaciones de este método las presenta la Productora Questión Pro (2021) las cuales son las siguientes:

1. Se utiliza para describir de forma sistemática y precisa los hechos y características de una población o área de interés determinada;
2. Para describir las características de las personas, situaciones o grupos y la frecuencia con la que ocurren ciertos fenómenos;
3. También para descubrir asociaciones o relaciones entre o entre variables seleccionadas;
4. Para responder a preguntas basadas en los eventos en curso del presente. (p. 2)

El método descriptivo permitió en el presente trabajo, describir de forma sistemática la resolución de un problema en el desempeño laboral en la biblioteca de la carrera de Ciencia Política y Gestión Pública; explicando el procedimiento de esta resolución en el ámbito laboral profesional.

4.2 Técnicas aplicadas

Las técnicas aplicadas, sirven para la descripción del desempeño laboral y realizar un análisis de dichas actividades, para luego explicarlas. Estas técnicas son las siguientes:

- Revisión Bibliográfica de textos y documentos referentes al tema de la Memoria laboral, para tener bases teóricas en el análisis y descripción del trabajo.
- Registro de datos de observación y descripción, en instrumentos como hojas de campo.

4.3 Actividades en la aplicación de la metodología

Las actividades tomadas en cuenta para esta descripción sistemática en el control de calidad son las siguientes:

Cuadro 2 Actividades del control de calidad

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	LUGAR
Revisión física del fondo bibliográfico de la biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> - Soporte físico (hojas, tapas, lomo) de libros y documentos. - Restauración de soporte físico en caso de deterioro de libros y documentos. 	Área de resguardo del fondo bibliotecológico
Revisión gramatical de registro en el catálogo digital	<ul style="list-style-type: none"> - De errores ortográficos - Errores de redacción - Errores de puntuación. 	Base de datos de la biblioteca
Revisión catalográfica de registros en el catálogo digital	<ul style="list-style-type: none"> - Errores en códigos en nombres de autor. - Errores de códigos en títulos. - Errores en datos catalográficos. 	Base de datos de la biblioteca

Fuente: Elaboración propia.

Estas actividades se cumplen en el tiempo programado en el cronograma laboral de la propia biblioteca de la carrera de Ciencia Política y Gestión Pública.

4.4 Cronograma de actividades

Con esta metodología de investigación, el presente trabajo, realizó las siguientes actividades:

- La realización de la Memoria Laboral se dio en dos meses de agosto a septiembre de la gestión 2020, tomando en cuenta el trabajo realizado para el control de calidad, tema principal del presente trabajo.

- El control de calidad realizado en la base de datos de la biblioteca de la Carrera de Ciencia Política y Gestión Pública, se dio en ocho meses de la gestión 2020, desde febrero a septiembre.

Tabla 3 Cronograma de actividades del control de calidad

DISTRIBUCIÓN DE TRABAJO DE CONTROL DE CALIDAD – MEMORIA LABORAL								
SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4
TIEMPO DE TRABAJO								
Media Jornada de 4 horas - Mañana								
Media jornada de 4 horas - Tarde								

Fuente: Elaboración Propia.

- De la jornada de 8 horas de trabajo de lunes a viernes, se trabajó 4 horas diarias intercalando cada semana el turno de trabajo, esto para poder desarrollar en las restantes cuatro horas las actividades propias de la biblioteca.
- En cada media jornada de trabajo para el control de calidad, se desarrolló paralelamente la revisión física de las unidades bibliográficas, como el control de calidad de cada una de ellas en la base de datos catalográficos de la biblioteca.

CAPÍTULO 5: DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO ACADÉMICO LABORAL

5.1 Contexto laboral y descripción de la actividad laboral

5.1.1 La Carrera de Ciencia Política y Gestión Pública

La carrera de Ciencia Política y Gestión Pública junto a la carrera de Derecho, tiene sus orígenes desde el 25 de octubre de 1830, donde el Mariscal Andrés de Santa Cruz y Calahumana creó la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA). Según la página oficial de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas (2020), fueron cinco carreras las que primeramente se impartieron en la UMSA.

Se crea la Universidad Menor de La Paz, que diez meses después se eleva a rango de Universidad Mayor de San Andrés de La Paz de Ayacucho por Decreto Supremo de 13 de agosto de 1831. La flamante Universidad se funda con cinco Facultades:

- Derecho Público, Jurisprudencia o Derecho Patrio
- Ciencias Eclesiásticas
- Medicina
- Matemáticas
- Lenguas, Bellas Artes, Literatura y Filosofía (p. 1).

Después en 1924, la UMSA se consagró como autónoma, lo cual le dio la posibilidad de transformarla en una de las casas de estudio más importantes de Bolivia.

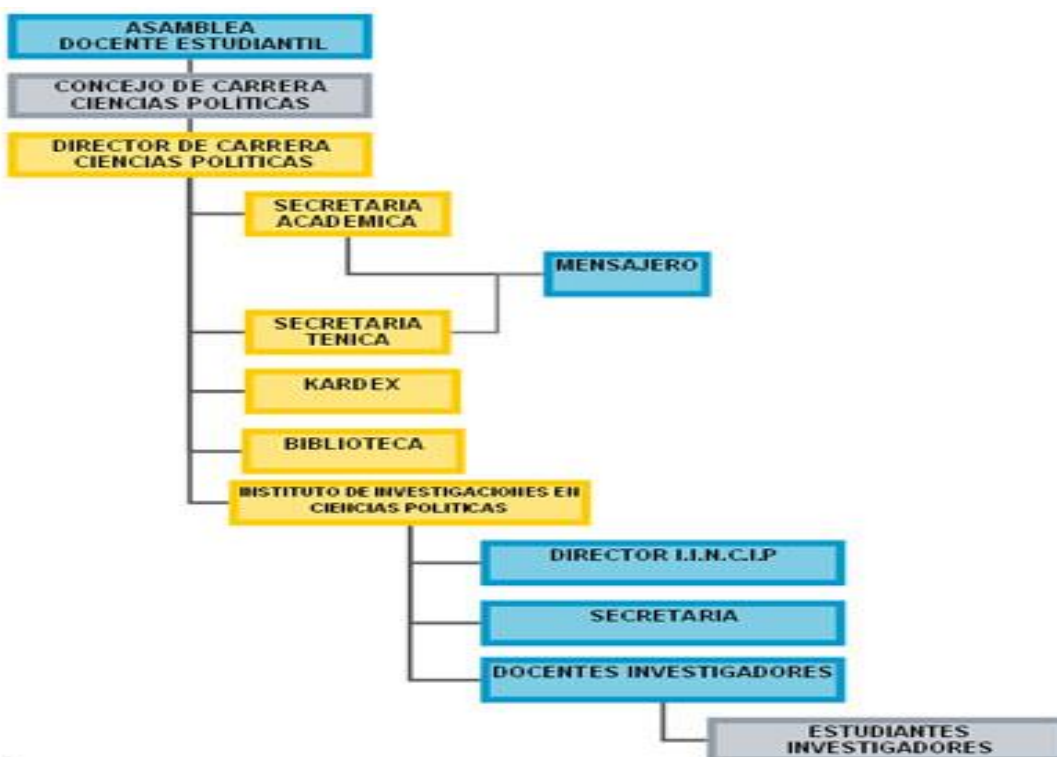
En 1983 se funda la carrera de Ciencias Políticas, con un pensum más orientado al manejo de la ideología. Después de muchos seminarios y congresos de carrera para mejorar el pensum, se logra un mejoramiento en la malla curricular. “Se considera el posicionamiento del perfil del politólogo y el mercado laboral en tres áreas estratégicas: Gerencia Pública, Estrategias Políticas y Relaciones Internacionales” (Carrera de Ciencia Política y Gestión Pública, 2019, p. 2). Siendo en el 2019 acreditada internacionalmente con una evaluación

con alto puntaje que menciona el Vicedecano Diego Murillo Bernadis en la Guía de la Prueba de Suficiencia Académica de la Carrera de Ciencia Política (2021)

En abril de 2019, la Comisión de evaluación Externa, compuesta por evaluadores internacionales y nacionales de las carreras de Ciencia Política de la Universidad Mayor de San Gabriel René Moreno de Santa Cruz, la Universidad Mayor de San Simón de Cochabamba, Universidad de Buenos Aires de Argentina, y la Universidad Autónoma de México, han determinado la recomendación de la acreditación de la carrera, dado que se encuentra en el rango de máximo nivel de funcionamiento, alcanzando condiciones excepcionales de calidad y excelencia,, con un puntaje de 90,71 (p. 5).

La carrera tienen una duración de cinco años, y con la titulación de Licenciado en Ciencias políticas, además del ofrecimiento de cursos de post grado en Maestria y doctorado. La administración de la carrera se muestra en su organigrama presentado por la página oficial de la Carrera (2021).

Figura 3 Organigrama de la Carrera de Ciencia Política y Gestión pública



Fuente: Carrera de Ciencia Política y Gestión Pública, 2019.

5.1.2 Biblioteca de la Carrera de Ciencia política y Gestión Pública

Junto a la carrera de Ciencia política y Gestión Pública, se creó su biblioteca especializada, con material donado por universidades externas, con temática política y social. Actualmente, tiene un amplio recurso bibliográfico, acreditada internacionalmente, de la misma forma que la carrera en el 2019.

5.1.2.1 Descripción de la actividad laboral

El personal de la biblioteca de la carrera de Ciencia Política realiza actividades de servicio al usuario y la administración de las instalaciones y recursos bibliográficos de la biblioteca. Sus actividades son las siguientes:

- Préstamo en sala del material bibliográfico.
- Préstamo a domicilio.
- Atención en sala de internet.
- Recepción de trabajos de grado.
- Extensión de certificados de no adeudo de libros.
- Préstamo de equipos: laptops, audífonos.
- Recepción de nueva adquisición del material bibliográfico.
- Procesamiento del nuevo material bibliográfico.
- Recepción de correspondencia.
- Capacitación personalizada en la búsqueda y solicitud de material bibliográfico.
- Corrección de asientos Bibliográficos en la base de datos.
- Corrección y Cambio de marbetes del material de referencia.

- Recojo y recepción del material de donación.

- Préstamo en sala del material bibliográfico

El préstamo en sala se realiza otorgando a los estudiantes los libros que se tienen en el fondo bibliográfico de la biblioteca, mediante una solicitud por el sistema (catálogo electrónico), para este servicio se requiere de los documentos propios identificatorios del usuario, que pueden ser estudiantes, egresados, profesionales, personal administrativo, docentes y auxiliares, para lo cual se pide la documentación necesaria que se reglamenta en el Art. 11 del Capítulo VII Requisitos del reglamento General de Bibliotecas de la Universidad Mayor de San Andrés. (Ver Anexo 1)

- Préstamo a domicilio del material bibliográfico

Para el préstamo a domicilio la biblioteca requiere los mismos documentos de identificación del usuario. El reglamento de la biblioteca permite el préstamo por unos días de acuerdo con la solicitud del estudiante, para lo cual los documentos del mismo quedan reservados en la biblioteca hasta que retorne el libro solicitado. Al momento del préstamo el estudiante está regido bajo el reglamento de la biblioteca; en el caso de que pudiera ser perdido o maltratado el material prestado, tendrá que responder ante la carrera y la facultad con el resarcimiento del documento o libro en un plazo de 15 días. (Ver anexo 1)

- Atención de salas de internet a usuarios

La atención en las salas de internet se realiza con el préstamo de las computadoras con servicio de internet wifi (15 equipos de computación), a los estudiantes que lo requieran; para ello bajo un control computarizado, se solicitan documentos identificatorios de los usuarios para el préstamo de los textos, que son la cédula de identidad y la matrícula universitaria actual.

La iniciativa de las salas de internet tiene el objetivo de ayudar a los estudiantes en su búsqueda de información para sus estudios, y que puedan contar con el servicio de internet para realizar sus actividades académicas de forma gratuita y amplia, con una banda de velocidad de 1 Gbps institucional.

- Recepción de trabajos de grado de los egresados

La biblioteca de la carrera de Ciencia Política recibe trabajos de tesis (Proyectos de Grado, Tesis de grado, Memorias Laborales y Trabajos Dirigidos) que son realizados por los estudiantes de la carrera, los mismos son entregados a la biblioteca en un formato físico para que pueda ser parte del fondo bibliográfico, además de una copia digital para ser parte del Repositorio Institucional de la Universidad Mayor de San Andrés.

Estos trabajos son recepcionados con una carta de aprobación del trabajo, otorgado por la carrera, y presentados en la red de internet mediante el link <https://repositorio.umsa.bo/>, para que pueda ser consultado por los mismos estudiantes y otros usuarios.

- Extensión de certificados de no adeudos de libros

Se otorgan certificados de no adeudo de libros a los estudiantes y egresados de la carrera de Ciencia Política y Gestión Pública que lo requieran para los trámites administrativos de egreso y titulación. Estos certificados se extienden con la verificación de los registros de deudores de libros y actividades de los usuarios en la base de datos de la Biblioteca.

- Préstamo de equipo tecnológico a aulas

La biblioteca tiene a su cargo tres equipos computación (laptop) y un equipo de sonido (parlante y tablero de ecualización), para ser prestado bajo requerimiento de docentes y estudiantes, para actividades académicas. El préstamo se realiza con los documentos identificatorios de los solicitantes y es registrado por los dos profesionales bibliotecarios, en la base de datos de préstamo a usuarios.

El préstamo de estos equipos tiene el objetivo de colaborar a los estudiantes y docentes en sus actividades de estudio, investigación y exposición.

- Recepción y procesamiento de nuevas adquisiciones bibliográficas

También la biblioteca recibe textos que son adquiridos anualmente por la facultad o la carrera, alrededor de 100 unidades bibliográficas; a los cuales se les da el tratamiento de recepción oficial. Se llena un registro con los datos necesarios de las características de los libros, y de los datos del lugar de adquisición.

Una vez recibidos el material bibliográfico, se realiza todo el proceso de catalogación y clasificación de este, para luego incorporar al fondo bibliográfico.

- Recepción y de correspondencia

Toda correspondencia que llega a la Biblioteca de la carrera de Ciencia Política y Gestión Pública se debe verificar si el o los documentos son competencia de la unidad con un número correlativo, tema de referencia, remitente, fecha y otros datos. La correspondencia luego es archivada en el archivo de gestión de la biblioteca.

La verificación de la correspondencia se realiza mediante el intranet de la Universidad, el cual permite identificar los Cites de correspondencia recibida.

- Capacitación personalizada de búsqueda y solicitud del material bibliográfico

A solicitud de los estudiantes y otros usuarios, se capacita personalmente a los solicitantes la búsqueda referencial informática bibliográfica, y el llenado de las fichas de préstamo; esto por la razón de que no todos los usuarios están familiarizados con la búsqueda en el catálogo de búsqueda electrónica, en la siguiente dirección <https://bibliotecas.umsa.bo>.

- Corrección de asientos bibliográficos en la base de datos

Se realizó en la gestión 2020 un control de calidad gramatical y de datos topográficos, en los asientos bibliográficos de la base de datos de la Biblioteca de Ciencia Política y gestión pública, para mantener la misma actualizada y sin errores catalográficos.

- Corrección y cambio de marbetes en el material de referencia

Se realiza una revisión anual de fondo bibliográfico para su control y restauración en algunos casos, también se realiza el cambio de marbetes para la actualización de datos de referencia.

Los textos se revisan detalladamente para descartar presencia de hongos, roturas, manchas, o desgaste, y para su preservación la biblioteca está adecuada con las normas de la IFLA para la preservación de los textos en un ambiente adecuado, con una humedad normal y ventilación automática que procura una buena circulación de aire. Periódicamente se realizan revisiones a la infraestructura y material bibliográfico de la biblioteca.

- Recojo y recepción de material de donación

A la Biblioteca de Ciencia Política y gestión pública, llegan donaciones de editoriales, donaciones de las instituciones del Estado, y donaciones de instituciones culturales u organismos sin fines de lucro; por lo cual se registra este material como propiedad de la Biblioteca.

En algunas ocasiones, bajo convenios, se procede a recoger las donaciones, desde el lugar de la institución beneficiaria; esto incluye las donaciones hechas desde otras universidades del interior del país, o en casos excepcionales desde el exterior.

- Control de la circulación de los usuarios

En esta biblioteca se controla la circulación de los estudiantes, los cuales deben ingresar con su carnet de identidad y su matrícula, ubicarse en los asientos permitidos para la consulta siguiendo la normativa de la biblioteca con respecto al uso de las salas.

5.2 Descripción de un caso de estudio real

Se realizó un control de calidad de la base de datos de la Biblioteca de la Carrera de Ciencia Política y Gestión Pública de la Universidad mayor de San Andrés, la cual se dio por el motivo de actualizar y corregir errores de la base de datos en favor de mejoramiento de los servicios a la comunidad universitaria, y la búsqueda de la certificación internacional de la Carrera.

5.2.1 Determinación del problema

En el desempeño laboral en la biblioteca de la carrera de Ciencia Política, se dan muchos problemas a resolver en el funcionamiento de esta. En el caso descrito en este estudio real, la identificación del problema central a resolver con la intervención son errores en la identificación de la ubicación exacta de los libros o documentos en la biblioteca, solicitados por los usuarios por errores en el registro de la base de datos.

5.2.1.1 Antecedentes del problema

Una de las principales funciones de una biblioteca, es el de proporcionar acceso a la información de forma rápida y efectiva los requerimientos bibliográficos de los usuarios, lo

cual se puede realizar teniendo de referencia datos exactos de búsqueda catalográfica. Para ello el registro de los datos debe ser precisa y correcta, sin pequeños errores en el parámetro de búsqueda, que puede ser realizado por tema, autor, título, año, editorial, y datos topográficos; ya que al no estar correcto un registro puede dar cabida a muchas confusiones entre varios textos, y así dar un mal servicio de referencia.

La Enciclopedia bibliotecaria ECURED (2020), se menciona la importancia del servicio de referencia tanto digital, como personal.

En los últimos años, en el servicio de referencia se ha asumido que la atención al usuario es una función básica del bibliotecario. Los servicios de información bibliográfica tienen la finalidad de resolver problemas cotidianos de información, de estudio o de investigación gracias a sus conocimientos específicos de las fuentes de información [...] un buen servicio de referencia se apoya en una buena organización de la colección y la más adecuada elaboración de instrumentos de acceso a la misma (p. 7).

Por lo tanto, los datos catalográficos de la base de datos de una biblioteca deben estar correctos, para permitir un buen servicio de referencia, este es un aspecto importante para un buen servicio de calidad. A esto menciona Gonzales y Piñero (2015), que, en un buen control de calidad, se debe tomar en cuenta cada aspecto de una biblioteca para que está trabaje en función de las necesidades de información de los usuarios.

La calidad de un servicio o de una biblioteca siempre la define el cliente. Es decir, que por muchas certificaciones de Calidad que se tengan, si el usuario no está satisfecho, la biblioteca no trabaja con Calidad. Por tanto, Calidad y orientación al cliente son conceptos que van íntimamente vinculados (Gonzales & Piñero, 2015, p. 3).

La calidad del servicio de una biblioteca es un objetivo primordial para las mismas, es por eso que la biblioteca de la carrera de Ciencia Política, busca el mismo objetivo.

5.2.2.2 Identificación del problema

El problema identificado en la intervención de este estudio de un caso real es la dificultad de precisar la búsqueda de algunas unidades bibliográficas en la base de datos catalográficos de

la biblioteca de la carrera de Ciencia Política, por el incorrecto registro de datos en nombres de autores, de títulos, y datos topográficos. Lo cual dificulta el cumplimiento de los requerimientos necesarios de los estudiantes de la carrera, perjudicando de esta forma en su desempeño académico estudiantil.

5.2.2 Diagnóstico del caso

En la actividad del control de calidad de la base de datos de la biblioteca, se trabajó en base a tiempos programados por la misma institución para una revisión y corrección periódica de las actividades de la biblioteca.

Se realiza esta revisión anualmente, para actualizar la base de datos y corregir posibles errores en el primer registro de las unidades bibliográficas recibidas a principios de cada año, de la siguiente forma:

- Se hizo la revisión de 3000 registros dentro de la base de datos de la biblioteca de Ciencia Política.
- Diariamente se revisó 25 a 30 registros bibliográficos.
- Se trabajó 4 horas diarias y el resto del tiempo debió ser aplicada para las demás actividades cotidianas de la biblioteca.

5.2.3 Actividades propositivas del estudio real

El control de calidad de la base de datos de la Biblioteca de Ciencia Política se dio de dos formas, tanto físicamente con la revisión de las unidades bibliográficas, como en la base de datos catalográficos; ambos se dieron simultáneamente.

5.2.3.1 Control de calidad físico del fondo bibliográfico

En la revisión del control de calidad de las unidades bibliográficas (libros, textos y tesis), se verificó si tenían o no roturas, afección de hongos, rayaduras o desgaste de hojas. En caso de encontrarse algún defecto, se procedió a restaurar con técnicas de restauración bibliográfica.

La restauración se realizó con material proporcionado específicamente para la biblioteca, bajo normas de calidad de adquisición.

Se procedió seguidamente con el cambio de los marbetes, para dar uniformidad a toda la colección extranjera, material de referencia (diccionario, tesis) ya que estos se encontraban en diferentes tonos de colores y en muchos casos no tenían legibilidad de los datos de clasificación por el tiempo de uso y desgaste.

El marbete es la etiqueta que se coloca en el lomo del documento, con la signatura topográfica. Gracias a ella se ubica fácilmente en qué lugar físico se encuentra el ejemplar en las estanterías.

5.2.3.2 Control de calidad de la base de datos

Este control de calidad se realizó en base a normas de Catalogación Anglo Americanas RCAA 2 por sus siglas en inglés (Anglo American Rules Catalogation), por lo cual se trabajó en el Formato MARC 21 para Registros Bibliográficos y el software KOHA.

a) Revisión gramatical

Esta revisión se realizó con las siguientes acciones:

- Revisión de ortografía en el registro de nombre del autor, título, editores, fechas.
- Revisión de errores en el registro de datos topográficos con las signaturas y librística.
- Revisión de espacios que son necesarios para identificar la posición, y, omisiones de puntos y espacios.
- Revisión de omisiones en nombres de autor, títulos.
- Revisión de error de dedo en el registro de títulos.
- Revisión de posición adecuada de los nombres de autor, títulos y editoriales.

b) Revisión de datos topográficos

La revisión de datos topográficos, también se realizaron bajo las normas RCAA 2 tomando en cuenta los errores y omisiones en los registros. Estas acciones fueron las siguientes:

- Revisión de las signaturas con el Sistema de Clasificación Decimal Dewey (SCDD) que corresponda a las unidades bibliográficas.
- Revisión de la signatura librística en la signatura topográfica, para revisar errores en los nombres de autor y título simplificados.

Algunos ejemplos de esta revisión son los siguientes:

- **Campo 082:** Número de la Clasificación Decimal Dewey (en el subcampo \$a se debe ingresar el número de clasificación que el Bibliotecario asignó al ítem).

The screenshot shows a library catalog record with the following fields and values:

- sonora o título independiente: [empty]
- h Código de lengua original: [empty]
- 082 ? [] ... [] ... - NÚMERO DE LA CLASIFICACIÓN DECIMAL DEWEY [] [] []
- 2 Número de edición: [empty]
- a Número de clasificación: [empty] (highlighted with a red box)
- 092 ? [] ... [] ... - SIGNATURA TOPOGRÁFICA [] [] []
- c Número de clasificación *: 100
- l librística *: N962m
- a autor: [empty]
- s sección: [empty]



Corrección en el registro de la clasificación faltante.

The screenshot shows the same library catalog record as above, but with the following corrections:


- 082 ? [] ... [] ... - NÚMERO DE LA CLASIFICACIÓN DECIMAL DEWEY [] [] []
- a Número de clasificación: 100 (highlighted with a red box)
- 2 Número de edición: [empty]
- 092 ? [] ... [] ... - SIGNATURA TOPOGRÁFICA [] [] []
- c Número de clasificación *: 100
- l librística *: N962m
- a autor: [empty]

▪ **Campo 92**



▲ 2 Número de edición

092 ? - SIGNATURA TOPOGRÁFICA  

▲ c Número de clasificación *



▲ l libristica * 

▲ a autor


▲ s sección  

Corrección en el \$l .



▲ 2 Número de edición

092 ? - SIGNATURA TOPOGRÁFICA  

▲ c Número de clasificación *

▲ l libristica * 


▲ a autor

▲ s sección  


Para el control de calidad de datos de redacción se revisó el registro de nombres de autor, título, editores, fechas, etc. Para comprobar una correcta escritura ortográfica y bibliográfica, en caso contrario su corrección, en base las normas RCAA 2. Algunos ejemplos de esta actividad son las siguientes:


- **Campo 100** - Punto de Acceso Principal-Nombre de persona (en el subcampo \$a se debe ingresar el nombre del autor personal Ref. cap. 22 RCAA2)




Mostrar documentación de campos MARC

 Guardar Cancelar Modificar hoja de trabajo:



0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

100 ? 1 ... - PUNTO DE ACCESO PRINCIPAL-NOMBRE DE PERSONA 

▲ a Nombre de persona 

▲ 4 Código de rol   


▲ d Fechas asociadas al nombre

▲ e Término indicativo de función  


▲ q Forma desarrollada del nombre


Se corrigió un error en el apellido donde estaba un punto demás.




Mostrar documentación de campos MARC

 Guardar Cancelar Modificar hoja de trabajo:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

100 ? 1 ... - PUNTO DE ACCESO PRINCIPAL-NOMBRE DE PERSONA 

▲ a Nombre de persona 

▲ 4 Código de rol   

▲ d Fechas asociadas al nombre









- **Campo 250-** Mención de edición (la mención de edición se debe tomar de las fuentes prescritas para el área). Se aplica AACR2 cap. 1.2 y cap. 2.2

▲ n	Número de parte o sección de la obra	<input type="text"/>		
▲ p	Nombre de parte o sección de la obra	<input type="text"/>		
250	? <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... - MENCIÓN DE EDICIÓN			
▲ a	Mención de edición	<input type="text" value="1a.ed."/>		
▲ b	Resto de la mención de edición	<input type="text"/>		
260	? <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... - PUBLICACIÓN, DISTRIBUCIÓN, ETC. (PIE DE IMPRENTA)			
▲ a	Lugar de publicación, distribución, etc.	<input type="text" value="Barcelona, España :"/>		
▲ b	Nombre de la editorial, distribuidor, etc.	<input type="text" value="Grijalbo,"/>		
▲ c	Fecha de publicación	<input type="text" value="1982."/>		









Se corrigió la falta de un espacio en es subcampo \$a.

▲ h	Medio	<input type="text"/>		
▲ n	Número de parte o sección de la obra	<input type="text"/>		
▲ p	Nombre de parte o sección de la obra	<input type="text"/>		
250	? <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... - MENCIÓN DE EDICIÓN			
▲ a	Mención de edición	<input type="text" value="1a. ed."/>		
▲ b	Resto de la mención de edición	<input type="text"/>		
260	? <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... - PUBLICACIÓN, DISTRIBUCIÓN, ETC. (PIE DE IMPRENTA)			
▲ a	Lugar de publicación, distribución, etc.	<input type="text" value="Barcelona, España :"/>		
▲ b	Nombre de la editorial, distribuidor, etc.	<input type="text" value="Grijalbo,"/>		
▲ c	Fecha de publicación	<input type="text" value="1982."/>		









- **Campo 260** - Publicación, distribución, etc. (estos datos siempre deben existir en un registro bibliográfico, aunque sean de forma aproximada. Se aplica cap. 1.4 y cap. 2.4 de las AACR2

▲ a	Mención de edición	2a. ed.	
▲ b	Resto de la mención de edición		
260	? <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... - PUBLICACIÓN, DISTRIBUCIÓN, ETC. (PIE DE IMPRENTA)		 
▲ a	Lugar de publicación, distribución, etc.	México :	 
▲ b	Nombre de la editorial, distribuidor, etc.	Editores Mexicanos Unidos	 
▲ c	Fecha de publicación	1978	 









Se corrigió la falta de puntuación en los campos **\$b** y **\$c**

▲ a	Mención de edición		
▲ b	Resto de la mención de edición		
260	? <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... - PUBLICACIÓN, DISTRIBUCIÓN, ETC. (PIE DE IMPRENTA)		 
▲ a	Lugar de publicación, distribución, etc.	México :	 
▲ b	Nombre de la editorial, distribuidor, etc.	Editores Mexicanos Unidos,	 
▲ c	Fecha de publicación	1978.	 

- **Campo 260**, se corrige en el **\$a** lugar de publicación error de dedo.

▲ b	Resto de la mención de edición	<input type="text"/>	
260 ?	<input type="text"/> ... <input type="text"/> ... - PUBLICACIÓN, DISTRIBUCIÓN, ETC. (PIE DE IMPRENTA)		 
▲ a	Lugar de publicación, distribución, etc.	<input type="text" value="Madrid, Esapña :"/>	 
▲ b	Nombre de la editorial, distribuidor, etc.	<input type="text" value="Tecnos,"/>	 
▲ c	Fecha de publicación	<input type="text" value="1999."/>	 

Corrección en el subcampo **\$a** lugar de publicación.

260 ?	<input type="text"/> ... <input type="text"/> ... - PUBLICACIÓN, DISTRIBUCIÓN, ETC. (PIE DE IMPRENTA)		 
▲ a	Lugar de publicación, distribución, etc.	<input type="text" value="Madrid, España :"/>	 
▲ b	Nombre de la editorial, distribuidor, etc.	<input type="text" value="Tecnos,"/>	 
▲ c	Fecha de publicación	<input type="text" value="1999."/>	 

- **Campo 300** Descripción física (se debe registrar el material con denominaciones estándar la extensión del ítem, las ilustraciones que contiene, las dimensiones y el material que lo acompaña. Se aplica cap. 1.5 y cap. 2.5 de las AACR2. Para el el sub campo \$b se utilizan las abreviaturas del Apéndice B de las AACR2.

América Central Manuel Alcántara Saèz. (Número de registro 172951)

Mostrar documentación de campos MARC

Guardar Búsqueda Z39.50 Cancelar Modificar hoja de trabajo: Libros

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

300 ? ... - DESCRIPCIÓN FÍSICA

a Extensión 255 p. ;
 b Otras detalles físicos ilustraciones ;
 c Dimensiones 24 cm.
 e Material complementario

Se corrigió el subcampo \$a extensión (:) el subcampo \$b los detalles físicos con denominación estándar, Se aplica cap. 1.5 y cap. 2.5 de las AACR2.

Guardar Búsqueda Z39.50 Cancelar Modificar hoja de trabajo: Libros

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

300 ? ... - DESCRIPCIÓN FÍSICA

a Extensión 255 p. :
 b Otras detalles físicos il., fot. ;
 c Dimensiones 24 cm.
 e Material complementario

Edición *Reporte niñez* (Número de registro 203100)

Mostrar documentación de campos MARC

Guardar Búsqueda Z39.50 Cancelar Modificar hoja de trabajo: Libros

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

300 ? ... - DESCRIPCIÓN FÍSICA + -

a	Extensión	248 p. ;	+ -
b	Otras detalles físicos	ilus.tbls.Cam	
c	Dimensiones	20x15 cm.	+ -
e	Material complementario		

- Se corrigió el subcampo \$b los detalles físicos con denominación estandar, Se aplica cap. 1.5 y cap. 2.5 de las AACR2, y se utilizan las abreviaturas del Apéndice B de las AACR2.

Edición *Reporte niñez* (Número de registro 203100)

Mostrar documentación de campos MARC

Guardar Búsqueda Z39.50 Cancelar Modificar hoja de trabajo: Libros


0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

300 ? ... - DESCRIPCIÓN FÍSICA + -



a	Extensión	248 p. :	+ -
b	Otras detalles físicos	il., tbls. ;	
c	Dimensiones	30 cm.	+ -
e	Material complementario		



Edición *La violencia domestica : una nueva vision de un viejo problema.* registro 202988)



Mostrar documentación de campos MARC

 Guardar Cancelar Modificar hoja de trabajo: Libros

0 1 2 **3** 4 5 6 7 8 9

300 ? - DESCRIPCIÓN FÍSICA  

▲ a Extensión  

▲ c Dimensiones  


▲ b Otras detalles físicos

▲ e Material complementario



Se corrigió el subcampo \$c dimensiones con denominación estandar.



Edición *La violencia domestica : una nueva vision de un viejo problema.* registro 202988)



Mostrar documentación de campos MARC

 Guardar Cancelar Modificar hoja de trabajo: Libros

0 1 2 **3** 4 5 6 7 8 9

300 ? - DESCRIPCIÓN FÍSICA  

▲ a Extensión  


▲ c Dimensiones  

▲ b Otras detalles físicos



▲ e Material complementario



Edición *Las alianzas de clases* / Pierre Philippe Rey. (Número de

Mostrar documentación de campos MARC



 Guardar Cancelar Modificar hoja de trabajo:

0 1 2 **3** 4 5 6 7 8 9

300 ? - DESCRIPCIÓN FÍSICA  

▲ a Extensión  

▲ b Otras detalles físicos


▲ c Dimensiones  

▲ e Material complementario



Se corrigió el \$a y \$b en los detalles físicos, con denominación estándar.



Edición *Las alianzas de clases* / Pierre Philippe Rey. (Número de registro

Mostrar documentación de campos MARC



 Guardar Cancelar Modificar hoja de trabajo:

0 1 2 **3** 4 5 6 7 8 9

300 ? - DESCRIPCIÓN FÍSICA  

▲ a Extensión  

▲ b Otras detalles físicos

▲ c Dimensiones  

▲ e Material complementario



- **Campo 546**-Nota de idioma (información textual del idioma del material descrito se aplica el cap. 1.7B2 y cap. 2.7B2. de las AACR2)


▲ a	Nota de resumen, etc,	<input type="text"/>	
▲ u	Identificador Uniforme del Recurso (URL)	<input type="text"/>	+ X
546 ?	<input type="text"/> ... <input type="text"/> ... - NOTA DE IDIOMA	<input type="text"/>	+ X
▲ 3	Materiales especificados	<input type="text"/>	
▲ a	Nota de idioma	<input type="text"/>	
▲ b	Información sobre códigos o alfabetos	<input type="text"/>	+ X



Se corrigio en el \$a la falta de la nota del idioma



▲ 2	Fuente del término (R)	<input type="text"/>	
▲ a	Nota de resumen, etc,	<input type="text"/>	
▲ u	Identificador Uniforme del Recurso (URL)	<input type="text"/>	+ X
546 ?	<input type="text"/> ... <input type="text"/> ... - NOTA DE IDIOMA	<input type="text"/>	+ X
▲ 3	Materiales especificados	<input type="text"/>	
▲ a	Nota de idioma	<input type="text" value="Español"/>	
▲ b	Información sobre códigos o alfabetos	<input type="text"/>	+ X



- **Campo 653:** Materia-palabras claves (entrada secundaria en la cual el elemento es un término que no ha sido extraído de un lenguaje).



651 ? - PUNTO DE ACCESO ADICIONAL DE MATERIA - NOMBRE GEOGRÁFICO  

▲ a Nombre geográfico 



653 ? - MATERIA - PALABRAS CLAVES  


▲ a Palabra clave  



▲ a Palabra clave  



▲ a Palabra clave  



Se corrigió las entradas de los términos no controlados.



651 ? - PUNTO DE ACCESO ADICIONAL DE MATERIA - NOMBRE GEOGRÁFICO  



▲ a Nombre geográfico 



653 ? - MATERIA - PALABRAS CLAVES  



▲ a Palabra clave  



653 ? - MATERIA - PALABRAS CLAVES  

▲ a Palabra clave  

653 ? - MATERIA - PALABRAS CLAVES  

▲ a Palabra clave  

653 ? - MATERIA - PALABRAS CLAVES  

▲ a Palabra clave  

- **Campo 700-** Entradas secundarias - nombre personal (entrada secundaria cuando el elemento de entrada es un nombre personal se aplica Cap. 22 RCAA2)

Guardar Búsqueda Z39.50 Cancelar Modificar hoja de trabajo: Libros

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

700 ? 1 ... - ENTRADAS SECUNDARIAS - NOMBRE PERSONAL + X

a	Nombre personal	Ⓐ Jacques Derrida.	
b	Numeración		
c	Títulos y otras palabras asociadas con el nombre		+ X
d	Fechas asociadas con el nombre		
e	Función		+ X
f	Fecha de trabajo		
k	Subencabezamiento de forma		+ X
l	Idioma del trabajo		

Se corrigió el \$a el orden del nombre personal del autor como entrada secundaria

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

700 ? 1 ... - ENTRADAS SECUNDARIAS - NOMBRE PERSONAL + X

a	Nombre personal	Ⓐ Derrida, Jacques	
b	Numeración		
c	Títulos y otras palabras asociadas con el nombre		+ X
d	Fechas asociadas con el nombre		
e	Función		+ X
f	Fecha de trabajo		
k	Subencabezamiento de forma		+ X
l	Idioma del trabajo		
q	Forma completa del nombre		
t	Título del trabajo		
u	Afiliación		

5.2.4 Resultados de la intervención

En este control de calidad se tienen los siguientes resultados:

Tabla 4 Resultado de Control de Calidad

Cuadro 3 Resultados del control de calidad de la base de datos			
Período de tiempo	Documento	Cantidad	Datos revisados
8 meses	Libros	3000 registros	3000 registros revisados 3200 correcciones cambio de marbete de 3000 libros
	Tesis	350 tesis	Cambio de marbetes

Fuente: Elaboración en base a los resultados obtenidos

Interpretación:

- Los resultados demostraron que si existían muchos errores en la base de datos de la biblioteca.
- Se hizo una revisión amplia de textos en los 8 meses de trabajo, por lo cual se abarco gran parte del contenido del fondo bibliográfico de la biblioteca.

- El trabajo fue positivo y detallado en cuanto a la aplicación de las normas RCAA2, y también se actualizaron datos de ubicación para el mejoramiento del servicio de referencia.

Cambio de marbete del fondo bibliográfico



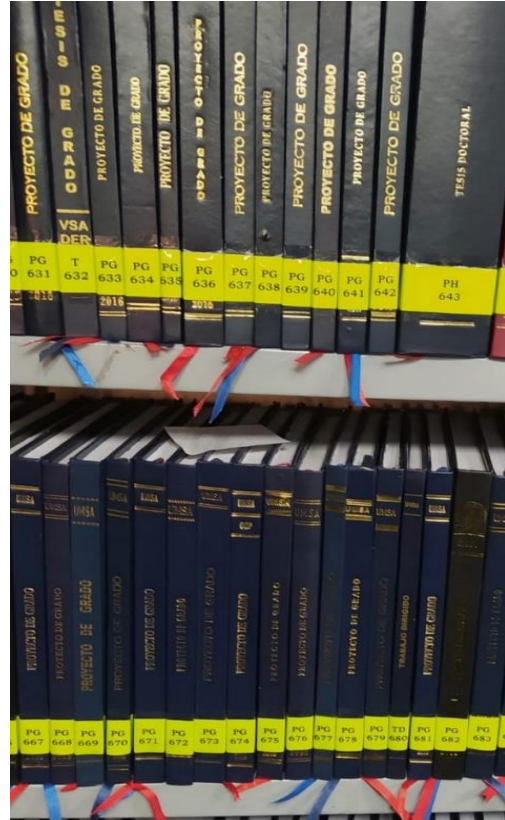
Fondo bibliográfico extranjero (Antes)



Fondo bibliográfico extranjero (Después)



Area de referencia Tesis (Antes)



Area de referencia Tesis (despues)



Colección extranjera (Antes)



Colección extranjera (Después)

5.3 Análisis de la actividad laboral

5.3.1 Logros y resultados de la práctica laboral

En la realización de la actividad laboral expuesto en esta memoria laboral, se aplicaron todos los conocimientos adquiridos en la formación profesional como bibliotecólogo, las cuales fueron fundamentales para conseguir los logros necesarios requeridos en el trabajo de biblioteca, a la vez que los resultados fueron satisfactorios en el momento de presentar el trabajo para la evaluación administrativa.

En cuanto a los logros se puede mencionar los siguientes:

- Uno de los logros profesionales es la realización satisfactoria de una actividad laboral de forma profesional y cumpliendo los requerimientos del control de calidad que se había trazado.
- Con dos años de trabajo en la Biblioteca de la Carrera de Ciencia Política y Gestión Pública, se ha conseguido muchos certificados de felicitación y agradecimientos por la labor realizada, llegando a subir niveles en la carrera profesional.

En cuanto a los resultados se puede mencionar los siguientes

- La corrección efectiva de todos los errores en la base de datos, lo cual fue necesario para mejorar la búsqueda de referencia de los estudiantes, y a la vez la búsqueda de las unidades bibliográficas en el fondo de la biblioteca.
- Poder desarrollar las actividades de control de calidad dispuestas por la Carrera de Ciencia Política, como parte del mejoramiento en la acreditación de la carrera como de alta excelencia educativa.
- Mejorar el servicio a los estudiantes de la Carrera de Ciencia Política y Gestión Pública, en su búsqueda de información precisa de textos que sirvan en su formación profesional. Tomando en cuenta la situación de alejamiento social por la pandemia del Covid 19, la necesidad de poder buscar información es primordial para los estudiantes, en un tiempo en el que deben usar todos los recursos para continuar con

sus estudios, el apoyo de la biblioteca de la carrera es primordial, por lo que debe ofrecerse el mejor de los servicios.

5.3.2 Lecciones aprendidas y aplicadas en la práctica laboral

La formación bibliotecológica en la Universidad Mayor de San Andrés es completa y específica para la profesión. Las materias aprendidas en cuanto al manejo administrativo de una biblioteca, aspectos técnicos en el procesamiento del fondo bibliográfico, manejo de información, etc., permite que la actividad laboral pueda ser realizada con conocimiento y efectividad al momento de ponerlas en práctica en el desempeño laboral.

- En la administración de la biblioteca

En la carrera de Ciencias de la Información con sus menciones en Bibliotecología, Documentación, Archivología y Museología, instruyen a los estudiantes en ofrecer el mejor servicio en la biblioteca que se va a administrar, por lo cual las materias de administración de archivos, de unidades de información, de automatización de la información, ordenamiento, conservación, referencia; permiten que se puedan aplicar estos conocimientos en el manejo de las bibliotecas y la atención a los estudiantes o usuarios.

En la Biblioteca de Ciencia Política y Gestión Pública, se ofrecen todas las comodidades posibles a los estudiantes para que puedan consultar los textos, buscar una buena referencia para su búsqueda de información, y la interacción personal con los estudiantes para ayudarles a manejar la referencia digital y cualquier otro requerimiento que tengan.

- En el procesamiento de aspectos técnicos de la biblioteca

También en la carrera de bibliotecología se hace un estudio profundo de los aspectos técnicos para procesar la información de los fondos bibliográficos, como la clasificación de textos, indización, catalogación, registro de datos, manejos de sistemas de información, manejos de software especializado como el Koha, Términos MARC21 y el LILDBI, normas de catalogación y normas de control de calidad internacionales e institucionales.

Todo lo aprendido ha servido en la realización de la actividad de control de calidad, en especial, en los procedimientos técnicos.

- En el manejo de redacción

Para todo lo que compete el manejo de información y la administración de bibliotecas, como también en el ejercicio profesional de cualquier carrera, es necesario un amplio conocimiento en la forma correcta de redacción del idioma español. Lo aprendido en la universidad sobre ortografía, gramática, sistemas de redacción, formas de investigación, registros bibliotecológicos, etc., ha servido para una correcta realización de las actividades realizadas, además de una práctica adecuada de la profesión.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Conclusiones

En todo el desarrollo de las actividades laborales, se han dado razones suficientes para justificar la necesidad de un control de calidad, o mejoramiento en los servicios de una biblioteca, en este caso la Biblioteca de Ciencia Política y Gestión Pública de la UMSA. Las conclusiones a las que se ha llegado son de carácter apreciativo en el desenvolvimiento laboral.

Las funciones y actividades dentro de una biblioteca son importantes para el apoyo de la institución a la cual depende. El servicio ofrecido debe ir a la par de los objetivos y necesidades de dicha institución. Por los requerimientos de la Carrera de Ciencia Política y Gestión Pública, la Biblioteca especializada de la carrera busca los mismos objetivos en el mejoramiento de los servicios para la certificación a la excelencia de la carrera.

Las actividades en el control de calidad de la base datos de la Biblioteca de Ciencia Política y Gestión Pública, fueron diseñadas en base a normas internacionales de catalogación, para poder realizar un eficiente control de calidad; lo cual también cumple con el reglamento propio de las bibliotecas de la Universidad Mayor de San Andrés, en la búsqueda de evaluación continua en los servicios.

El manejo de las normas RCAA 2, fue imprescindible para la realización de un correcto control de calidad, demostrando así su gran importancia en los procesos bibliotecológicos, por lo cual también se hace necesario una actualización de conocimientos y físicos de dichas normas, mediante cursos o seminarios sobre el tema.

Se comprobó que los errores en la base de datos fueron bastantes, y su corrección era necesaria, ya que estos registros son visibles a nivel nacional e internacional.

La revisión, evaluación, y restauración de las unidades bibliográficas del fondo de la Biblioteca, fue efectiva en la función de preservación del fondo bibliográfico.

Las funciones y actividades de los profesionales bibliotecarios son importantes y deben ser apoyados y respaldados por las instituciones que albergan bibliotecas, por la razón de que los

recursos bibliográficos son imprescindibles para la formación de profesionales plenos en su desempeño laboral.

- Recomendaciones

En el desempeño laboral, la formación profesional completa es sumamente importante para el desarrollo de este, el cual en la presente Memoria Laboral se justifica con el desempeño de la intervención descrita, sin embargo, aún quedan aspectos que pueden ser recomendados para una mejor especialización profesional.

La buena adquisición de conocimientos teóricos y conceptuales para el desempeño laboral debe estar acompañado de una buena adquisición práctica. Es necesario que las Universidades puedan lograr convenios con otras instituciones y empresas para la realización de prácticas guiadas para los estudiantes, en pos de la aplicación de sus conocimientos en las prácticas, y así prepararse para su actividad laboral futura.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Gonzales, A., Fernandez Roca, P., & Puyuelo Ramiz, P. (2018). *Baratz Servicio de Teledocumentación*. Recuperado el 20 de octubre de 2021, de Biblioteca Virtual de la Universidad de OHIO: <https://eprints.rclis.org>
- Aprendiz Bibliotecario - Redacción central. (14 de febrero de 2019). *Aprendiz Bibliotecario*. Recuperado el octubre de 2021, de <https://aprendizbibliotecologo.wordpress.com/2019/02/14/>
- Arteaga Fernandez, F. (2000). *Manual de procesos técnicos para bibliotecas*. La Paz: Agaetra. Recuperado el 29 de julio de 2021
- Biblioteca Central U.M.S.A. (octubre de 2021). *Biblioteca Central U.M.S.A.* Recuperado el 29 de octubre de 2021, de <https://biblioteca-central-umsabo/>
- Biblioteca del Congreso de Estados Unidos. (2003). *¿Qué es un registro MARC 21 y por qué es importante?* Washington, Estados Unidos: Oficina de Desarrollo y normas Congreso de EE.UU. Recuperado el 3 de septiembre de 2021
- Blog Aprendiz de la información. (18 de junio de 2013). *Blog spot Aprendiz de la información*. Recuperado el 20 de septiembre de 2021, de <https://www.blogspotaprendizdelainformación.com/reglascaa>
- Bustamante Paco, S. (2018). *Estudio de usuarios: Caso sección especializada de la Biblioteca Casto Rojas del Bamnco Central de Bolivia*. La Paz: STIGMA. Recuperado el 25 de octubre de 2021
- Carrera de Ciencia Política y Gestión Pública. (enero de 2019). *CIENPOL UMSA*. Recuperado el 15 de octubre de 2021, de <https://cienpol.umsa.bo/web/ciencias-politicas/informacion/>
- Carrera de Ciencia Política y Gestión Pública. (2021). *Guía de preguntas y respuestas Prueba de Suficiencia Académica*. La Paz: Universidad Mayor de san Andrés. Recuperado el 20 de octubre de 2021, de https://www.fdcpl.umsa.bo/c/document_library/

- Castillo Venegas, S. (junio de 2018). *DuocUC*. Recuperado el 15 de septiembre de 2021, de Sistema de bibliotecas: <https://www.duocuc.org.com/reglasrcaa>
- Centro Latinoamericano y del Caribe de información de Ciencias de la salud. (febrero de 2007). *BIREME*. Recuperado el 20 de octubre de 2021, de <https://files.sld.cu/nuestra-red/files/2014/06/manualprocedimientos-lildbi16-es.pdf>
- Chavez, C. M. (1965). *Tabla Numérica de autor*. México D.F., México: Colegio de Biblioteconomía y Archivonomía. Recuperado el 10 de septiembre de 2021
- Colegio Colombiano de Bibliotecología. (Junio de 2018). *ASCOLBI*. Recuperado el 5 de septiembre de 2021, de <https://www.ascolbi.es>
- Colegio Colombiano de Bibliotecología ASCOLBI. (Junio de 2018). *ASCOLBI*. Obtenido de ASCOLBI: <http://www.ascolbi.com>
- Cordova, S. H. (2017). *Investigación Cualitativa*. Bogotá: AREANDINA (Fundación Universitaria del Área Andina). Recuperado el 25 de septiembre de 2021
- Corporación Universitaria de Asturias. (2012). *Investigación Descriptiva*. Madrid: Author. Recuperado el 12 de octubre de 2021
- Enciclopedia cubana ECURED - Redacción central. (2020). *ECURED*. Recuperado el 12 de noviembre de 2021, de <https://www.ecured.com.cu/servicios-bibliotecarios>
- Facultad de Derecho y Ciencia Política. (2020). *UMSA*. Recuperado el 23 de octubre de 2021, de <https://www.umsa.bo>
- Fernández, C. (1999). La calidad de los servicios de información en las bibliotecas públicas. *Revista de información y documentación*, 9(2), 41 - 47. Recuperado el abril de 2022, de <https://revistas.ucm.es/RGID/article/download>
- Fuentes, J. (2007). *Planificación y organización de Centros de Documentarios, Organización y Funcionamiento de Bibliotecas*. Madrid: Trea. Recuperado el 18 de septiembre de 2021
- Gonzales, L. (2020). *BIBLIOPOS*. Recuperado el 13 de agosto de 2021, de Artículo: Bibliotecas y Recursos bibliotecarios: <https://www.bibliopos.es>

- Gonzales, M. V., & Piñeiro, M. (2015). Las bibliotecas universitarias: Breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. *Revista virtual Scielo*. Recuperado el 18 de septiembre de 2021
- Gutiérrez, Ana María. (noviembre de 2009). *SISBIB*. Recuperado el abril de 2022, de <https://sisbib.ummsm.edu.pe>
- Join Steering Committee for revision of AACR. (2001). *RCAA - Reglas de catalogación angloamericanas*. Bogotá: Rojas Everhard Editores LTDA. Recuperado el 25 de agosto de 2021
- Martínez, A., & Valdez, J. (2009). *Indización y clasificación en bibliotecas*. Buenos Aires: Alfagrama. Recuperado el 16 de agosto de 2021
- Mendes, P. V. (30 de marzo de 2016). Calidad de la organización del conocimiento en bibliotecas universitarias. *Palabra clave*, 4(1), 1-25. Recuperado el 16 de agosto de 2021
- Ministerio de Educación de España - Dirección General de libros y Bibliotecas. (1994). *Lista de encabezamientos de materias para las bibliotecas públicas*. Madrid: Author. Recuperado el 10 de septiembre de 2021
- Ministerio de Educación Ecuador y Organización de Estados Americanos para la Educación y Cultura. (2016). *Guía de funcionamiento de Bibliotecas Escolares abiertas*. Bogotá: Author. Recuperado el 15 de septiembre de 2021, de <https://www.go.ec/mineduc>.
- Murillo, M., & Gonzales del Valle, L. (2002). *Introducción Bibliotecológica: Procesos técnicos y soportes de información*. Buenos Aires: Biblioteca Nacional de Maestros. Recuperado el 13 de septiembre de 2021
- Productora de estudios sobre investigación. (Febrero de 2021). *QUESTION PRO*. Recuperado el 13 de agosto de 2021, de <https://www.questionpro.com>
- Rectorado Universidad Mayor de San Andrés. (2020). *U.M.S.A.* Recuperado el 10 de octubre de 2021, de Biblioteca Central : <https://www.umsa.bo>

- Tarí Guilló, J. J. (2000). *Calidad Total fuente de ventaja competitiva*. Alicante - España: Universidad de Alicante. Recuperado el 3 de octubre de 2021
- UNESCO - IFLA. (2001). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del Servicio de Bibliotecas Públicas*. Bogotá, Colombia: UNESCO. Recuperado el 4 de octubre de 2021, de <https://www.unesco.org/IFLA>
- Universidad Complutense de Madrid. (2013). *UCM.edu*. Recuperado el abril de 2022, de <https://biblioteca.ucm.es/data/cont/docs/379-2013-10-22-Curso%20especializado%20de%20bases%20de%20datos-2013-14.pdf>
- Vega, G. A., & Jimenez, R. H. (2009). Koha como solución para la administración de nuestras bibliotecas. *Revista CODICE Vol.5 No 1*, 85-94. Recuperado el 28 de septiembre de 2021

ANEXOS

Anexo 1 Reglamento Institucional de Bibliotecas de la Universidad mayor de San Andrés

Reglamento de Préstamo de Material Bibliográfico

La Biblioteca Central tiene como objetivo apoyar y coadyuvar adecuadamente al proceso de formación de los futuros profesionales en procura de la excelencia académica disponiendo para este propósito todos sus recursos.

Ante la necesidad de contar con un instrumento que norme y regule el uso de este repertorio bibliográfico preservando su integridad, se pone en vigencia este Reglamento de Préstamos que contribuirá a los propósitos señalados y favorecerá su utilización conforme a lineamientos aquí estipulados.

CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1

El presente Reglamento de Préstamos determina con carácter general los derechos y obligaciones de los usuarios de las diferentes Bibliotecas de la Universidad Mayor de San Andrés.

CAPITULO II. DE LOS USUARIOS

Art. 2

Se considera usuarios de las bibliotecas a los miembros que son parte activa de cualquiera de los tres estamentos de la Universidad Mayor de San Andrés, a saber:

- Estudiantes universitarios matriculados regularmente
- Docentes que cumplen funciones en las diferentes facultades y carreras.

- Estudiantes Egresados que preparan Tesis, Proyectos de Grado, trabajos dirigidos y otros.
- Estudiantes de Postgrado Trabajadores administrativos
- Ocasionalmente, investigadores y usuarios de diversa procedencia. Eventualmente estudiantes del preuniversitario, con la presentación de la papeleta de inscripción y carnet de identidad.

CAPITULO III. DE LOS RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS

Art. 3

- a) Los recursos bibliográficos, documentales y equipos de servicios informativos debidamente consignados e inventariados, son de propiedad de la Universidad Mayor de San Andrés,
- b) Se considera recurso informativo, todo material y equipo de información.

Art. 4 Los recursos bibliográficos se clasifican de la siguiente manera:

- a) Los documentos bibliográficos: libros, revistas, folletos, periódicos, tesis de grado, impresos y manuscritos
- b) Documentos gráficos: grabados, mapas, planos, láminas, dibujos, afiches, partituras musicales.
- c) Documentos con soporte magnético: CD-ROM, audiovisuales, discos, casetes, videos, filmes, microfilmes.

Así mismo, el material señalado anteriormente está organizado sistemáticamente conformando las siguientes colecciones:

- * Libros
- * Obras de Referencia (diccionarios, enciclopedias, guías, y otros)

* Colecciones de Hemeroteca (publicaciones periódicas y publicaciones seriadas)

* Mapoteca

* Tesario

* Material o sección audiovisual

* Folletería

CAPITULO IV. DE LOS SERVICIOS

Art. 5

Las unidades de información de la Universidad Mayor de San Andrés, como se ha dicho, prestan servicios que coadyuvan al estudio e investigación de estudiantes, docentes, investigadores y personal administrativo de la UMSA, disponiendo los servicios que a continuación se detallan:

a) Servicios de Consulta en Sala

Todo el material que constituye patrimonio bibliográfico de la Biblioteca es susceptible de préstamo y está a disposición de los usuarios para su consulta en sala.

b) Servicio de Préstamo a Domicilio

Todo el patrimonio bibliográfico de las bibliotecas podrá ser facilitado por tiempo determinado a domicilio, con excepción del material que se detalla en otro acápite.

c) Servicio de Referencia

Consiste en un servicio de orientación al lector sobre diversos temas y las fuentes (diccionarios, enciclopedias, etc.) únicamente pueden ser consultadas en sala.

El servicio de orientación puede desarrollarse en las siguientes modalidades:

- Mediante la guía de un profesional bibliotecólogo en la búsqueda de información.
- Con la instrucción ocasional acerca de la metodología más apropiada para lograr el máximo aprovechamiento del material bibliográfico.
- Mediante la información directa al usuario.

d) Servicio de Hemeroteca

Esta sección posee dentro de su fondo bibliográfico publicaciones (revistas, periódicos, publicaciones seriadas, etc.) cuyo préstamo se realiza exclusivamente en sala.

e) Servicio de Diseminación Selectiva de la Información

Constituye un servicio exclusivo que se otorga a los usuarios previa detección o identificación de perfiles de interés, a través de la extensión de:

- Alertas bibliográficas (listados de todo material nuevo que se incorpora a la colección)
- Tablas de contenido (fotocopias de índices del material bibliográfico existente en la biblioteca).
- Envío a oficina (o domicilio) de las fotocopias de los textos seleccionados y requeridos por el usuario.

f) Servicio de Reprografía

Consiste en facilitar al usuario fotocopias del material bibliográfico requerido. Este servicio se suministra preservando los derechos de autor. Quedan excluidos de este servicio las tesis de grado, tesinas, monografías, trabajos dirigidos y otro

material bibliográfico que, en criterio de los responsables de la unidad, y obedeciendo a normas de preservación y conservación, no deben fotocopiarse.

g) Servicio de Material Audiovisual

Comprende el préstamo de videos, slides, películas, microfichas, casetes, etc., de acuerdo a Reglamento Interno.

h) Servicio de Búsquedas Bibliográficas Automatizadas

Se proporciona al usuario información extraída de las Bases de Datos locales e internacionales.

i) Servicio de Internet

Al modernizarse, las Bibliotecas de la Universidad Mayor de San Andrés, ofrecen el servicio de Internet bajo modalidades propias de cada unidad de información.

10) Servicio de capacitación a los usuarios

Los encargados de las bibliotecas facultativas, tienen el rol de capacitar a los universitarios, docentes y especialmente a los preuniversitarios en:

- 1) Los roles que cumplen las bibliotecas universitarias.
- 2) Recuperar información del fichero manual.
- 3) Manejo de paquetes específicos, ejemplo: Recuperar datos del Micro/Isis.

CAP. V. DEL CONTROL Y UTILIZACIÓN DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

Art. 6.

El material bibliográfico que poseen las diferentes bibliotecas se facilitará en las siguientes modalidades:

a) Préstamos en sala

b) Préstamos a domicilio

En ambas modalidades, el usuario para solicitar el préstamo de material bibliográfico, deberá llenar correctamente la papeleta de préstamo.

Art. 7. De acuerdo a las características del material y a restricciones que es preciso adoptar, no se prestará a domicilio los siguientes materiales bibliográficos:

- * Colecciones constituidas por volúmenes o tomos.
- * Ejemplares únicos.
- * Materiales de Referencia: enciclopedias, diccionarios, anuarios, guías, catálogos, y otros.
- * Tesis de grado, tesinas, monografías y trabajos dirigidos.
- * Material audiovisual: CD-ROM, disquetes, videos, cintas magnetofónicas, y otros.
- * Material especial: mapas, fotografías, microfichas, y otros.
- * Material hemerográfico: periódicos, revistas, suplementos, y otros.

Las copias de los ejemplares únicos, que han sido fotocopiados previa autorización del autor o editor, podrán ser prestados a domicilio

Art. 8.

El tiempo de préstamo a domicilio, será reglamentado por cada biblioteca.

Art. 9.

La Biblioteca Central se exime del préstamo de material bibliográfico y hemerográfico a domicilio.

CAPITULO VI. DE LAS CONDICIONES DE PRÉSTAMO

Art. 10.

- a) Toda solicitud de préstamo es personal
- b) Se atenderá solicitudes de lectores que presenten documentos de identificación propia.
- c) Se prestará a un mismo lector solo un libro.
- d) Los usuarios que hayan obtenido en préstamo material bibliográfico son responsables del extravío, deterioro, raspaduras y otros daños que puedan sufrir los mismos.
- e) Los usuarios tienen la obligación de anunciar la pérdida de sus documentos a las diferentes bibliotecas. Quienes no lo hagan así serán responsables de la sustracción de material bibliográfico que pudieren infringir terceras personas utilizando esos documentos.

CAPITULO VII. DE LOS REQUISITOS

Art. 11 Los requisitos para el préstamo de material bibliográfico en las diferentes bibliotecas son los siguientes:

- a) Estudiantes Universitarios:
Cédula de Identidad y matricula original vigentes.
- b) Docentes:
Cédula de identidad y papeleta de pago del último mes.
- c) Estudiantes no titulados:
Cédula de identidad y certificado de culminación de estudios original o fotocopia legalizada.

d) Estudiantes de postgrado:

Cédula de identidad y documento que acredite sus estudios superiores.

e) Investigadores:

Cédula de identidad y documento que acredite su condición de investigador.

f) Funcionarios de la UMSA:

Cédula de identidad y papeleta de pago del último mes.

CAPITULO VIII. DE LAS FALTAS Y SANCIONES

Art. 12

De las faltas:

El incumplimiento a lo dispuesto en los artículos precedentes constituye faltas, siendo las más frecuentes:

a) La demora en la devolución del material prestado a domicilio en el plazo determinado. Primera vez en el incumplimiento de la devolución del material bibliográfico, sanción con suspensión de 10 días, segunda vez 15 días y tercera vez 30 días.

b) La extracción, sin autorización, de la sala de lectura, del material prestado únicamente para su consulta en sala.

c) El deterioro, daño, extravío del material bibliográfico, así como su mutilación, se considera un acto irresponsable y atentatorio a los bienes de la institución. Reposición obligatoria del material deteriorado o extraviado en un plazo no mayor a 15 días (libros o documentos originales)

d) La utilización de documentos ajenos y/o fraguados, así como la suplantación de firmas.

e) Las actitudes incorrectas reñidas con la moral y las buenas costumbres, que alteren el orden y respeto en sala.

De las sanciones:

Las sanciones a las faltas descritas, básicamente pueden consistir en:

a) La suspensión o privación del uso de los servicios de información, por tiempo determinado o indefinido, de acuerdo a la gravedad de la falta, con retención de matrícula universitaria (aplicable en los incisos a, b).

b) Reposición obligatoria del material deteriorado en el plazo no mayor a 15 días.

En los casos de mutilaciones, así como de otras faltas que podrían tipificarse como graves, serán objeto de proceso universitario.

c) A quienes incurran en las faltas correspondientes a los incisos e y f se les invitará a desalojar la biblioteca y, en casos justificados, se elevará un informe a las autoridades pertinentes para su respectivo análisis y sanción.

Los casos no previstos en el presente Reglamento serán resueltos en coordinación con las autoridades facultativas u órganos de gobierno de cada Facultad o Universidad.