

Plan de mejoramiento del servicio de Referencia Presencial, en la biblioteca Otto  
Morales Benítez de la Fundación Universitaria del Área Andina – Pereira 2015.

Leidy Carolina Maya Bueno  
Informe Final Noviembre 2015.

Universidad del Quindío  
Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística  
Trabajo de grado- Pasantía

## Tabla de Contenidos

INTRODUCCIÓN .....	3
JUSTIFICACIÓN .....	5
OBJETIVOS .....	7
OBJETIVO GENERAL:.....	7
OBJETIVOS ESPECÍFICOS: .....	7
MARCO TEORICO.....	8
HISTORIA SERVICIO DE REFERENCIA PRESENCIAL .....	9
TIPOLOGÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN .....	13
¿POR QUÉ SON NECESARIAS LAS TAREAS DE REFERENCIA? .....	14
ANÁLISIS SERVICIO DE REFERENCIA PRESENCIAL EN LA BIBLIOTECA OTTO MORALES BENITEZ.....	16
RECURSOS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA .....	21
BIBLIOTECA OTTO MORALES BENITEZ.....	21
REFERENCIA EN RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECA OTTO MORALES BENITEZ .....	25
SOFTWARE KOHA .....	27
NUEVOS ESPACIOS DE LA BIBLIOTECA OTTO MORALES BENITEZ.....	32
DIFUSIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS .....	34
CONCLUSIONES .....	39
BIBLIOGRAFIA .....	40

## INTRODUCCIÓN

La presencia de las tecnologías de información y comunicación se han convertido para la sociedad una herramienta indispensable con gran cantidad de fenómenos nuevos, con la finalidad de brindar información veraz, eficaz y eficiente a los usuarios en el momento que se requiera, es por esto que la sociedad debe acoplarse a cambios en grandes rasgos que influyen en el proceso de formación en las instituciones educativas de nivel superior, por ende las bibliotecas universitarias deben estar alineadas a las necesidades de todos sus usuarios, generando diferentes alternativas para su esquema de trabajo, estructura y los servicios de información que prestan; por consiguiente las directivas deben pensar en los futuros requerimientos para brindar a sus estudiantes buenos servicios que suplan diferentes necesidades informacionales.

El servicio de referencia es un servicio que está presto a buscar, atender y difundir el origen de la información contenida en cualquier soporte cumpliendo con las diferentes necesidades que el usuario requiera, por consiguiente es fundamental que las unidades de información este lo suficientemente capacitadas en un buen servicio al cliente. Este servicio se hace indispensable para que el docente, estudiante, administrativo y todo tipo de usuarios se sientan satisfechos con la información oportuna que le brinda la unidad de información, por lo tanto se debe mejorar en este aspecto como una biblioteca de educación superior que esta presta a atender las necesidades de toda la comunicad académica.

El presente trabajo muestra la información recolectada, en la biblioteca Otto Morales Benítez de la Fundación Universitaria del Área Andina seccional Pereira, sobre cómo se presta el servicio de referencia por parte del personal de la unidad de información.

## JUSTIFICACIÓN

La necesidad de mejorar un servicio prestado por parte de la Biblioteca Otto Morales Benítez, se da gracias a la búsqueda y mejoramiento continuo que tienen las instituciones de educación superior hoy en día, así como la implementación de normas y estándares de calidad, basados en la evaluación de sus servicios. Teniendo en cuenta que las bibliotecas universitarias están prestas a desempeñar procesos de aprendizaje, información en pro de la comunidad, es de suma importancia fortalecer diferentes servicios, cumpliendo la misión de que sean eficientes y de calidad, dirigidos a satisfacer las necesidades de información y formación a toda una comunidad que es la razón de ser de la institución, pues sin ellos no habría utilización de los servicios y sin estos no tendría sentido realizar procesos de análisis, preservación, consulta y recuperación de la información.

La idea de mejorar el servicio de referencia al usuario que brinda la Biblioteca de la institución, se da a que hoy en día la exigencia académica es mayor en información, tecnología y organización, lo cual es importante implementar estrategias de fortalecimiento en la atención al usuario para que estos se sientan satisfechos con el servicio que se les brinda, de esta manera conocerían la difusión de los servicios que la biblioteca ofrece.

Es precisamente esto lo que lleva pensar en la necesidad de evaluar el servicio de referencia prestado actualmente por parte del personal bibliotecario, permitiendo formular estrategias de mejoramiento que ayuden alcanzar objetivos propuesto con miras al crecimiento de la unidad de información. Por ende es importante realizar un seguimiento a cerca de cómo es atendido los diferentes usuarios en la unidad de información, para observar sus requerimientos, sugerencias e inquietudes y así fortalecer este servicio. Además sería fundamental que en la biblioteca existiera

un Referencista, que solo se dedique a dar este servicio, pues esto ayudaría a guiar mejor al usuario dándole respuestas oportunas, eficaces y eficientes a las diferentes consultas de ellos.

Con una buena prestación del servicio de referencia se pueden brindar diferentes soluciones que el usuario requiere, logrando establecer buenas relaciones interpersonales entre el personal de la biblioteca y el usuario, esto es fundamental para que la biblioteca crezca y sea más visible por toda la comunidad.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL:**

Implementar y ejecutar un plan de mejoramiento para el servicio de Referencia Presencial en la biblioteca Otto Morales Benítez de la Fundación Universitaria del Área Andina – Pereira 2015.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- ✓ Identificar el servicio de referencia presencial prestado por el personal bibliotecario
- ✓ Identificar los servicios que ofrece la biblioteca Otto Morales Benítez y como son difundidos al usuario.
- ✓ Identificar la metodología y procesos de prestación del servicio de referencia
- ✓ Identificar las causas por las cuales el personal de la biblioteca carece del servicio de referencia
- ✓ Establecer estrategias de mejoramiento para el servicio de referencia.

## MARCO TEORICO

Las bibliotecas universitarias prestan un servicio fundamental para toda institución de educación superior, pues desde esta área se centra el conocimiento para que el usuario llegue a la información, ayudando en el proceso formativo para futuros profesionales en sus diferentes áreas de conocimiento. En las bibliotecas es necesario que haya una alineación entre funcionarios, servicios, colecciones fijas y virtuales e infraestructura donde se logre un buen cumplimiento de necesidades y requerimientos de información fidedigna y objetiva, todo lo que el usuario necesita.

Para Leonard JOLLEY en "the function of the university libraries" la función de la biblioteca universitaria es jugar una parte distinta e indispensable en el objetivo básico de la universidad, animando al estudiante a la búsqueda personal e individual del conocimiento y del saber; en cuanto al personal de la biblioteca no deberá de interesarse tanto por las tareas rutinarias y administrativas, sino que se ha de inclinar por la promoción del estudio y del conocimiento, la verdadera tarea del bibliotecario es formar al estudiante para que se forme a sí mismo.<sup>1</sup>

Por lo tanto las funciones que cumple la Biblioteca Universitaria son de gran importancia tanto para el desarrollo académico como para el usuario mismo, pues la biblioteca ha de tener en cuenta, las necesidades presentes y futuras proyectando una buena planeación, organización, delegación y ejecución de cada uno de los proyectos de crecimiento y conocimiento para beneficio de los diferentes usuarios internos y externos. Es por esto que estas unidades de información toman cada vez más importancia para el desarrollo intelectual de la sociedad en general.

---

<sup>1</sup> <http://sabus.usal.es/docu/pdf/Univer.PDF>

Teniendo en cuenta lo anterior se hace indispensable profundizar en el servicio de referencia que presta una biblioteca, pues este es fundamental en todo momento para todo tipo de usuario que se acerca a la unidad de información.

## **HISTORIA SERVICIO DE REFERENCIA PRESENCIAL**

El Servicio de referencia, proviene del término en inglés “Reference Service”, el cual ha cobrado un papel muy importante en los últimos 50 años; y es la parte encargada de la Biblioteca de proporcionar datos e información a solicitud del usuario, acceso a la información pertinente, y asistencia al usuario en el uso de los recursos de la biblioteca.

Los teóricos de la Bibliotecología coinciden en que las principales funciones de la biblioteca son formar, informar y entretener. Estas funciones se desarrollan de diversas formas en virtud de los tipos de bibliotecas existentes

. Existen diversas definiciones sobre el término, entre las cuales se encuentran: American Libraries Association (ALA) define el Servicio de referencia como: “asistencia personal dada por los miembros del servicio de referencia a los lectores de una biblioteca que buscan información”.

Por otra parte, Galvin afirma que los servicios de referencia no se centran en la expansión de sus colecciones sino en servir a los usuarios localizando libros, revistas y proporcionando información factual a partir de una limitada colección de obras de consulta e incluye la localización, análisis, interpretación, evaluación y reorganización de la información de una variedad de fuentes con el fin de presentarlos de forma que sea inmediatamente utilizable por el usuario

Como se dijo anteriormente el término “servicio de referencia” proviene de la tradición bibliotecológica anglosajona y es la causante que se haya realizado una traducción impropia ya que en inglés este término se define como consulta, mas no como referencia. No obstante, el término referencia está plenamente admitido dentro de la terminología bibliotecaria de la lengua española y, del mismo modo, la denominación servicio de referencia es la que se ha impuesto para mencionar a la sección de la biblioteca encargada de informar al usuario sobre cuestiones diversas. Observando las distintas definiciones referentes al término, se puede apreciar que existe una diferencia entre el servicio de referencia y el de información bibliográfica que radica en el tipo de servicios ofrecidos que atendían consultas distintas, donde por una parte el servicio de referencia resuelve cuestiones de respuesta inmediata y sencilla, el servicio de información bibliográfica se especializa en ofrecer información más compleja y elaborada, como búsquedas e investigaciones. Hoy en día todo tipo de consultas son resueltas por el mismo servicio, circunstancia por la que todavía hoy se utilice la denominación servicio de referencia e información bibliográfica.

El servicio de referencia surgió a finales del siglo pasado y empezó a generalizarse a mediados del siglo XX, ya que los estudiantes experimentaron un cambio en sus procesos educativos, por lo tanto se hizo más frecuente la asistencia a las bibliotecas y fueron más evidentes las falencias en el desarrollo de habilidades necesarias para utilizar la información de forma adecuada debido a que sus necesidades incrementaron notablemente.

A raíz de esto, surgió la necesidad de un intermediario capacitado entre los usuarios y las colecciones al cual denominaron “referencista”, comenzando a denominarse esta actividad como referencia.

En 1876 se llevó a cabo la primera reunión de la American Library Association donde Samuel Green presentó por primera vez su teoría del trato personalizado con los usuarios, donde no es suficiente ubicar libros de referencia y ponerlos a disposición de los usuarios, sino que debe haber una persona encargada de proporcionar este servicio personalizado, por ello se le consideró como el precursor de la Teoría de la referencia, y en 1896 se aceptó su propuesta determinando la existencia de un trabajo que es propio de la actividad de referencia y se incluyó la referencia como servicio en el contexto administrativo de la biblioteca, afianzando la figura del Bibliotecólogo Referencista.

Luego del reconocimiento del referencista dentro del contexto de la biblioteca se desarrollaron algunos métodos de trabajo que son propios de la referencia y a partir de 1940 comenzaron a destacarse los grandes teóricos de la referencia como Hutchins, Grogan, Katz, Rothstein, Wyer y Bunge convirtiéndose en pioneros del desarrollo del servicio de referencia en las bibliotecas desde el punto de vista de las necesidades de información de los usuarios.

Los esfuerzos en desarrollar servicios de referencia eficiente y eficaz, se masificaron en bibliotecas académicas y públicas en Estados Unidos. Esto generó una reacción en cadena en las bibliotecas latinoamericanas que fueron implementando paulatinamente el servicio de acuerdo con las posibilidades y respectivas necesidades de cada institución particular.

El concepto y las funciones del referencista no han cambiado en lo esencial, con el transcurso del tiempo sino que se han modernizado o modificado según las necesidades propias de cada institución. Así se puede definir el servicio de referencia contemporáneo como lo expone Víctor

García, “proceso de comunicación usuario-referencista, en el que, considerando todos los recursos a su disposición y alcance, se procura la satisfacción de los intereses o necesidades de información del usuario” El suministro de información con calidad, oportuna, precisa y actualizada, es la base de la gestión de la información.

Actualmente se brinda el servicio de referencia de diversas formas que se van desarrollando paralelamente con la propia concepción del bibliotecólogo y se diferencian 3 perspectivas y puntos de vista para ofrecer un servicio de referencia:

- ◆ Perspectiva conservadora: En este modelo el referencista asiste al usuario de forma que resuelve únicamente sus búsquedas de información.
- ◆ Perspectiva liberal: En este modelo se afirma que el bibliotecólogo debe crear los medios para satisfacer a los usuarios convirtiendo las necesidades de información en su propia responsabilidad, buscando conocer las necesidades actuales y futuras del usuario para satisfacer sus demandas, transformando la necesidad del usuario en una responsabilidad de la biblioteca.
- ◆ Perspectiva moderna: El referencista carece de medios y recursos para implementar la perspectiva liberal, pero hace que el usuario aprenda por sí mismo a usar las herramientas de consulta.<sup>2</sup>

El servicio de referencia es uno de los servicios más importantes de una biblioteca, pues este se encarga de dar información al usuario de cuestiones diversas, cuestiones inmediatas y sencillas hasta la elaboración de información compleja y elaborada.

---

<sup>2</sup> <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis62.pdf>

Por lo tanto si una de las funciones de este servicio es informar, entonces el principal objetivo de este servicio de referencia será lograr que todas las informaciones notificadas sean de gran satisfacción para el usuario.

Para esta tarea es muy importante contar con un buen recurso humano capacitado para brindar diferente información de una forma eficaz y eficiente. Por otro lado es fundamental contar con elementos como lo es: la actitud y aptitud para tener una mayor cercanía con el usuario.

### **TIPOLOGÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN**

Uno de los estudios de sistematización más completos acerca de los distintos servicios de información es el realizado por Bopp, cuyas teorías fueron resumidas por Magán.

Este autor divide los servicios de referencia en tres bloques: servicios de información, servicios de formación y servicios de orientación. En la siguiente tabla se reflejan las teorías de este autor estadounidense:

<b>Tipo de servicios</b>	<b>Descripción</b>	<b>Ejemplos</b>
<b>Información</b>	Descripción Ejemplos	Preguntas de respuesta rápida, consultas bibliográficas, obtención de un documento
<b>Formación</b>	Tratan de educar al usuario en el uso de la biblioteca	Formación de usuarios

	y de la colección de referencia	
<b>Orientación</b>	Asesoran al usuario en la elección de una obra o de una fuente de información	Actividades llevadas a cabo por la biblioteca para recomendar o dar a conocer documentos.

El anterior cuadro es importante tenerlo claro para la prestación de un buen servicio de referencia por parte del personal bibliotecario, pues identifica elementos básicos que ayudan a brindar una buena información y así mismo sería de gran importancia profundizar y capacitar con frecuencia al personal en general, ya que este servicio compete en algún momento a cualquier funcionario.

### **¿POR QUÉ SON NECESARIAS LAS TAREAS DE REFERENCIA?**

La insuficiencia de las colecciones disponibles en las pequeñas y medianas bibliotecas.

La complejidad para encontrar información pertinente en las grandes colecciones

La escasa amigabilidad de las herramientas que permiten explotar los recursos informativo-documentales especializados.

La discutible eficacia de los criterios calcográficos Todas estas limitaciones, en el contexto de la hiperinflación informativa que caracteriza nuestra sociedad, exigen de los centros de documentación y bibliotecas reforzar los servicios de referencia para atender rápida, pertinente y

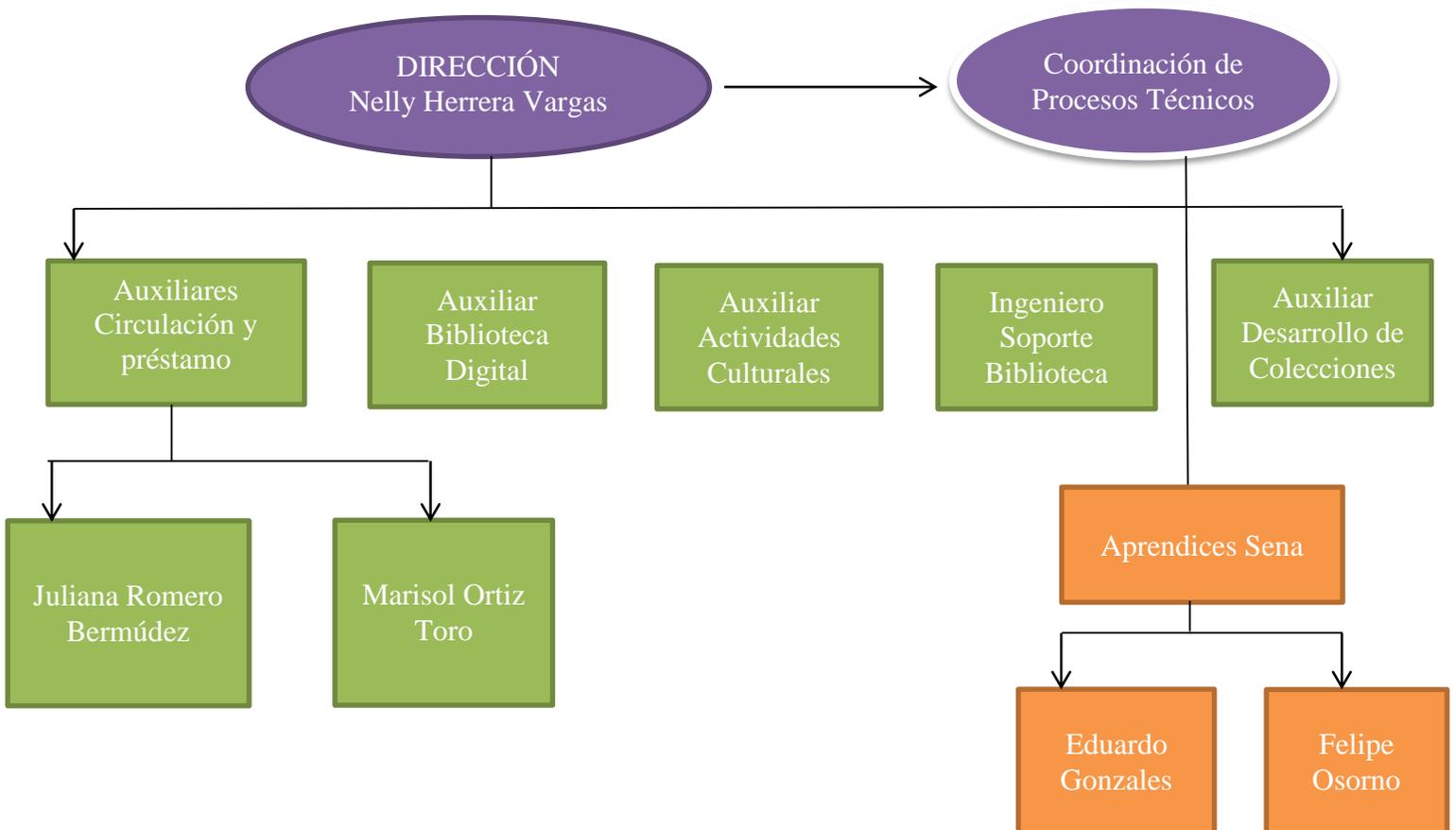
eficientemente la gran variedad de peticiones de información susceptibles de poder ser planteadas por los usuarios.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> <http://www.uv.es/macass/SR1.pdf>

# ANÁLISIS SERVICIO DE REFERENCIA PRESENCIAL EN LA BIBLIOTECA OTTO MORALES BENITEZ

En la actualidad la biblioteca Otto Morales Benítez cuenta con el siguiente personal bibliotecario



El servicio de referencia en la actualidad es prestado por las auxiliares de circulación y préstamo, Juliana Romero Bermúdez y Marisol Ortiz Toro, contando con el apoyo del aprendiz Sena Luis Eduardo Gonzales y algunos colaboradores del programa Alianza:

Juliana Romero	7:00am – 4:00pm Lunes a viernes	8:00 am – 1:00 pm Sábados horario rotativo
Marisol Ortiz Toro	1:00 pm – 9:00 pm Lunes a Viernes	1:00 pm – 6:00 pm Sábados horario rotativo

**Colaboradores Alianza:** Estudiantes vinculados al programa alianza, coordinado desde Bienestar universitario, el cual consiste en brindarles un apoyo a los estudiantes de diferentes programas, a cambio de que ellos colaboren en funciones asignadas en distintas dependencias, con el fin de hacerles un descuento en el pago de la matrícula.

Como se puede observar en el organigrama la unidad de información no cuenta con un referencista, pues sería una persona importante para guiar al usuario en sus necesidades informacionales, ya que las dos personas que están en Circulación y préstamo no son suficientes para brindar este servicio con eficacia, pues aunque se cuente con el aprendiz Eduardo González, esta persona se encuentra en constante rotación desarrollando diferentes funciones en el momento en que los otros auxiliares lo requieran. Los Colaboradores Alianza son los encargados de guardar el material bibliográfico, hemerográfico y audiovisual, además de mantener organizada la colección, estas personas también hacen funciones de servicio de referencia en el momento en que las personas de circulación y préstamo lo requieran como apoyo.

Las auxiliares de circulación y préstamo Marisol Ortiz y Juliana Romero dieron la siguiente entrevista con respecto a cómo es prestado el servicio de referencia presencial en la biblioteca Otto Morales Benítez.



Entrevista Marisol 001 (1).m4a



Entrevista Juliana 001 (1).m4a

Se puede concluir con las entrevistas anteriores que no se ha recibido una correcta capacitación a las auxiliares de circulación y préstamo de lo que es el servicio de referencia presencial, y por ende se presentan falencias a la hora de prestar el servicio, también se puede notar que las auxiliares se enfocan mucho a lo que es el manejo del catálogo, lo cual es una parte fundamental de la biblioteca en prestar este servicio; puesto que es como el usuario se ubica y encuentra el material en las estanterías, pero en sí, la referencia también va enfocada a la búsqueda en bases de datos especializadas, referencia en las redes sociales, dar información oportuna sobre las actividades que se realizan en el área, entre otras.

Una de las soluciones que las auxiliares expusieron en la entrevista, es que hace falta una persona la cual sea la encargada de prestar este servicio, puesto que muchas veces ellas se encuentran ocupadas prestando y devolviendo libros y no le dan una buena información al usuario de lo que él requiere.

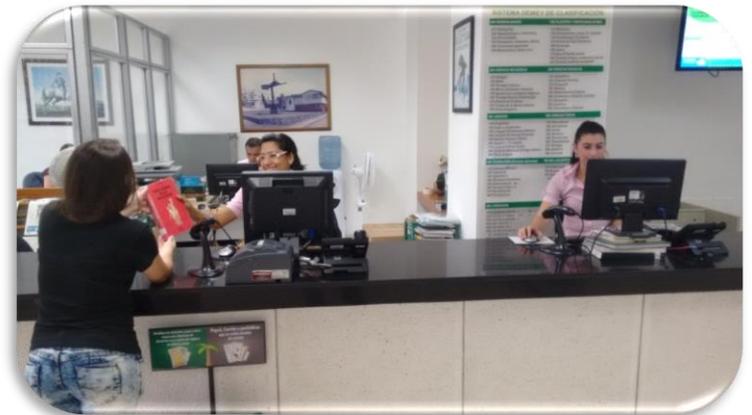
REGISTRO FOTOGRAFICO BIBLIOTECA OTTO MORALES BENITEZ



MARISOL ORTIZ

JULIANA ROMERO

PRESTAMO LIBRO A  
USUARIO



SERVICIO DE REFERENCIA  
MANEJO DE CATALOGO  
KOHA





Colaborador Alianza



Consulta en sala



## **RECURSOS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA OTRO MORALES BENITEZ**

### **RECURSOS:**

- La Biblioteca Otto Morales Benítez, pone a disposición de la comunidad el libre acceso a sus colecciones, con la finalidad de promover la formación de usuarios más autónomos en la búsqueda de sus necesidades de información, y promoverla además en diferentes formatos, como herramienta indispensable para la estructuración del conocimiento, cuenta con una infraestructura de Red acorde a las necesidades de los usuarios.

### ✓ RECURSOS ELECTRONICOS

- **Repositorio Institucional:** Es una visualización centralizada de los materiales digitales disponibles para la docencia y la investigación. Incluyendo un rango amplio de contenidos para variados propósitos y usuarios con resultados de investigaciones tales como artículos de revistas o datos de investigaciones, trabajos de grado, objetos de aprendizaje, materiales para la enseñanza y datos administrativos.
- **Bases de datos especializadas:** Son bancos de información de alta calidad cuyas fuentes son las revistas internacionales indexadas y publicaciones de investigación y seriadas. Dependiendo de la base de datos es posible acceder con acceso local o remoto o libremente en aquellas cuyos contenidos son de libre acceso

- **Historia Pereirana:** Biblioteca Digital Historia Pereirana, Centro de Documentación: Con el objetivo de contribuir en la conservación y preservación de la memoria y patrimonio de la historia pereirana en diferentes formatos, documentos y fotografías.
- **Bibliotecas Digitales:** Bancos de datos nacionales e internacionales de libre acceso, que fortalecen la investigación y el conocimiento en áreas específicas, sirviendo de apoyo a las actividades académicas de nuestros usuarios.

✓ COLECCIONES

- Libros: Colección General, Referencia, Reserva
- Revistas
- Tesis y trabajos de grado
- Audiovisuales
- Otros recursos disponibles: Ebook Readers, Tablets

**SERVICIOS:**

- **Consulta en sala:**

Préstamo de materiales bibliográficos en todos los formatos.

**Préstamo externo:** Préstamo de materiales bibliográficos en los diferentes formatos, para su uso fuera de la sala de lectura.

**Préstamo interbibliotecario:** Bibliotecas de la ciudad con las que tenemos convenios interinstitucionales.

- **Referencia:**

La Biblioteca Otto Morales Benítez, busca el uso del internet a través de las diferentes redes sociales, para brindar a los usuarios de la información, servicios de orientación en búsqueda de información especializada, con el fin de obtener recursos de calidad para actividades académicas. También el usuario puede solicitar información en el correo electrónico [bibliotecapereira@areandina.edu.co](mailto:bibliotecapereira@areandina.edu.co) – referencia.funandi@hotmail.com. O a través de la línea telefónica: 3402282 ext 2018-2020

- **Formación de usuarios**

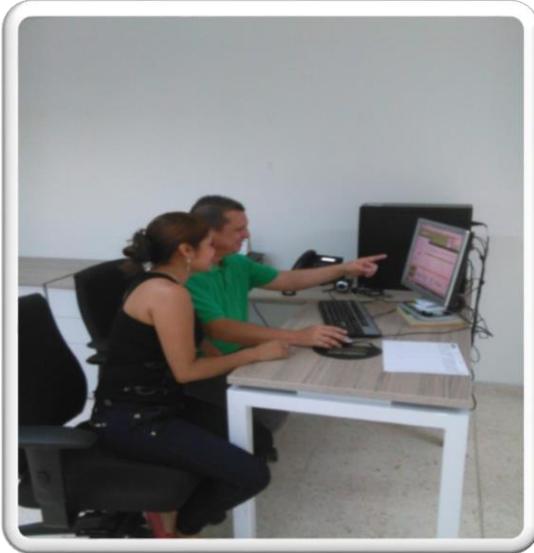
El objetivo primordial es capacitar a los usuarios de la comunidad universitaria (docentes, estudiantes, administrativos) en el conocimiento, uso y aprovechamiento de los recursos y servicios disponibles en la biblioteca, en los diferentes formatos.

Las fases que se organizan buscan acercar a todos los usuarios para obtener información especializada, permitiéndoles agilidad y autonomía en el uso de la información.

**Primera fase:** Inducción sobre los servicios de biblioteca, registro como usuarios.

**Segunda fase:** nivel básico donde se busca acercar al usuario de forma práctica a los distintos recursos que brinda la biblioteca, se capacita sobre la búsqueda de la información en el catálogo, como principal herramienta, se presenta el sitio web de la biblioteca, enlaces a otros sitios, se informa sobre las bases de datos existentes.

**Tercera fase:** Diseñado con el fin de brindar información sobre el uso específico de algunos recursos especializados como las bases de datos y capacitaciones en las mismas.



Capacitación recibida en bases de datos por el ingeniero Fabián Echeverri

## REFERENCIA EN RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECA OTTO MORALES BENITEZ

En la biblioteca Otto Morales Benítez el funcionario encargado de capacitar tanto catalogo koha como en bases de datos especializadas es el ingeniero Fabián Echeverri García. Para solicitar capacitaciones con él, las auxiliares de circulación y préstamo toman nota del número de personas a capacitar, fecha, hora y un número de teléfono o correo electrónico por si de pronto no se puede dar cumplimiento a la capacitación, en este sentido se carece de servicio de referencia para capacitación, pues si el ingeniero no está, no hay otra persona que lo pueda suplir, esto es muy recurrente puesto que Fabián solo se encuentra en horario de lunes a viernes de 7:00am – 12:00m, esto en cuanto a bases de datos, en cuanto a capacitación del catálogo Koha todas las funcionarias están en la capacidad de brindar la capacitación al usuario.



Capacitación a estudiantes de optometría día 21-09-2015

Capacitación a estudiante de odontología 21-09-2015



Se Asistió a las anteriores capacitaciones, para visualización del procedimiento

UNIVERSIDAD DE LOS RIOS		CAPACITACION Biblioteca	
NOMBRE COMPLETO	PROGRAMA	CORREO ELECTRONICO	Nº. CELULAR
Yolanda Cavita Gomez G	Enfermería	ymcavita13@estudiantes.uros.edu.ec	0994667711
Luisa Estelina Valencia	Enfermería	lvalencia1988@estudiantes.uros.edu.ec	0977244784
Maria Camila Cardenas B	Enfermería	mcardenas_26@estudiantes.uros.edu.ec	0949239789
Yolanda Domingosa Valencia	Enfermería	Yolanda.valencia@hotmail.com	0918150977
Valentín Quiroz Guizado	Enfermería	valqui198@estudiantes.uros.edu.ec	0918357594
Kristel Carolina Rodriguez D.	Enfermería	krcd19@estudiantes.uros.edu.ec	0915234667
Sofía María Nolasco	Enfermería	snolasco12@estudiantes.uros.edu.ec	0918747977
Yolanda Sofia Alvarado	Enfermería	dalvarado17@estudiantes.uros.edu.ec	0912066582
Lina María Cordero Mora	Enfermería	lmcordero@estudiantes.uros.edu.ec	0911334304
Valentina Parraez Ayala	Enfermería	valparraez1987@estudiantes.uros.edu.ec	0914510170
Valentina Carabá Lopez	Enfermería	lcarabala5@estudiantes.uros.edu.ec	09128524014
Valentina Villalobos	Enfermería	vllobos@estudiantes.uros.edu.ec	09460284
Mónica Daniela Valencia S.	Enfermería	Mdvalencia2805@hotmail.com	0910204259
Wendy Johana Soto	Enfermería	wsoto1987@estudiantes.uros.edu.ec	0923339516
Yohana Vilva Cordero	Enfermería	ycordero@hotelalcazar.com	0977236152
Yolanda (Luis) Maza Mora	Enfermería	ymaza1987@estudiantes.uros.edu.ec	0912971517
Yolanda Hernández Vilva Cordero	Enfermería	yhcordero@estudiantes.uros.edu.ec	0910220156
Yolanda Alejandra Sandoval A.	Enfermería	ysandoval17@estudiantes.uros.edu.ec	0910225221
Juan Pablo Durán Guzmán	Enfermería	jduran1988@estudiantes.uros.edu.ec	0911585328

Asistencia que firma el usuario una vez recibida la capacitación

Referencia en Catalogo Koha



## SOFTWARE KOHA

En la actualidad la biblioteca Otto Morales Benítez está ingresando todo el material del software Siabuc 8 al software Koha. Se hace un comparativo del total del material actual y el total del material que se ha migrado al nuevo sistema.

### SIABUC8

Tipo de item	Cantidad
Libros	12669
Medios audiovisuales	763
Publicaciones Seriadas	4184
Referencia	384
Reserva	307
Trabajos de grado	1577
TOTAL	19884

### KOHA

Tipo de item	Cantidad
Libros	11508
Medios audiovisuales	190
Publicaciones Seriadas	1610
Referencia	384
Reserva	307
Trabajos de grado	676
TOTAL	14675

Para el buen funcionamiento del servicio de referencia se ha tenido que manejar los dos software, pues como se puede observar en el comparativo, falta mucho material por ingresar al nuevo sistema. Se ha hecho un trabajo de comunicación informándole al usuario, que en la actualidad se encuentra haciendo este trabajo, de pasar toda la colección al nuevo sistema, pues al estar en este proceso ha ocurrido inconvenientes con la búsqueda y recuperación del material bibliográfico, hemerográfico y audiovisual.

A la hora de no encontrar cierto material que el usuario necesita, se le informa el trabajo que se está haciendo; se toma los datos de la persona para después darle una información clara si se encontró el material que estaba buscando, y desde ese mismo momento se hace una búsqueda extensiva por parte de los funcionarios de la biblioteca en ubicar el material.



Se pudo observar que para la búsqueda y ubicación del material en el catálogo koha, hace falta una persona que se encargue de brindar este servicio de referencia, pues al usuario se le ha hecho complejo la búsqueda de la información, teniendo en cuenta que no se ha logrado hacer una capacitación extensiva a la comunidad del manejo de este nuevo catálogo. Es muy importante la capacitación, ya que uno de los factores que dificultan la búsqueda del material es que el catálogo koha funciona para las 4 bibliotecas de la Fundación Universitaria del Área Andina, entonces si no se filtra por ejemplo por la sede Pereira, al hacer una búsqueda del título de Anatomía y Fisiología el sistema va arrojar todo lo que hay de este tema de todas las sedes.



## REGISTRO FOTOGRAFICO BIBLIOTECA OTTO MORALES BENITEZ



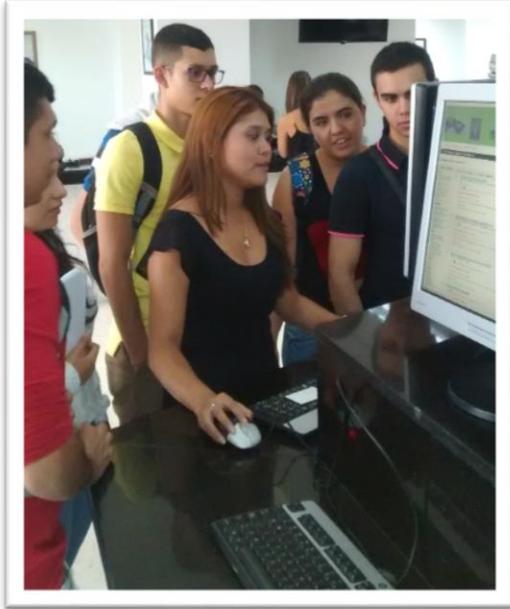
Pràctica en circulaciòn y prèstamo

Referencia a usuarios recursos, servicios informaciòn general



Invitaciòn a capacitarse catalogo koha





Capacitación a usuarios del programa de derecho catalogo koha

Referencia de cómo ubicar material en la estantería



## NUEVOS ESPACIOS DE LA BIBLIOTECA OTTO MORALES BENITEZ

El día 29 de septiembre se hizo la apertura de los nuevos espacios de la biblioteca, pues desde hace 3 años se contaban con espacios muy reducidos para la cantidad de usuarios en la Fundación Universitaria del Área Andina. Estos espacios cuentan con 8 cubículos de estudio, 1 mesa de estudio para grupo, 3 mesas de estudio para cuatros personas, y muebles en sala para mayor comodidad, todo el mobiliario de mesas y sillas es nuevo.



DÌA DE  
INAGURACIÒN

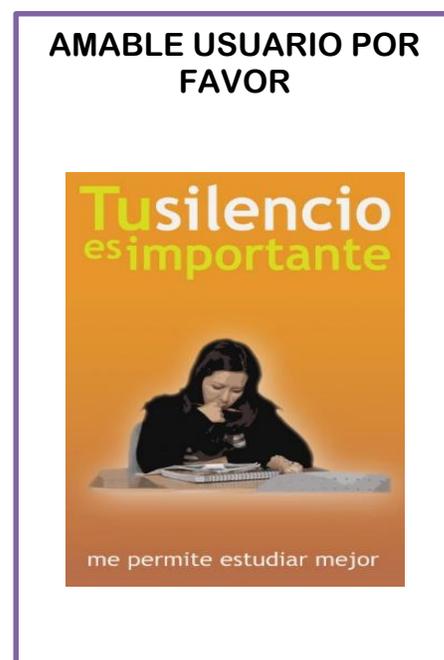
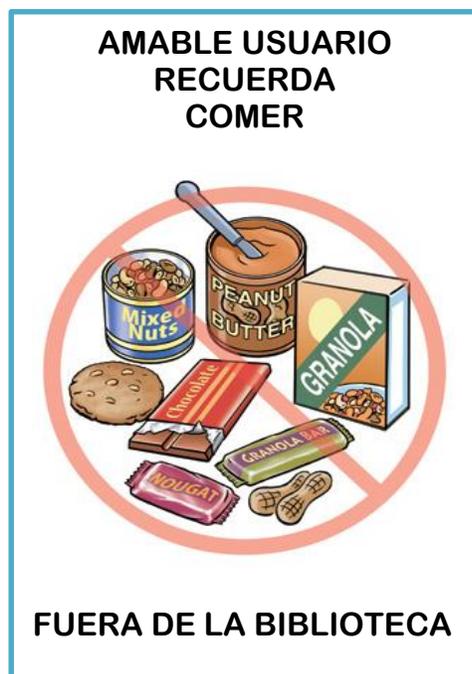
Para prestar un buen servicio de referencia a los usuarios de la biblioteca Otto Morales Benitez, es muy importantes conocer e identificar las nuevas normas de cómo va hacer utilizado el espacio y los módulos de estudio, esto con el fin de que sea una biblioteca cómoda y agradable para toda la comunidad académica . El control del ruido, el ingreso de alimentos, hablar por celular son uno de los factores en proceso de mejoramiento para lograr crear una cultura a la comunidad andina de lo que es estar en una biblioteca.



## DIFUSIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS

En la actualidad la biblioteca está trabajando en la difusión de los servicios y recursos que se tienen, además de promover el buen comportamiento en las instalaciones de la biblioteca Otto Morales Benítez. La respuesta del usuario frente a esta campaña ha sido positiva, pues se ha evidenciado que entre ellos ya existe una consciencia del buen comportamiento que se debe tener en la unidad de información, en cuanto a la utilización de los servicios cada vez son mayores, la presencia de un referencista en el momento que el usuario requiera cualquier tipo de información ha mejorado notablemente el buen servicio de la biblioteca, el ingreso a las bases de datos se han aumentado en un 30% .

Actualmente la campaña que se ha realizado, es la repartición de volantes por mesa brindando una información general de los siguientes temas.

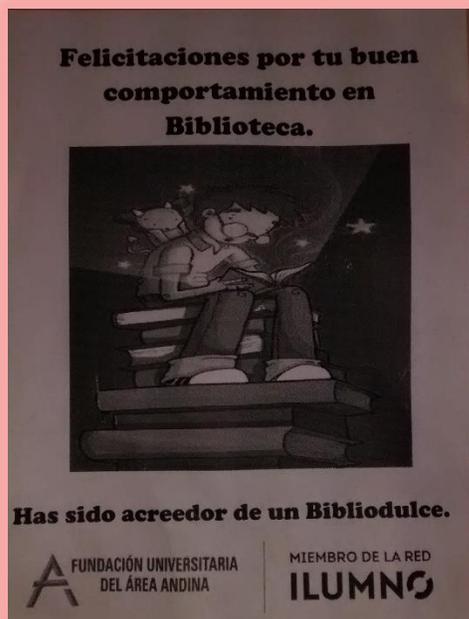




También se ha premiado la mejor mesa de la mañana o en la tarde, lo cual consiste en observar la mejor mesa de usuarios que han tenido un buen comportamiento dentro de cierto horario en la biblioteca, y se les reparte un dulce con un mensaje de felicitación, esto se hace en voz alta para que los demás usuarios tengan en cuenta que el buen comportamiento es debe ser compromiso de todos.



Felicitaciones mejores usuarios en sala.



Mensaje que lleva el dulce

En la biblioteca no solo se han repartido volantes del buen comportamiento en sala, también se reparten volantes de los recursos y servicios de la biblioteca. Estos son algunos de ellos.

### **Puedes solicitar recibo de devolución de material bibliográfico**



**Pregúntalo en Circulación y préstamo**

**AREANDINA**  
Fundación Universitaria del Área Andina

MIEMBRO DE LA RED  
**ILUMNO**

### **La Biblioteca cuenta con BASES DE DATOS ESPECIALIZADAS**



**pregunta por ellas y solicita tu capacitación en Circulación y préstamo**

**AREANDINA**  
Fundación Universitaria del Área Andina

MIEMBRO DE LA RED  
**ILUMNO**



**Contamos con tablets  
para préstamo en sala**



**Solicítalas en Circulación y  
préstamo**

**AREANDINA**  
Fundación Universitaria del Área Andina

MIEMBRO DE LA RED  
**ILUMNO**

**Tenemos material  
audiovisual para que  
lleves a tu casa**



**Solicítalo en Circulación  
y préstamo**

**AREANDINA**  
Fundación Universitaria del Área Andina

MIEMBRO DE LA RED  
**ILUMNO**



## CONCLUSIONES

- El servicio de referencia en la biblioteca de la biblioteca ha mejorado notablemente, pues el mismo personal bibliotecario ha visto que la comunicación entre todos es esencial para que exista un buen funcionamiento, cada uno desde sus aportes se han mejorado las estrategias de difusión de la información.
- Para la coloración del servicio de referencia se cuenta con todo el personal bibliotecario en el momento que se requiera, se ha tenido encargado de este servicio permanente al aprendiz Eduardo Gonzales, el cual ha sido de mucho apoyo no solo difundiendo los recursos y servicios de la biblioteca Otto Morales Benítez, también la verificación del comportamiento en sala.
- La organización de las actividades, las normas y procedimiento de la información que se manejan en la biblioteca fue compartida con todos los funcionarios de la unidad de información, pues uno de los factores que carecía de un buen servicio es que no todos contaban con la misma información, “no se hablaba el mismo idioma”, por consiguiente la comunicación es esencial para todo proceso.
- Con los nuevos espacios en las instalaciones de la biblioteca se han hecho modificación de horarios entre los funcionarios, pues se ha visto la necesidad de que la persona encargada del horario de la noche este acompañada de otro funcionario para prestación de un mejor servicio.

## BIBLIOGRAFIA

- Thompson, James; Car reg. (1990). Biblioteca universitarias. Conceptos y función. Madrid, España.: Pirámide. Recuperado de : <http://sabus.usal.es/docu/pdf/Univer.PDF>
- Naranjo, Sandra; Palacios, Melissa. (2008). Diseño de un servicio de referencia digital en la biblioteca María Cristina Niño Michelsen del Politécnico Grancolombiano. Bogotá.: Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de:  
<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis62.pdf>
- Castillo, Lourdes. (2001-2002). Servicios de Referencia e informacìon bibliogràfica. Recuperado de : <http://www.uv.es/macass/SR1.pdf>
- Fundacìon Universitaria del Area Andina. (2015). Biblioteca. Pereira. Recuperado de :  
<http://www.areandina.edu.co/content/estudiantes>



