



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA

**PROGRAMA DE DESARROLLO DE COLECCIONES PARA EL CENTRO DE
RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD
CATÓLICA ANDRÉS BELLO**

Trabajo de licenciatura presentado como requisito parcial ante la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela, para optar al título de Licenciatura en Bibliotecología.

Autores: Rosmelli Y. Uban Sicas

Yoseiddy L. López Escalante

Tutor: Evelyn D. Guerrero Mass

Caracas, enero de 2023

Uban Sicas, Rosmelli Yusdelsy

Programa de desarrollo de colecciones para el centro de recursos para el aprendizaje y la investigación de la Universidad Católica Andrés Bello / Rosmelli Uban; Yoseiddy López; tutora Evelyn Guerrero. - - 2023.

viii+153 h.; il.; [Archivo de computador] 4,26 MB.

Trabajo de grado (Licenciatura en Bibliotecología) – Universidad Central de Venezuela, 2023.

1. GESTIÓN DE COLECCIONES. 2. CENTROS DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN. I. LÓPEZ, YOSEIDDY. II. GUERRERO, EVELYN, TUTOR. III. UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO.

CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
AGRADECIMIENTOS	viii
RESUMEN	ix
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO 1. EL PROBLEMA	11
1.1. Planteamiento del problema	11
1.1.1. Objetivos	14
1.1.1.1. Objetivo general	14
1.1.1.2. Objetivos específicos	14
1.2. Justificación e importancia de la investigación	15
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes de la investigación	17
2.1.1. Antecedentes internacionales	17
2.1.2. Antecedentes nacionales	20
2.2. Bases teóricas	23
2.2.1. Las bibliotecas universitarias como Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación	23
2.2.2. Servicios y recursos de los CRAI en el ámbito universitario	25
2.2.3. Colecciones bibliográficas del CRAI en el ámbito universitario	32
2.2.4. Gestión de colecciones de los CRAI en el ámbito universitario	33
2.2.4.1. Selección de recursos bibliodocumentales para colecciones bibliográficas de los CRAI en el ámbito universitario	34
2.2.4.2. Adquisición de recursos bibliodocumentales para colecciones bibliográficas de los CRAI en el ámbito universitario	35
2.2.4.3. Inventario de recursos bibliodocumentales para colecciones bibliográficas de los CRAI en el ámbito universitario	35
2.2.4.4. Evaluación de recursos bibliodocumentales para colecciones bibliográficas de los CRAI en el ámbito universitario	36
2.2.4.5. Descarte de recursos bibliodocumentales para colecciones bibliográficas de los CRAI en el ámbito universitario	37

2.2.5. Perfil de usuarios de los CRAI en el ámbito universitario	39
2.3. Marco institucional	42
2.3.1. Universidad Católica Andrés Bello	42
2.3.2. Centro Cultural y Biblioteca Central “Padre Carlos Guillermo Plaza s.j.”	54
2.2.3. Servicios y recursos del CRAI/UCAB	57
2.2.4. Colecciones bibliográficas del CRAI/UCAB	63
2.2.5. Perfil de usuarios del CRAI/UCAB	66
2.4. Marco legal	66
2.4.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) (2000)	67
2.4.2. Ley Orgánica de Educación (2009)	68
2.4.3. Ley de Universidades	69
CAPITULO 3. MARCO METODOLÓGICO	71
1.1. Tipo y nivel de la investigación	71
3.2. Diseño de la investigación	71
3.3. Informantes clave	72
3.4. Técnicas de recolección de datos	73
3.5. Instrumentos de recolección de datos	76
3.5.1. Bitácora	76
3.5.2. Plantilla de sugerencias en Koha	78
3.6. Técnicas de análisis de los datos	81
CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	86
4.1. Análisis de resultados con Atlas.ti	86
4.2. Análisis de resultados de las plantillas de sugerencia de Koha	95
CAPÍTULO 5. PROGRAMA DE RECONEXIÓN BIBLIOESCUELA PARA EL DESARROLLO DE COLECCIONES	99
5.1. Presentación	100
5.2. Objetivo	100
5.3. Misión	100
5.4. Visión	101
5.5. Alcance	101
5.6. Metodología y actividades	103

5.8. Recursos y herramientas	104
5.9. <i>Stakeholders</i>	105
5.10. Perfil del talento humano	107
5.11. Plan de acción para la búsqueda de los recursos bibliodocumentales solicitados	108
5.12. Matriz FODA	114
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	115
REFERENCIAS	117
ANEXOS	124
Anexo A. Modelo de bitácora	124
Anexo B. Plantilla de sugerencias en Koha	125
Anexo C. Ejemplo de sugerencia en la plantilla de Koha	128
Anexo D. Categorización de sugerencias de recursos bibliográficos	129
Anexo E. Evidencia de análisis con Atlas.ti	131
Anexo F. Guía de recursos virtuales del CRAI/UCAB	133
Anexo G. Instructivo para la carga automatizada de solicitudes en el SIGB-Koha	134
Anexo H. Sugerencias realizadas por los informantes clave	135
Anexo I. Sugerencias rechazadas	159

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Servicios y recursos de los CRAI en el ámbito universitario</i>	27
Tabla 2. <i>Oferta académica de pregrado de la UCAB</i>	45
Tabla 3. <i>Oferta académica de posgrado de la UCAB</i>	46
Tabla 4. <i>Oferta académica del CIAP de la UCAB</i>	48
Tabla 5. <i>Oferta académica internacional de la UCAB</i>	50
Tabla 6. <i>Centros e Institutos de Investigación de la UCAB.</i>	52
Tabla 7. <i>Servicios y recursos del CRAI/UCAB por área de conocimiento</i>	58
Tabla 8. <i>Colección por salas del CRAI/UCAB</i>	64
Tabla 9. <i>Perfiles de usuario del CRAI/UCAB</i>	66
Tabla 10. <i>Plan de reuniones realizadas con los grupos focales</i>	75
Tabla 11. <i>Descripción de los campos de la bitácora utilizada</i>	77
Tabla 12. <i>Descripción de los campos de la plantilla de sugerencia de Koha</i>	79
Tabla 13. <i>Categorías y códigos para el análisis con Atlas.ti</i>	87
Tabla 15. <i>Análisis de las respuestas de las reuniones con los informantes clave</i>	90
Tabla 16. <i>Alcance del nivel académico del PREBIE</i>	101
Tabla 17. <i>Descripción de los stakeholders</i>	105
Tabla 18. <i>Perfil del talento humano para el desarrollo del PREBIE</i>	107
Tabla 20. <i>Plan de promoción y divulgación de los títulos adquiridos.</i>	112
Tabla 21. <i>Matriz FODA del PREBIE</i>	114

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Organigrama del CRAI/UCAB</i>	56
Figura 2. <i>Actividades medulares del PREBIE</i>	104
Figura 3. <i>Bitácora</i>	124
Figura 4. <i>Ingreso al Koha de la UCAB</i>	125
Figura 5. <i>Sección de Adquisiciones</i>	125
Figura 6. <i>Sección de Sugerencias</i>	126
Figura 7. <i>Sección de nueva sugerencia de compra</i>	126
Figura 8. <i>Plantilla de sugerencia de compra</i>	127
Figura 9. <i>Ejemplo de sugerencia de compra por medio de la plantilla de Koha</i>	128
Figura 10. <i>Ejemplo de búsqueda en el Catálogo del CRAI/UCAB</i>	129
Figura 11. <i>Ejemplo de sugerencias que no se encuentran en el Catálogo del CRAI/UCAB</i>	129
Figura 12. <i>Ejemplo de sugerencias que tienen pocos ejemplares en el CRAI/UCAB</i>	130
Figura 13. <i>Ejemplo de sugerencias que tienen una gran cantidad de ejemplares en el CRAI/UCAB</i>	130
Figura 14. <i>Nube de palabras con Atlas.ti</i>	131
Figura 15. <i>Lista de palabras con Atlas.ti</i>	131
Figura 16. <i>Conceptualización de datos con Atlas.ti</i>	132
Figura 17. <i>Recursos virtuales que ofrece el CRAI/UCAB</i>	133
Figura 18. <i>Instructivo de gestión usuaria Koha</i>	134

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecer a mis padres, porque sin su esfuerzo y apoyo incondicional no hubiese llegado a redactar este trabajo. A mi tía Elia, porque nunca ha dejado de motivarme a creer que siempre llega algo mejor. A Marcos Campos y a su madre, Marilyn Moreno, porque sin nuestras tardes de café no habría sobrevivido a todo este proceso. A Jefferson Arevalo (y su familia), por abrirme las puertas de su casa y darle color a mis días grises. A Sociedad Asociativa, por ser el mejor regalo que me dio la EBA. A Evelyn Guerrero, por ser la mejor tutora del mundo. A la UCV, por todo lo aprendido. Y a la UCAB por permitirme formar parte de su equipo. Gracias.

Rosmelli Uban

Quiero agradecer a Dios en primer lugar, luego a mis padres y abuelos, quienes con mucho amor me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos tanto personales como académicos. Agradezco a mi tía, MSc. Yesenia Escalante, quien me acompañó en este proceso aclarando mis dudas, dándome animo y corrigiendo cuando era necesario, pero sobre todo por siempre creer en mí, ser mi guía y por sus consejos, los llevaré grabados para siempre en la memoria y en mi futuro profesional. Agradezco también a Frank Rivas, quien estuvo incondicionalmente apoyando e impulsándome a seguir aun cuando me sentía abrumada. A todas las personas que me acompañaron en este proceso, solamente me queda decirles de todo corazón: muchas gracias.

Yoseiddy López

Universidad Central de Venezuela
Facultad de Humanidades y Educación
Escuela de Bibliotecología y Archivología

**Programa de Desarrollo de Colecciones para el Centro de Recursos para el Aprendizaje y
la Investigación de la Universidad Católica Andrés Bello**

Autores: Rosmelli Y. Uban Sicas

Yoseiddy L. López Escalante

Tutor: Evelyn D. Guerrero Mass

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo, formular un programa de desarrollo de colecciones para el centro de recursos para el aprendizaje y la investigación de la Universidad Católica Andrés Bello, a través de un documento que funge como herramienta de mejora para su funcionamiento por ajustarse a la realidad de su comunidad y de sus necesidades informativas reales, incorporando servicios y recursos de información en línea. La metodología utilizada estuvo sujeta al enfoque cualitativo, mediante la Investigación-Acción no experimental y en un lapso transversal, en el que se usó la bitácora como instrumento de recolección de datos. Esta última se realizó luego de reuniones con treinta (30) informantes clave, divididos en Directores de Escuela y Coordinadores Académicos. El análisis determinó que el CRAI de la UCAB es esencialmente humanista y ha dejado de lado las áreas de Ingeniería y Administración y Contaduría, lo que ha dado como resultado áreas y recursos débiles de poco uso y en estado de obsolescencia. Además, se pudo verificar a través de la implementación del programa que cada una de las actividades son factibles dentro de la coordinación de adquisiciones y servicio al público del CRAI/UCAB y su implementación ayudaría a garantizar el desempeño óptimo de la academia y la investigación.

Descriptores: Gestión de colecciones, Desarrollo de colecciones, Centros de recursos para el aprendizaje y la investigación, Metodología cualitativa.

INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas universitarias han evolucionado hasta transformarse en centros de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI), y siguen teniendo como meta y objetivo, el poder impartir y ofrecer acceso al conocimiento a todos sus usuarios, siendo estas estructuras de gran valor para el apoyo al docente, estudiantes e investigadores, convirtiéndose de esta forma en un recurso primordial a la hora de contribuir al abastecimiento de información y servicios bibliotecarios apropiados que permiten gestionar el material documental accesible, desarrollar las capacidades que posee cada usuario para analizar y procesar conocimientos e impulsar el estudio autodidáctico beneficiando la investigación.

En la actualidad estas unidades de información afrontan diversos retos relacionados con la oferta de sus servicios y la gestión de sus colecciones, por lo tanto, deben asumirlos como parte de sus tareas. El uso de las colecciones por parte de los usuarios y el corto ciclo de vida que sufren las colecciones a causa de la obsolescencia o la ignorancia de los verdaderos recursos útiles, pone en riesgo la calidad del servicio prestado, esto ocurre ya que no se desarrollan adecuados controles bibliográficos en materia de gestión de colecciones.

A todo esto y tomando en cuenta la pandemia por la que tuvo que atravesar el mundo el pasado 2020, los cambios en los servicios bibliotecarios no sufrieron ningún atraso, al contrario, lo que esto logró fue la integración de servicios clave para los investigadores, que van de la mano del desarrollo de sus proyectos educativos y relacionados con las tecnologías de información y comunicación (TIC).

En vista de lo mencionado anteriormente, se presenta este trabajo de grado, en el que se presenta un programa de gestión de colecciones para el CRAI de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), a través de un documento que funciona como herramienta de mejora para su funcionamiento, por ajustarse a la realidad de su comunidad y de sus necesidades informativas

reales, incorporando servicios y recursos de información en línea, a través de una plataforma web moderna, accesible, dinámica y segura.

En ese sentido, este trabajo de grado se desarrolla en (5) cinco capítulos:

Capítulo I: Constituido por el planteamiento del problema, objetivo general, objetivos específicos, la justificación e importancia de la investigación y la ubicación del problema en el contexto del conocimiento acumulado.

Capítulo II: Marco Teórico: lo constituyen las bases teóricas y antecedentes de la investigación, las bases teóricas, así como términos necesarios para desarrollar el programa, el marco institucional, que es la información referida a los antecedentes de la Biblioteca donde se está realizando la investigación, reseña histórica, servicios que ofrece, entre otros aspectos.

Capítulo III: Metodología empleada para la elaboración del programa, estableciendo el tipo de investigación, el diseño, los instrumentos a emplear, la muestra elegida y la técnica e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV: Resultados y análisis de las reuniones realizadas mediante los instrumentos de recolección.

Capítulo V: Descripción del programa de desarrollo de colecciones, sus objetivos, misión, visión y alcance, metodología, recursos y herramientas y resultado en la investigación.

Finalmente, se presentan las conclusiones, sus respectivas recomendaciones, y se enlista las fuentes usadas para el desarrollo del trabajo, así como los anexos que dan validez a todo lo mencionado en el presente trabajo.

CAPÍTULO 1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Las universidades siempre han tenido un gran reto en común, la planificación y gestión de los servicios universitarios que ofrecen a la comunidad, esencialmente aquellos que corresponden con la docencia, la investigación y la formación. Para lograr este objetivo, se apoyan en las bibliotecas universitarias, que son consideradas por Martínez (2004, p.1) como un “Servicio clásico de la universidad, como depósito de la producción científica.”, y en esta nueva normalidad postpandemia, puede reunir a su vez, toda una serie de servicios del campus y ofrecer soluciones favorables a la consecución de los cambios.

Todo esto se debe, a que, desde hace ya dos décadas, las bibliotecas universitarias han logrado con éxito transformaciones formidables, provocadas, en su gran mayoría, por la invasión de las TIC. Las TIC permiten que se realice todo de una forma drásticamente distinta y, a su vez, han estimulado la creación de nuevas políticas que dan como resultado nuevos servicios directos a los usuarios.

Es por ello que, la pandemia no retrasó el cambio de servicios bibliotecarios, sino que, la virtualidad, adelantó la integración de aquellos servicios clave para los investigadores, que están ligados al desarrollo de sus proyectos educativos y relacionados con las tecnologías. La biblioteca, en este nuevo contexto se conoce como “Learning Resources Centre” (Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI) y se transforma en una unidad donde el usuario puede encontrar otros servicios universitarios de forma compacta y sin tener que desplazarse a diferentes lugares del campus. De esta manera, la biblioteca se convierte así en el auténtico centro de los recursos educativos básicos para la comunidad universitaria.

De acuerdo con lo planteado en los párrafos anteriores, se hace necesario que los CRAI, también adecúen métodos que permitan estar a la par de la dinámica mundial y coadyuven con la formación de nuevos perfiles de profesionales, aquellos que generarán el conocimiento del hoy y del mañana. Pero, además, que estos métodos estén vinculados con las necesidades inmediatas de todos los actores que hacen vida en estos sistemas de información.

En ese orden de ideas, en el presente trabajo se ha planteado se propone como caso de estudio la Biblioteca Central de la UCAB, por ser una de las direcciones que, apuesta a la vanguardia, innovación y que se desarrolla en una de las pocas instituciones universitarias que se interesan por trabajar basados en normas de calidad (Rodríguez, 2019), pero que, en ese mismo sentido, requiere una adecuación en su gestión, específicamente en el área de desarrollo de colecciones.

En concordancia con lo anterior, es importante destacar que la UCAB tiene programas académicos en tres (3) niveles de formación, el técnico, el pregrado y el postgrado; siendo el pregrado el que representa el porcentaje más alto de la matrícula con siete mil (7.000) alumnos aproximadamente. Con respecto al desarrollo de sus programas académicos, esta se organiza en cinco (5) Facultades (Ciencias Económicas y Sociales y Derecho, Humanidades y Educación, Ingeniería y Teología) y quince (15) Escuelas (Administración y Contaduría, Arquitectura, Ciencias Sociales, Comunicación Social, Derecho, Economía, Educación, Filosofía, Ingeniería Civil, Ingeniería Informática, Ingeniería Industrial, Ingeniería Telecomunicaciones, Letras, Psicología y Teología), y su modalidad de educación es híbrida; es decir, incluye virtualidad, presencialidad y semipresencialidad.

En la actualidad, la UCAB estudia la incorporación de nuevos programas en los distintos niveles de formación, incluso, hicieron promoción a través de su perfil @enlaucab en su red social Instagram, sobre la apertura de la carrera Arquitectura en la sede principal, Montalbán

(UCAB, 2022). Es decir, la institución se ha planteado seguir creciendo de acuerdo a los intereses educativos de la población estudiantil media y diversificada, de la flotante, pero también de lo que está demandando el país para su progreso.

Por su parte, la Biblioteca Central está disponible para una comunidad de aproximadamente diez mil (10.000) personas, integrada además por profesores, investigadores y colaboradores. También ofrece servicios a sus egresados, jubilados y a usuarios externos provenientes de otras instituciones educativas de nivel superior u otras que requieren de los productos y recursos que dispone el centro.

No obstante, estudiantes, profesores e investigadores, señalan que la Biblioteca Central de la UCAB ha caído en un desfase con respecto a las necesidades bibliodocumentales de la comunidad, sobre todo después de mantener el servicio cerrado, salvo excepciones (solicitudes de profesores e investigadores) desde la cuarentena declarada el pasado 13 de marzo de 2020. Así lo afirma el Director de la Escuela de Ingeniería Informática (Lara, R. comunicación personal, 24 de marzo de 2022), y agrega (comunicación por correo electrónico, 25 de marzo de 2022) que:

Si bien hay "clásicos" que debemos tener, ya sea en físico o en digital, también es cierto que la Biblioteca debe dotarse de actualizaciones de cara a la investigación y al estado del arte; y por lo general, estas se dan bajo el marco de las librerías digitales de IEEE (IEEE Xplore) y la ACM que, en definitiva, al adquirirse servirían a las otras ingenierías, en especial a Telecomunicaciones y Civil.

Esta falta de correspondencia se reafirma por la limitada variedad de recursos digitales en otras áreas del conocimiento como es el caso de Ciencias Sociales. En este caso, la Directora de la Facultad (Abad, C. comunicación personal, 24 de marzo de 2022) indica la necesidad de incorporar bases de datos como la de "World at Work para fortalecer líneas de investigación propias de la sociología y que mantenga al usuario servirse desde la distancia." acción que

hubiese podido resolver parte de las necesidades informacionales de la población ucabista en cuarentena.

Esta situación trae como consecuencia que los recursos que sí son útiles, no sean conocidos y/o promovidos por los profesores, y desaprovechados por los estudiantes, colaboradores y comunidad en general. Ante lo planteado, cabe preguntarse ¿Cuáles son los elementos que componen el proceso de gestión de colecciones en un CRAI como el de la UCAB? ¿Cuáles son las necesidades bibliodocumentales de los diferentes perfiles de usuarios que se deberán tener en cuenta para desarrollar la colección de la UCAB? ¿Bajo qué método se abordará la selección de los nuevos recursos bibliodocumentales? ¿Qué criterios se deben establecer para la formulación de un programa de desarrollo de colecciones para el CRAI/UCAB?

1.1.1. Objetivos

1.1.1.1. Objetivo general

Formular un programa de desarrollo de colecciones para el centro de recursos para el aprendizaje y la investigación de la Universidad Católica Andrés Bello.

1.1.1.2. Objetivos específicos

1. Describir los elementos que componen el proceso de la gestión de colecciones en los CRAI en el ámbito universitario.
2. Identificar las necesidades bibliodocumentales de las carreras que conforman las quince (15) Escuelas de la Universidad Católica Andrés Bello.
3. Seleccionar los recursos bibliodocumentales físicos y digitales, de acuerdo con las necesidades de las quince (15) Escuelas de la Universidad Católica Andrés Bello.

4. Establecer los criterios del programa para el proceso de selección, adquisición y difusión de los recursos bibliodocumentales físicos y digitales para el aprendizaje y la investigación de la comunidad académica de la Universidad Católica Andrés Bello.

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La aplicación de las TIC conlleva, respecto a las colecciones de materiales de cualquier unidad de información, un replanteamiento total de los temas que se refieren al desarrollo y gestión de dichas colecciones, pues ahora la cuestión no se dirige a soportes novedosos y algunos formatos de almacenamiento de la información, sino a una auténtica revolución respecto al ser mismo de las colecciones y, por ende, de las bibliotecas o en su defecto, a la evolución misma de ellas, es decir, los CRAI. Como toda revolución viene con un cambio, lo anterior ha producido en la gestión de colecciones un nuevo paradigma para resolver los nuevos problemas que surgen de acuerdo a su evolución y han dado paso a al reconocimiento de las Ciencias de la Información y un papel protagónico para el profesional de la información.

Es por ello que, formular un programa de desarrollo de colecciones para el centro de recursos para el aprendizaje y la investigación de la Universidad Católica Andrés Bello basado en datos, es una propuesta válida y factible, pues su implementación ayudaría a orientar a los usuarios en el propósito de adoptar normas que faciliten la conformación de las colecciones de la biblioteca universitaria realizando un proceso selectivo validado por las escuelas, y que permita escoger los materiales más importantes, de carácter medular para la comunidad académica (libros de texto básicos, obras de literatura, bibliotecas digitales, obras de referencia, bases de datos especializadas y multidisciplinarias). Este programa de gestión de colecciones no contempla solamente los aspectos de selección y adquisición como tradicionalmente se ha creído, sino que incluye además otros elementos como la descripción de la comunidad de usuarios, los niveles de

intensidad de la colección, la distribución del presupuesto, el descarte y la evaluación de colecciones.

Por otra parte, en lo referente al nivel académico, la presente propuesta interrelaciona distintas áreas de la Bibliotecología, tales como gestión de desarrollo de colecciones, las TIC, gestión de proyectos y catalogación y clasificación, dejando en evidencia la aplicación del conocimiento adquirido durante el proceso formativo. Para finalizar, la intención de las autoras al realizar este trabajo de grado, es el reconocimiento de la importancia que tiene el profesional de la información en el desarrollo de iniciativas que busquen constantemente mejorar las condiciones en que se desenvuelve la comunidad de usuarios a las que sirven. A su vez, el trabajo funge como aporte metodológico pues se utilizaron técnicas recurrentes en el ámbito cualitativo, tales como, la investigación-acción y el uso de software para análisis de información que fue posible realizar gracias a las TIC.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Dentro del marco teórico de la investigación, se deben incorporar y conectar elementos teóricos que sustenten el tema y el planteamiento del problema de la investigación, además, debe “Proveer un marco de referencia para interpretar los resultados del estudio” (Hernández et al., 2014, p. 61). Por consiguiente, en este capítulo se presentan y analizan antecedentes, conceptos, instituciones, leyes, entre otros, consideradas confiables y válidas para organizar y conceptualizar esta investigación. También, para el estudio, se tomaron en cuenta trabajos precedentes tanto a nivel nacional como internacional, este arqueo bibliográfico permitió recuperar estudios relacionados con el tema de desarrollo de colecciones.

2.1.1. Antecedentes internacionales

Para el desarrollo de la presente propuesta, se hizo una revisión bibliográfica a nivel internacional, esto con la intención de conocer el desenvolvimiento del desarrollo de colecciones y su interacción con los usuarios fuera del ámbito nacional. Al realizar la búsqueda se tomaron publicaciones que van desde el 2020 hasta el 2001. A continuación, se resumen los trabajos de grado que guardan relación con la presente propuesta y descritos en orden descendente de publicación.

En primer lugar, se encuentra el trabajo de Mora (2020) que lleva por nombre Creación de la política de gestión de colecciones para la Biblioteca EIA, el cual tiene por objetivo crear la política de gestión de colecciones para la biblioteca de la Universidad EIA, con el fin de mantener unos procesos estándar y de calidad que provean fuentes y recursos que satisfagan las necesidades de información de sus usuarios.

El trabajo mencionado tiene un enfoque cualitativo y el autor utilizó la recopilación o revisión documental que se aplicó en los documentos que se recuperaron mediante la búsqueda bibliográfica sobre la gestión de colecciones y sus procesos, como también, a aquellos documentos que han sido creados por la Biblioteca EIA para la gestión de sus colecciones. También escogió un grupo focal que consistió en las personas encargadas de los procesos relacionados con la gestión de colecciones de la Biblioteca EIA. En este sentido, hubo dos (2) grupos focales; el primero fue establecido con las personas encargadas de los procesos de selección y adquisición, y el segundo con las de evaluación, descarte y conservación.

Ahora bien, los resultados arrojaron que era necesaria una política para que la colección mantenga su continuidad, el grado de consistencia y la coherencia de las colecciones a través del tiempo, logrando con esto, una mayor satisfacción de las necesidades y demandas de información, como también, un uso más efectivo de los recursos de información. Así pues, dicho trabajo se vincula con la presente propuesta pues además de desarrollar políticas de gestión de colecciones para una biblioteca universitaria, sirvió de guía para el desarrollo de la técnica de recolección de datos a través de grupo focales.

En segundo lugar, se destaca el trabajo de Campos y Marchena (2015), titulado Evaluación de la colección de libros impresos de la Biblioteca del Campus Liberia, Sede Regional Chorotega, Universidad Nacional, este trabajo de grado también posee dos (2) objetivos generales que son 1) evaluar la colección de libros impresos de la Biblioteca del Campus Liberia de la Sede Regional Chorotega de la Universidad Nacional, y 2) analizar la relación entre la colección de libros de la biblioteca y la literatura referenciada por los académicos para el desarrollo de los programas de estudio de las diferentes carreras de grado y postgrado.

Dicho trabajo tiene un enfoque mixto de tipo descriptivo en el cual se busca concretar desde el punto de vista de los usuarios, las necesidades informativas y la satisfacción de los

estudiantes que están cursando estudios de pregrado, grado y posgrado en diferentes carreras del Campus Liberia, así como de los docentes y del personal administrativo. Igualmente, se estudió la colección de libros impresos desde varios aspectos como la pertinencia, la calidad, el crecimiento anual, entre otros, así como el comportamiento de las diferentes poblaciones de usuarios con respecto a la colección.

Las conclusiones determinaron que se debe enriquecer las áreas fuertes con nuevas adquisiciones, tanto en títulos como en volúmenes, sobre todo en las áreas de mayor demanda para que hayan más de dos volúmenes por título pues a pesar de que son áreas con un alto índice de uso también se determinó que tienen algún tipo de carencia. Asimismo, las áreas de poco uso o áreas débiles que sí aplican en la oferta académica, se recomienda reforzarlas con material actualizado y pertinente, según los requerimientos de los usuarios con el fin de que se conviertan en áreas fuertes. Este trabajo de pregrado tiene relación con la presente propuesta debido a que comprende criterios y directrices básicas para coordinar y llevar a cabo la gestión de la colección, la selección del material, responsabilidad del personal en la selección, distribución del presupuesto, adquisición, descarte y evaluación de sus colecciones.

Finalmente, se encuentra el trabajo doctoral de Pérez (2001), denominado El desarrollo de colecciones: evaluación en las bibliotecas universitarias españolas, este tuvo dos (2) objetivos generales: 1) analizar la evolución teórico-práctica del desarrollo de las colecciones en el mundo anglosajón con objeto de valorar los procesos evolutivos que han experimentado; recopilar y aprender de sus métodos de evaluación; e informar de herramientas y recursos para el desarrollo de las colecciones que existen en la red Internet, y 2) la adaptación de una metodología para la evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias españolas con el fin de obtener datos cualitativos sobre su comportamiento y el del área temática Biblioteconomía y Documentación en

España, obteniendo de sus resultados criterios para la toma de decisiones sobre las colecciones estudiadas, para su mejora y su posterior desarrollo.

El método en el que se basa esta investigación está incluido en el llamado enfoque “centrado en los materiales”, conocido como evaluación de la colección de un área temática concreta mediante publicaciones del personal docente e investigador (Pérez, 2001, p. 164) y utiliza las técnicas de comparación de bibliografías y el análisis de citas. Las conclusiones de este trabajo arrojaron que la inexistencia de un sistema generalizado de evaluación para las Bibliotecas Universitarias Españolas, es responsable de los déficits en el desarrollo de las colecciones en cuanto a planificación, eficiencia y obtención de datos para la elaboración de indicadores que permitieran una evaluación continua y equilibrada. Esta investigación tiene relación con la presente propuesta puesto que desarrolla una política para la gestión de colecciones que puede ser aplicada a toda la red de bibliotecas de universidades nacionales.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Los trabajos de grado nacionales referentes al desarrollo de colecciones en bibliotecas, permitieron ser guía y apoyo en la presente investigación. Al realizar la búsqueda se tomaron publicaciones que van desde el 2018 hasta el 2015. A continuación, se resumen los trabajos de grado que guardan relación con la presente propuesta y descritos en orden descendente de publicación.

En primer lugar, se encuentra el trabajo titulado Diseño de políticas de desarrollo de colecciones para la unidad de servicios de información “Belarmino Lares” de la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela realizado por Vegas (2018). Dicho trabajo consistió en diseñar una política de desarrollo de colecciones para la Unidad de Servicios de Información “Belarmino Lares” de la Escuela de Psicología de la Facultad de Humanidades y

Educación de la Universidad Central de Venezuela. Esta investigación es de carácter descriptivo, por cuanto el nivel de conocimiento al que se aspiró llegar, pretendía especificar las características más importantes del problema de estudio. La investigación fue ubicada dentro del diseño de campo no experimental, ya que se observaron los hechos tal y como se manifiestan en su contexto natural. Los resultados demostraron la importancia de una política de desarrollo de colecciones para la Biblioteca, por representar una valiosa herramienta de apoyo al personal a cargo de este servicio para la toma de decisiones pertinentes y oportunas.

Esta investigación arrojó que, de los servicios ofrecidos por la Biblioteca, los usuarios dicen consultar más las tesis, libros y revistas en ese orden de importancia, perciben que la Biblioteca medianamente conoce sus necesidades, tienen interés en sus colecciones, pero más de la mitad no se siente satisfecho con la información que brindan por estar desactualizada. En este sentido, la investigación está vinculada con la presente propuesta pues representa una guía para la conformación de la colección bibliográfica de una unidad de información, y, además, está ajustada a las necesidades de la comunidad y de los potenciales usuarios.

En segundo lugar, se destaca el trabajo de Durán y Falcón (2017) titulado Política de desarrollo de colecciones para la biblioteca del hospital "Dr. Miguel Pérez Carreño" de Caracas, el cual tuvo por objetivo diseñar una política de desarrollo de colecciones para dicha biblioteca. El tipo de investigación fue de carácter descriptivo y documental y contó con el apoyo del análisis de recolección de datos que permitió con ello la elaboración de un diagnóstico de la situación actual de la colección de la biblioteca, así como de evaluar el grado de satisfacción del fondo documental por parte de sus usuarios. La población que se estudió fue conformada por trescientos ochenta y tres (383) médicos adjuntos que hacen vida en el hospital, la técnica que emplearon fue la observación directa y la encuesta.

A través de estas técnicas concluyeron que el cien por ciento (100%) de los encuestados manifestó la necesidad de que se adquirieran nuevos recursos bibliográficos electrónicos que beneficien a toda la comunidad de usuarios que hacen vida en la biblioteca. De este modo, el trabajo guarda relación con la presente propuesta pues se comprobó que la biblioteca no está satisfaciendo efectiva y eficientemente las necesidades de información.

Por último, se menciona el trabajo Diseño de una política de desarrollo de colecciones para la Biblioteca de la Universidad Nacional Experimental “Vicerrectorado Luís Caballero Mejías” - Núcleo Charallave, estado Miranda, realizado por Ayona Torres (2015). Este tiene por objetivo general diseñar una política de desarrollo de colecciones para la Biblioteca mencionada, que contribuya a satisfacer las necesidades de información en docencia, investigación y extensión de sus usuarios. Se basó en una investigación de campo y documental ya que el trabajo se desarrolla directamente en la Biblioteca, y los datos que se obtuvieron fueron sustentados a través de encuestas y observación de hechos.

En dicha propuesta, el universo del nombrado estudio, constituyó una población de tipo finita y estuvo dividida en mil cuatrocientos (1400), setenta (70) profesores y cincuenta y seis (56) empleados, lo que dio un total de mil quinientos veintiséis (1526) usuarios. Dentro de los resultados obtenidos se encuentra que una parte de los usuarios afirma que la colección de la Biblioteca es insuficiente y desactualizada y por esto no satisface sus necesidades de información. Consideran además que la Biblioteca no proporciona la información necesaria para el desarrollo de sus actividades académicas. Esto refleja la insuficiencia del material bibliográfico en los servicios que presta la unidad, siendo esta la causa principal por la que los usuarios no acuden masivamente a consultar el servicio. La investigación descrita tiene relación con la presente propuesta ya que destaca la importancia de los estudios de usuarios pues permiten

conocer las necesidades informacionales tanto de los usuarios reales como potenciales y a su vez, permite conocer las deficiencias de la Unidad de Información.

2.2. Bases teóricas

Si se habla de fundamentación teórica, Balestrini (2006) opina que esta está determinada por la perspectiva de análisis, la visión del problema que se asume en la investigación y de igual manera muestra la voluntad del investigador de analizar la realidad del objeto de estudio de acuerdo a una explicación pautada por los conceptos, categorías y el sistema preposicional, atendiendo a un determinado paradigma teórico (p. 91). Dicho de otro modo, este capítulo expone las bases teóricas de la investigación, pues estas fundamentan y explican aspectos relevantes, ya sea de tema o problema de estudio y lo ubican dentro de un área determinada del conocimiento.

2.2.1. Las bibliotecas universitarias como Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación

Los servicios que brinda la biblioteca como centro de investigación en sus diferentes áreas del aprendizaje, abre las puertas a las diversas fuentes de conocimiento para la comunidad académica y de ahí surge la idea de desarrollar el CRAI, proponiendo así, un nuevo modelo de biblioteca universitaria dispuesta a enfrentar no solo los cambios de esta comunidad, sino también enfrentarse a los posibles cambios que depara el futuro del mundo del aprendizaje, donde lo primordial son los usuarios (estudiantes y los profesores), y no solo esto, sino que además los une con la actividad que tienen en común, como lo es el proceso de aprendizaje.

Por supuesto, las autoras consideran que los recursos de información y servicios bibliotecarios tradicionales no se dejarán de lado, al contrario, estos se pueden encontrar con otros de más reciente desarrollo y que tienen una importancia estratégica para la comunidad universitaria.

Resulta lógico que el simple hecho de que se construya un espacio, se acondicione con el mejor y más avanzado equipo técnico, por sí solo no implica que se tiene únicamente un CRAI funcionando de forma eficaz, según Gavilán (2008a) es también un nuevo modelo de trabajo en el que convergen desde los docentes, informáticos, hasta personal administrativos y más, cada uno de ellos con su particular modo de realizar sus funciones. Teniendo esto en cuenta, el personal debe estar capacitado acorde a las necesidades de la comunidad universitaria, ya que, los CRAI son calificados como los centros educativos primordiales para el desarrollo de estrategias, conocimientos y habilidades competitivas que creen ideas innovadoras para la toma de decisiones en un mundo más humano y equilibrado.

Es por esto, que cada universidad, en la actualidad cuenta como mínimo con un CRAI que según González y Molina (2008), posee la información, los recursos y servicios necesarios para cumplir con los requerimientos de los usuarios. La característica principal del CRAI tal y como se le conoce, es la integración en un único espacio de los recursos y servicios bibliotecarios, que según Serrat y Sunyer (2008), son “Lo tecnológico, los sistemas de información, medios para la edición electrónica y la creación de materiales multimedia con el fin de satisfacer las nuevas necesidades de aprendizaje, docencia, investigación, formación integral y ocio de la comunidad universitaria” (p.2).

En tal sentido, que las bibliotecas universitarias se transformen en CRAI les proporciona grandes ventajas significativas, entre estas, Serrat y Sunyer (2008) mencionan que van desde generar un mayor uso mejorando la gestión de los servicios y recursos, pues se encuentran en un solo espacio físico, logrando hacer que los programas de colaboración con las instituciones y empresas del entorno se les otorgue una mayor importancia. Al tener una mejor disposición del espacio y recursos, las escuelas pueden tomar las áreas libres y destinarlas a otros proyectos de la universidad para poder mejorar la calidad de los modelos educativos con la presencia de los

recursos bibliotecarios de información, que se encuentran en distintos formatos, tanto de forma presencial como digital.

En definitiva, preservar, facilitar el acceso, colaborar en los procesos de instauración del conocimiento, difundir los recursos de información, brindar ayuda a la comunidad universitaria incluyendo a los profesores, investigadores y todo aquel que desee hacer uso de sus instalaciones a facilitar las actividades de aprendizaje, enseñanza, investigación y de resolución de conflictos en el acceso y uso de la información es el objetivo principal de los CRAI. En cuanto a la biblioteca tradicional y el cambio significativo del CRAI, implica “Participar en forma activa en la misión universitaria que espera disponer todos los recursos y servicios a los estudiantes, docentes e investigadores para un desarrollo eficiente y de calidad” (Romero Ibáñez, 2012, p. 92).

2.2.2. Servicios y recursos de los CRAI en el ámbito universitario

Para comenzar, las autoras expresan que un servicio se entiende como las distintas actividades, siendo estos a su vez beneficios ofrecidos de una parte a otra, con el objetivo de satisfacer las necesidades específicas del cliente. La Real Academia Española (RAE) define un servicio como la “Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada” (s.f., definición 16). Dichos servicios pueden ser inmateriales, entendiendo por esto aquellos servicios en los que no es sencillo llevar un conteo o ser inventariados. A diferencia de los bienes tangibles, los servicios anteriormente mencionados no pueden verse o probarse antes de su uso, se producen y consumen al mismo tiempo y no pueden preservarse, almacenarse o devolverse.

Asimismo, las autoras entienden los recursos como los diferentes medios que se utilizan para alcanzar un fin o satisfacer una necesidad, a su vez, los integran un conjunto de elementos

útiles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa como recursos naturales, humanos, forestales, entre otros. Según la RAE (2021), los recursos son “Medios de cualquier clase que en caso de necesidad sirven para conseguir lo que se pretende” (s.f., definición 2).

Ahora bien, es del conocimiento de las autoras, que los CRAI son un ambiente eficiente en el cual se unen todos los servicios y recursos que respaldan la investigación y el aprendizaje en las universidades, en el que no solo habitan diferentes servicios informáticos, bibliotecarios, audiovisuales o de capacitación tanto para los docentes como para los estudiantes, sino que además cuenta con recursos materiales, humanos, de información y aprendizaje, enfocados al logro de objetivos y proyectos comunes. Los CRAI son, además, espacios físicos y virtuales donde se compaginan con infraestructuras tecnológicas, recursos humanos, espacios, equipamientos y servicios dirigidos específicamente a para los alumnos y a las investigaciones. Es por esto que las autoras consideran que los servicios y recursos que pueden ubicarse en el CRAI dentro del contexto universitario actual son:

Tabla 1.*Servicios y recursos de los CRAI en el ámbito universitario*

Servicios	Descripción	Recursos	Descripción
Servicio de información global y acogida de la universidad	Este servicio tiene que responder a la información que el estudiante necesita al inicio y durante su estancia en la universidad. Es un servicio clave que ha de tener respuestas rápidas y valiosas que orienten adecuadamente a los usuarios en sus necesidades concretas y en su relación global con la universidad. Este servicio es clave para el estudiante, de él depende que el usuario se sienta bien atendido y valore, desde un principio, su pertinencia a la institución. (Martínez, 2004)	Documentos impresos	Consisten en materiales que fueron producidos por algún mecanismo impresor. (Palma y Rivera, 2008)
Servicio de biblioteca	Servicios básicos para el aprendizaje, destinados a profesores y estudiantes implicados en la docencia. para la investigación, destinados a profesores y estudiantes implicados en proyectos de investigación. Servicios bibliotecarios digitales, destinados a toda clase de usuarios virtuales. (Martínez, 2004)	Documentos digitalizados	Se trata del traspaso del formato de origen ¹⁸ de documentos impresos a documentos digitales. (Palma y Rivera, 2008)

Servicios	Descripción	Recursos	Descripción
Servicio informático para los estudiantes	El soporte informático en el CRAI es de una importancia primordial en el éxito del proyecto, ya que las TIC son ahora fundamentales, no sólo para el funcionamiento básico de los equipamientos y servicios sino también para el desarrollo de nuevos proyectos tecnológicos. La tecnología está presente en el CRAI prácticamente en todos los servicios, funciones y tareas tanto del personal interno como de los propios usuarios. (Martínez, 2004)	Documentos en texto completo	Referente a documentos que de facto son creados en medios electrónicos o virtuales. (Palma y Rivera, 2008)
Servicio de laboratorio de idiomas	El aprendizaje de idiomas es clave y necesario para que los titulados puedan tener éxito en el mercado laboral. Por otro lado, los contenidos de la información depositada en las grandes redes y bases de datos están en inglés, idioma que es el más utilizado y habitual en las diferentes comunidades científicas y profesionales. Los usuarios, por lo tanto, deben poder aprender de una forma autónoma, virtual y semipresencial idiomas en el CRAI. (Martínez, 2004)	Documentos audiovisuales	Se refiere a aquellos materiales que tienen como soporte algún medio de almacenamiento magnético, tales como: películas, CD, CD-ROM, DVD, etcétera, que a su vez tienen que ser reproducidos por algún medio. (Palma y Rivera, 2008)

Servicios	Descripción	Recursos	Descripción
Servicio de búsqueda activa de empleo	Uno de los servicios que las universidades están facilitando a los usuarios que se aproximan a la finalización de sus estudios es el servicio de búsqueda activa de empleo. Mediante este servicio, el usuario ha de poder aprender las técnicas actuales de búsqueda de empleo. Conocer las grandes bases de datos mundiales de empresas tanto nacionales como internacionales es prioritario. (Martínez, 2004)	Bases de datos	Son espacios intangibles que pueden contener, tanto registros referenciales de los documentos que indican, como documentos en texto completo que permiten su consulta. (Palma y Rivera, 2008)
Servicio de salas de estudio y aulas de reserva	Las necesidades de los usuarios no siempre están ligadas a la búsqueda y gestión de la información sino a espacios abiertos para poder trabajar con la documentación que traen a la biblioteca. La carpeta con apuntes ahora, y pronto el ordenador portátil, son los “contenedores” de información más apreciados por los estudiantes e investigadores. Sólo necesitan espacios para poder trabajar durante horas y acceso a la red para conectarse. El CRAI ha de facilitar este entorno libre y básico con suficiente número de lugares de estudio. (Martínez, 2004)	OPAC	Consisten en reunir organizadamente tanto los servicios como los recursos de información que posea alguna Biblioteca, proporcionando diversos puntos de acceso. (Palma y Rivera, 2008)

Servicios	Descripción	Recursos	Descripción
Servicio de soporte a la formación del profesor	<p>La formación y el aprendizaje de las nuevas prácticas pedagógicas de la docencia encuentran en el CRAI su entorno idóneo. El profesor debe conocer los diferentes recursos que el CRAI proporciona ya que será el guía y asesor del proyecto educativo del estudiante. El profesor tiene que encontrar en el CRAI el soporte tecnológico, los equipamientos adecuados, el personal pedagógico y creativo necesario y la información que necesita para formarse en las nuevas técnicas pedagógicas. El nuevo hardware y software docente pero también el acceso, gestión y manipulación de la información. La formación del profesor en ese aspecto es fundamental. El profesor tiene que ver el CRAI como la nueva aula, con multitud de servicios y recursos a su alcance. (Martínez, 2004)</p>	Portales	<p>Consisten en espacios Web que ofrecen múltiples servicios a los miembros de la comunidad educativa (profesores, alumnos, gestores de centros y familias), tales como información, instrumentos para la búsqueda de datos, recursos didácticos, herramientas para la comunicación interpersonal, formación, asesoramiento, y que, en el caso de las bibliotecas universitarias, consistirán en crear puntos de acceso remotos para la consulta de documentos. (Palma y Rivera, 2008)</p>

Servicios	Descripción	Recursos	Descripción
Servicio de creación y elaboración de materiales docentes y multimedia	Las nuevas posibilidades que las TIC e Internet aportan a la innovación docente son extraordinarias. El CRAI tiene que ser el laboratorio de esos nuevos materiales multimedia. Tanto el bibliotecario, el informático y el creativo, han de ayudar al profesor a realizar y elaborar esos nuevos materiales. La biblioteca ha de aportar, no solamente el acceso a los nuevos contenidos, sino también que ha de poder facilitar su distribución, catalogación y preservación. (Martínez, 2004)	Buscadores	Se recupera información que está almacenada en los servidores Web. (Palma y Rivera, 2008)
		Metabuscadore	Se puede recuperar información de directorios que son compilados sistematizadamente por los buscadores. Su finalidad es organizar los buscadores por medio de clústeres, y así presentar los mejores resultados. (Palma y Rivera, 2008)
		Multibuscadores	Permiten realizar búsquedas en los buscadores y metabuscadore, con la finalidad de obtener información con la mayor calidad posible. (Palma y Rivera, 2008)

Nota. Elaboración propia. Datos tomados de los documentos de los autores referidos.

Como se evidencia en la tabla anterior, es de suma importancia que se tenga un CRAI en las instituciones universitarias, así lo especifica Gavilán (2008a, p. 9), puesto que esto propone que la biblioteca tenga en sus instalaciones un servicio para la obtención de material docente que asista al personal académico, y que se sitúe en áreas de trabajo donde los profesores y estudiantes puedan producir sus propios materiales. Ubicando de esta forma a disposición del usuario unos recursos que desarrollan y aportan valor a los servicios recibidos por la comunidad universitaria.

2.2.3. Colecciones bibliográficas del CRAI en el ámbito universitario

De acuerdo a Melero (1996), la colección de un CRAI “La constituyen las publicaciones adquiridas por distintos procedimientos y están ordenadas conforme a unos criterios en los depósitos tras haber sido analizadas con el fin de facilitar su recuperación y localización” (p. 3). Las colecciones son de gran importancia para los CRAI, ya que, es el principal soporte para el avance de los estudios e investigación académica, ocasionando de esta manera que se encuentre por encima de otros rubros en cuanto al presupuesto se refiere. Gavilán (2008b) propone que cuando se hace referencia a colecciones se incluyen todo tipo de material “En cualquier formato o soporte, y que contenga información susceptible de ser registrada, recuperada y ofrecida a un usuario” (p. 2).

Las autoras agregan que las colecciones bibliográficas universitarias, se diferencian de otras colecciones, pues responden a los planes de estudios y matrícula de la institución donde prestan servicios, abarcando desde documentos textuales, audiovisuales, informáticos, electrónicos en soporte CD y los electrónicos accesibles a través de las redes, monografías, revistas, obras de referencia, documentos sonoros o vídeos que incluyen guías, impresas y electrónicas, cuyo objetivo es que docentes y estudiantes puedan sacar provecho de servicios, medios, instalaciones y recursos específicos.

2.2.4. Gestión de colecciones de los CRAI en el ámbito universitario

Con respecto a las colecciones, Orera y Hernández (2017) afirman que en cualquier biblioteca lo más importante son las colecciones, más incluso que el personal, el servicio y las instalaciones. La prioridad que los CRAI les otorgan a las colecciones es fundamental, estos autores comentan que esta prioridad debe permanecer incluso si “Los presupuestos son abundantes o no, ya que todas las deficiencias se pueden subsanar con el tiempo en una biblioteca, excepto no adquirir los documentos cuando están disponibles” (Orera y Hernández, 2017, p.3). El término que anteriormente se usó fue el de desarrollo de colecciones, aunque hoy en día se usan otros términos como gestión de colecciones o gestión de recursos de información, estos términos se usan como semejantes del término desarrollo de colecciones, o con un significado más amplio.

A propósito, la American Library Association (ALA) define la gestión de colecciones de la siguiente forma:

Término que abarca varias actividades relacionadas con el desarrollo de la colección bibliotecaria, incluyendo la determinación y coordinación de los criterios de selección, la evaluación de las necesidades de los usuarios potenciales y reales, estudios sobre la utilización de la colección, evaluación de la colección, identificación de las necesidades de la colección, selección de material, planificación para compartir recursos, conservación de la colección y descarte de documentos. (ALA, 2001, como se citó en Orera y Hernández, 2017).

En retrospectiva, cerca del año 1980, surgió el enfoque de gestión de colecciones, que incluía los procesos de selección, adquisición, evaluación y descarte del desarrollo de colecciones, y de desarrollo y adición. A lo que aspira este enfoque es a una planificación sistemática que incluya todas las áreas de una unidad de información, es decir, el objetivo de la

gestión de colecciones es integrar las operaciones con el proceso que reúne a personas que pueden dirigir y administrar, de manera unificada, todo lo pertinente a la colección. En ese sentido, los procesos dentro de la gestión de colecciones son:

2.2.4.1. Selección de recursos bibliodocumentales para colecciones bibliográficas de los CRAI en el ámbito universitario

En tal sentido, Mora (2020) define lo que es el proceso de selección, como un asunto que involucra la decisión de profesionales bibliotecarios, quienes se encargan de elegir, seleccionar, gestionar e integrar los diferentes recursos de información de una colección bibliográfica según los requerimientos y las necesidades de información de los usuarios a la que sirven, para de esta forma poder equilibrar la calidad, cantidad y novedad en las diferentes áreas del saber humano que la conforman. El proceso de selección tiene como objetivo elegir de forma minuciosa, organizada y balanceada los recursos informativos que serán incluidos en la biblioteca, cuyo objetivo es el de poder cumplir con las necesidades de los programas educativos, de investigación y de extensión a la cultura.

Se puede señalar que el proceso de selección parte fundamentalmente de la idea de que toda colección bibliográfica tiene sus limitaciones, que pueden ser tanto financieras, como humanas, espaciales, entre otras, así mismo, la progresión exponencial y la transformación de las fuentes de información hacen que la colección completa sea un ideal imposible de alcanzar. Entre los factores que condicionan el proceso de selección según Gavilán (2008b, p. 6), son: “El presupuesto, el tipo de biblioteca y tipo de usuarios, los avances y novedades según el área de conocimiento y el entorno informativo en el que se halla inmersa la biblioteca.”

Así, otros factores que influyen en la selección según Mora (2020, p. 29) son la dirección estratégica de la biblioteca, los criterios establecidos para la toma de decisiones, el presupuesto

disponible, los requerimientos de las colecciones existentes y las necesidades y deseos del usuario. La selección de fuentes de información de una biblioteca a menudo depende de las necesidades de información generadas por los profesores, investigadores, estudiantes, personal administrativo y personal de apoyo.

2.2.4.2. Adquisición de recursos bibliodocumentales para colecciones bibliográficas de los CRAI en el ámbito universitario

Se debe aclarar, que la adquisición es el acto de una biblioteca de incorporar a su colección obras seleccionadas con anterioridad. Esta provisión de fondos bibliográficos se considera una de las actividades de mayor importancia de la biblioteca, ya que tiene como objetivo satisfacer las necesidades de información de los usuarios en términos de tiempo, forma y calidad. Sin embargo, para Corvalán (2017, p. 11), la gestión de la adquisición de materiales en un proyecto de construcción “Es un proceso constante estando ligado su éxito en gran medida al correcto aprovisionamiento de materiales, equipos y todos los elementos necesarios para ejecutar el proyecto.” Aunado a esto, agrega que, debido a la disponibilidad, manejo y control de los materiales nace el término logística integrada que se define como el proceso de “Planificar, ejecutar y controlar eficientemente el flujo de materias primas, inventarios, productos terminados y servicios desde los proveedores hasta los compradores.” (Corvalán, 2017, pp. 11-12), de tal forma que pueda alcanzar el cliente cuando lo requiera en el menor costo posible.

2.2.4.3. Inventario de recursos bibliodocumentales para colecciones bibliográficas de los CRAI en el ámbito universitario

Cuando se habla de inventario, se refiere al registro documental de los bienes pertenecientes a una organización o comunidad. Rodríguez (2007, p. 4), argumenta que el inventario “Es un instrumento administrativo y de control que informa sobre la posesión, la

pérdida y la sustracción de bienes”. Esta es una tarea administrativa que está estrechamente relacionada con las funciones de la biblioteca, permitiendo que la colección se mantenga organizada, actualizada y en óptimas condiciones para satisfacer las necesidades de información de los usuarios y el público.

Las autoras saben que el proceso de inventario incluye pasos desde la presentación de un pedido hasta la detección de ejemplares en mal estado y su envío a un especialista para su conservación. De la misma forma, el inventario es una herramienta de gestión y control que se ocupa de la posesión, pérdida y robo de mercancías, sin embargo, algunos inventarios han venido incorporando otros datos como el precio, la cota, el editor, entre otros datos.

2.2.4.4. Evaluación de recursos bibliodocumentales para colecciones bibliográficas de los CRAI en el ámbito universitario

En esta perspectiva, la ALA ha definido la evaluación de la colección como “El conjunto de estudios y operaciones que la biblioteca lleva a cabo para comprobar hasta qué punto la colección que ofrece responde a las necesidades de sus principales grupos de usuarios.” (s/f). El proceso de evaluación para las bibliotecas consiste principalmente en una forma amplia de análisis para saber en qué medida la colección satisface las necesidades de información de los usuarios. Esto quiere decir, que la evaluación incluye las materias, ítems, soportes, lenguaje y cualquier otro factor que configure la información, ya que estos factores afectan la capacidad de poder responder o no a una determinada necesidad de información.

Por consiguiente, la evaluación brinda la oportunidad de investigar y aprender sobre factores como la calidad de las publicaciones, el desuso de la información y los cambios de necesidades de información de los usuarios y por tanto, la evaluación ayuda a confirmar si la colección cumple con los objetivos establecidos, además, el proceso de evaluación de la

colección cuenta como un servicio en las bibliotecas y hoy en día las organizaciones que sostienen las bibliotecas se interesan en gran manera por analizar y valorar el rendimiento de sus servicios de biblioteca e información, tanto en general como en cada uno de sus aspectos concretos.

2.2.4.5. Descarte de recursos bibliodocumentales para colecciones bibliográficas de los CRAI en el ámbito universitario

Dado que la biblioteca es una institución que está en constante cambio, hay partes de la colección que van dejando de usarse de la misma manera en que los cambios y progresos científicos se reflejan en la enseñanza y la investigación, es por esto que toda biblioteca debe dotarse de un plan de descarte, a modo de selección, que sirva de contrapeso a la continua entrada de recursos en la colección, evitando así que en una cantidad importante de volúmenes de poco uso interfieran en la búsqueda de información, además de ocupar un espacio en las bibliotecas.

El descarte implica hacer una evaluación crítica de la colección basada en criterios físicos, materiales e intelectuales de la colección que nos permita retirar parte de los recursos de forma temporal o permanente con el fin de reorganizar el contenido de la biblioteca y brindar un buen servicio. El propósito del descarte es mejorar la calidad y accesibilidad de la colección, eliminar colecciones y archivar ciertos documentos han sido las dos soluciones más comunes a los problemas de espacio, que los bibliotecarios han utilizado durante décadas. Este proceso no solo ahorra espacio y tiempo a los usuarios y al personal de la biblioteca, además hace que la biblioteca sea más atractiva, mejora la reputación de disponibilidad y de la actualización de la colección, proporciona también, la recuperación, restauración y encuadernación necesaria, identifica los libros perdidos o libros robados (Pérez López, 2002).

Mora (2020) da testimonio de que el descarte debe tener lugar simultáneamente junto con el inventario y cuando los activos nuevos y/o recursos actualizados reemplacen los activos existentes por diversos motivos. Quedarán excluidos del proceso de descarte, los recursos antiguos, los libros raros, ejemplares únicos y las obras literarias que sean consideradas como clásicas. Además, señala que los recursos que sean seleccionados para el descarte deberán “Ser registrados en la matriz de descarte que ha dispuesto la Biblioteca, con la finalidad de dejar por escrito datos básicos como: título, autor, editorial, fecha, motivo de descarte, entre otros.” (p. 61).

En función de lo planteado respecto al tema de desarrollo o gestión de colecciones, ha sido tan discutido que pareciera que no hay nada nuevo que decir al respecto. Sin embargo, no se puede negar que a pesar de ello muchas bibliotecas en América Latina carecen de políticas para el desarrollo de colecciones. Esto principalmente debido al desdén de las autoridades a cargo, falta de profesionales capacitados, falta de visión, etc. (Chunga, 19 de septiembre de 2014). Esta autora continúa diciendo que las políticas “Son un instrumento que guía los procesos de desarrollo de colecciones.” (Chunga, 19 de septiembre de 2014), por lo tanto, logra un gran interés e importancia para la biblioteca, porque en él se encuentran constituidos los objetivos de la institución y las necesidades informativas de los usuarios.

Si bien es cierto que hoy día ninguna biblioteca va a conseguir atender las necesidades de información de sus usuarios limitándose a la colección propia, pues el crecimiento, desarrollo y mantenimiento de las colecciones no es el fin único de las bibliotecas, sí es cierto que “La gestión de la colección es un elemento imprescindible para que estas rentabilicen sus recursos de forma eficaz y eficiente.” (Morales et al., 2011)

Por otra parte, la gestión de la colección es una de las actividades que más atención y esfuerzo requiere por parte de los profesionales de la información. Chunga (19 de septiembre de 2014) expresa que de su correcta planificación, sistematización y racionalización dependerá el

aprovechamiento más o menos eficaz de los recursos humanos, económicos y físicos de la biblioteca, así como su capacidad para responder a las necesidades de información de sus usuarios.

A todo esto, se debe tener presente que la biblioteca debe planificar la gestión de colecciones con el objetivo de satisfacer las necesidades informativas de su comunidad en el marco de la realidad en que se inscribe, y sin perder de vista que "... Las tendencias apuntan a que será práctica común en mantener una colección mixta, es decir un núcleo en papel complementado por el acceso a documentos electrónicos" (Pérez y Cadavid, 1996, como se citó en Negrete, 1999), pues las TIC avanzan a pasos agigantados así como el futuro de las colecciones.

2.2.5. Perfil de usuarios de los CRAI en el ámbito universitario

La manifestación de las características del usuario de un CRAI debe ser normalizada a través de la precisión de su perfil. Hernández (1993, p. 18) aclara que el término "perfil" se deriva de la Psicología, y es entendido como "El conjunto de medidas diferentes de una persona o grupo, cada una de las cuales se expresa en la misma unidad de medición..." Esto quiere decir que ciertas características de un individuo, pueden ser medidas gracias a pruebas que arrojan apreciaciones diferentes, estas son las que establecen su perfil, el cual es utilizado con fines diagnósticos.

Por extensión, el perfil del usuario puede ser definido como el conjunto de rasgos distintivos que caracterizan al usuario (Hernández, 1993, p. 18). Así como en la Psicología los perfiles sirven para establecer el diagnóstico de un individuo, en el caso de la Bibliotecología, sirven para describir a un usuario, y en ambas disciplinas son utilizados como base para prever cualquier método a seguir.

De igual manera, de acuerdo con Hernández (1993),

La razón de ser de cualquier entidad dedicada a ofrecer servicios de información es el usuario, pues es el personaje principal de la trama informática, es el principio y fin del ciclo de transferencia de la información: él solicita, analiza, evalúa y recrea la información (p. 16).

Entonces, en palabras de Gómez (2018), los perfiles de usuario permiten la identificación de ciertas necesidades informacionales de uno o varios usuarios que las demanden de forma similar y de este modo, el profesional de la información pueda hacer una selección documental orientada a satisfacerlas de forma rápida y oportuna.

Además, siguiendo la línea de Hernández (1993, p. 18), los datos que conforman un perfil de usuarios son:

- Disciplina de interés (necesidades de información).
- Nivel de escolaridad.
- Función o actividad principal: administrador, científico, investigador, alumno, etcétera.
- Recursos de información utilizados o requeridos: fuentes primarias o secundarias.
- Métodos para localizar la información: citas, uso de la biblioteca, colegio invisible, documentación personal, etcétera.
- Comportamiento en la búsqueda de información: búsqueda personal o delegada.
- Manejo del lenguaje.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede establecer una tipología de usuarios generales que hacen vida en el CRAI. De este modo, Játiva (2012, p. 12) describe que serían usuarios de un CRAI:

- Antiguos alumnos
- Discapacitados
- Estudiantes de cursos presenciales
- Estudiantes de cursos semipresenciales o virtuales
- Estudiantes de Grados
- Estudiantes de las titulaciones a extinguir
- Estudiantes de la "universidad de mayores"
- Estudiantes de máster y postgrado
- Estudiantes de programas internacionales
- Investigadores y doctorandos
- Personal de administración y servicios
- Profesores de cursos presenciales
- Profesores de cursos semipresenciales o virtuales
- Usuarios avalados
- Usuarios en virtud de convenios, acuerdos, conciertos suscritos con otras instituciones
- Usuarios virtuales (cualquier persona conectada a la red)
- Visitantes

De todo lo anterior se desprende que, el usuario es inherente a las unidades de información, muchas veces suele pasar desapercibido y no es tomado en cuenta a la hora de planear servicios o recursos de información. Es por ello que determinar las características comunidad de usuarios, debe ser una actividad normalizada para poder satisfacer las necesidades de cualquier perfil de usuario de un CRAI, creando así una serie de servicios y recursos adecuados para ellos.

2.3. Marco institucional

2.3.1. Universidad Católica Andrés Bello

De acuerdo a lo expuesto en el sitio *web* de la UCAB (s.f.), esta es una institución de educación superior de la Compañía de Jesús. Su fundación fue decretada por el Episcopado Venezolano en el año 1951 y efectuada en Caracas en 1953 por la Compañía de Jesús, a quien pertenece a perpetuidad. Además, es una institución sin fines de lucro; la fuente de sus ingresos son los estipendios provenientes de matrículas y pensiones estudiantiles, los aportes, donaciones, herencias o legados de personas y comunidades que quieran vincular su nombre a la organización, y los derivados de cualquier convención lícita cuya celebración se considere conveniente. El producto de dichos ingresos, si los hubiere después de pagar lo que requiera el servicio universitario, revertirá directa o indirectamente en beneficio de la obra cultural que cumple la universidad. (Universidad Católica “Andrés Bello”, s.f.)

Dentro de este orden de ideas, se debe mencionar que la UCAB tiene dos (2) sedes, la principal, en la urbanización Montalbán, en Caracas, y la extensión de Ciudad Guayana, al sur del país. La de Guayana inició en 1995, con cátedras adaptadas a las necesidades de la alta y media gerencia de industria pesada de la región. Paulatinamente, entre 1997 y 1999, la UCAB Guayana expandió su plan hasta las seis carreras que se dictan actualmente. Cuenta con los mismos servicios que la sede principal.

Por otro lado, y de acuerdo a sus objetivos, la UCAB (s.f.) proclama como suyos los siguientes:

- La Universidad es fundamentalmente una comunidad de intereses espirituales que reúne a autoridades, profesores y estudiantes; en la tarea de buscar la verdad y afianzar los valores trascendentales del hombre.

- La UCAB es una institución al servicio de la Nación y le corresponde colaborar en la orientación de la vida del país mediante su contribución doctrinaria en el esclarecimiento de los problemas nacionales.
- La Universidad debe realizar una función rectora en la educación, la cultura y la ciencia. Para cumplir esta misión, sus actividades se dirigirán a crear, asimilar y difundir el saber mediante la investigación y la enseñanza; a completar la formación integral iniciada en los ciclos educacionales anteriores, y a formar los equipos profesionales y técnicos que necesita la Nación para su desarrollo y progreso.
- La enseñanza universitaria se inspirará en un definido espíritu de democracia, de justicia social y de solidaridad humana, y estará abierta a todas las corrientes del pensamiento universal, las cuales se expondrán y analizarán de manera rigurosamente científica.

Asimismo, en el sitio *web* de la UCAB (s.f.), también se señala y considera como misión específica de la Universidad:

- Contribuir a la formación integral de la juventud universitaria, en su aspecto personal y comunitario, dentro de la concepción cristiana de la vida.
- Esforzarse por acelerar el proceso de desarrollo nacional, creando conciencia de su problemática y promoviendo la voluntad de desarrollo. Por lo mismo, concederá especial importancia a la promoción de los recursos humanos y particularmente de la juventud, a fin de lograr la promoción de todo el hombre y de todos los hombres.
- Trabajar por la integración de América Latina y por salvaguardar y enriquecer su común patrimonio histórico-cultural; por la mutua comprensión y acercamiento de los pueblos de nuestro continente; por la implantación de la justicia social; por la superación de los

prejuicios y contrastes que dividen y separan a las naciones, y por el establecimiento de la paz, fundada en hondo humanismo ecuménico.

- Irradiar su acción, especialmente a los sectores más marginados de la comunidad nacional.
- Promover el diálogo de las Ciencias entre sí y de estas con la Filosofía y la Teología, a fin de lograr un saber superior, universal y comprensivo, que llene de sentido el quehacer universitario.

Ahora bien, para las personas que deseen formarse como un profesional integral y de alto nivel, la UCAB ofrece estudios de pregrado en las siguientes áreas del conocimiento:

Tabla 2.*Oferta académica de pregrado de la UCAB*

Nivel	Facultad	Carrera	Mención	
Pregrado	Ingeniería	Industrial		
		Informática		
		Civil		
		Telecomunicaciones		
		Arquitectura		
		Filosofía		
		Psicología		
		Letras		
		Comunicación social		
		Humanidades y educación	Educación	Biología y química
	Ciencias sociales			
	Ciencias pedagógicas			
	Filosofía			
	Física y química			
	Idiomas modernos			
	Integral			
	Preescolar			
	Ciencias económicas y sociales	Administración		
		Contaduría		
		Relaciones industriales		
Sociología				
Economía				
Derecho	Derecho			
Teología	Teología			

Nota. Elaboración propia. Datos tomados de página web de la UCAB, s.f.

Por otra parte, los estudios de cuarto nivel de la UCAB están concentrados en más de setenta (70) programas que propician la formación especializada e interdisciplinaria, promoviendo oportunidades para la ampliación de conocimientos en los campos de las profesiones universitarias (UCAB, s.f.). Estos son:

Tabla 3.

Oferta académica de posgrado de la UCAB

Nivel	Facultad	Programa	Clasificación
Posgrado	Derecho	Doctorado en derecho	Doctorado
		Derecho Constitucional	Maestría
		Derecho Financiero	Especialización
		Derecho Procesal	Especialización
		Derecho de Familia y del Niño	Especialización
		Derecho Mercantil	Especialización
		Derecho del Trabajo	Especialización
		Derecho Administrativo	Especialización
		Ciencias Penales y Criminológicas	Especialización
	Derecho Tecnológico	PREA ¹	
	Ciencias económicas y sociales	Finanzas Cuantitativas	PERA
		Economía Empresarial	Especialización
		Economía Aplicada	Maestría
		Seguros	PRETA
		Ciencias Económicas	Maestría
		Riesgos Financieros	PERA
		Instituciones Financieras	Maestría
		Doctorado en Ciencias Económicas	Doctorado
		Desarrollo Organizacional	Especialización
		Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Industriales	Maestría
		Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Industriales	Especialización
		Gerencia de Proyectos	Especialización
		Administración de Empresas	Maestría
		Compensación	PERA

¹ Programa de estudios avanzados.

Nivel	Facultad	Programa	Clasificación
		Desarrollo de Talento	PERA
		Gestión de Talento Humano	PERA
		Relaciones Laborales	PERA
		Historia de las Américas	Maestría
		Historia de Venezuela	Maestría
		Filosofía	Doctorado
		Filosofía	Maestría
		Filosofía	PERA
		Ciencias y Filosofía de la Educación	Post Doctorado
		Doctorado en Psicología	Doctorado
		Psicología Clínica Comunitaria	Especialización
		Publicidad	Especialización
		Comunicación Social	Maestría
		Gerencia Editorial	PERA
	Humanidades y educación	Educación, mención: Procesos de Aprendizaje	Especialización
		Educación, mención: Gerencia Educativa	Maestría
		Procesos de Aprendizaje	PERA
		Procesos de Aprendizaje	Programa de Ampliación
		Doctorado en Educación	Doctorado
		Educación en Valores Ciudadanos	PERA
		Educación, mención: Procesos de Aprendizaje	Maestría
		Pacto Educativo Global y Cultura del Buen Trato	PERA
		Ingeniería de Telecomunicaciones	Especialización
		Sistemas de la Calidad	Especialización
		Ingeniería Industrial y Productividad	Especialización
		Gestión Industrial y Productividad	PERA
		Gestión de Calidad	PERA
	Ingeniería	Sistemas de la Calidad	Maestría
		Ingeniería Ambiental	Maestría
		Geotecnia	PREA
		Ingeniería Estructural	Especialización
		Sistemas de Información	Especialización
	Teología	Teología Pastoral	Especialización

Nivel	Facultad	Programa	Clasificación
		Teología Fundamental	Maestría
		Teología Bíblica	Maestría
		Teología Espiritual	Maestría
		Teología	PREA
		Teología Sistemática	PREA
		Teología Pastoral Bíblica	PREA
		Teología Espiritual	PREA
		Teología de la Práctica	PREA
		Espiritualidad y Pastoral en Comunicación Social con Perspectiva Ecológica	PREA

Nota. Elaboración propia. Datos tomados del sitio *web* de la UCAB, s.f.

De modo similar, la UCAB cuenta con el Centro Internacional de Actualización Profesional (CIAP), una dependencia del Vicerrectorado Académico que se propone ofrecer a los técnicos y profesionales la actualización que requieren para incrementar su potencial, maximizar su desempeño laboral, transformar su entorno personal y organizacional, y generar bienestar social, así como también, desarrollar y producir la oferta nacional e internacional de actualización técnico-profesional en las diferentes áreas del conocimiento, con criterios de pertinencia y excelencia académica, así como con altos niveles de calidad de servicio, a través de Diplomados, Programas, Cursos y Eventos, sustentados en los modelos presenciales, semipresenciales y en línea (UCAB, s.f.). A continuación, su oferta académica:

Tabla 4.

Oferta académica del CIAP de la UCAB

Nivel	Oferta académica
	Calidad e Inocuidad de los Alimentos
Diplomado	Certificación Tech: Desarrollo Web – Frontend con Javascript Y Reactjs
	Diseño de Moda.
	Mercadeo Digital.

Nivel	Oferta académica
	Cacao y Chocolate
	Ron y Destilados
	Producción de Moda: Patronaje y Confección
Programa	Certificación Tech: Prototipismo e Impresión 3d
	Mantenimiento de Computadoras Personales
	Principios para el Desarrollo del Turismo Sostenible
	Producción de Videos para Redes Sociales
	Alternativas Digitales para Potenciar el Proceso de Enseñanza Aprendizaje
	Aplicaciones Lean para la Productividad Empresarial
	Aprender para Emprender en el Mundo del Café
	Auditoría Forense: El Arte de Demostrar
	Auditorias de los Sistemas de Gestión de Calidad para Organizaciones.
	Certificación Scrum Level Essentials.
	Certificación Tech: Prototipos con Arduino
	Coaching para Equipos Ágiles
	Diagnóstico Financiero: Flujo de Efectivo y Flujo de Caja Proyectado en Economías Inflacionarias
Curso	El Sistema Integral de Administración de Riesgos de Lc/Ft/Fpadm en Venezuela.
	Finanzas para Profesionales no Financieros
	Fundamentos de Fintech, Regulación y Futuro de la Banca.
	Gerencia de la Imagen Corporativa.
	Gerencia de Riesgo de Crédito.
	Gerencia de Riesgo de Mercado
	Gerencia de Servicio al Cliente
	Inteligencia de Negocios
	Inteligencia Tecnológica: Proceso Clave Para la Toma de Decisiones
	Metodología para la Planificación de Proyectos Pedagógicos de Aula en la Educación Inicial
	Presentaciones Efectivas
Certificaciones tech	Desarrollo Web – Frontend con Javascript Y Reactjs
	Prototipismo e Impresión 3D

Nivel	Oferta académica
Massive Online Open Course (MOOC)	Prototipos con Arduino
	Documentación de Experiencias
	Estrategias Pedagógicas para un Aprendizaje Exitoso
	Fundamentos para la Evangelización: Hombre-Cristo-Iglesia
	Fundamentos Prácticos para la Enseñanza en Línea
	Historia de Venezuela
	Identidades Gráficas Efectivas
	Iniciación a la Comprensión Lectora en Inglés
	Introducción a la Formación Básica de Catequistas
	Introducción a la Gestión del Talento Humano
	Introducción a la Innovación y el Emprendimiento

Nota. Elaboración propia. Datos tomados de página web de la UCAB, s.f.

Adicionalmente, la UCAB mantiene ochenta (80) convenios con universidades de América y Europa. En los estudios de postgrados que ofrece para estudiantes del mundo, la certificación acredita profesores actualizados, responsabilidad social y cooperación académica internacional. A continuación, la oferta de estudios internacionales:

Tabla 5.

Oferta académica internacional de la UCAB

Nivel	Oferta Académica
Doctorados (PHD)	Doctorado en Educación
	Doctorado en Psicología
	Doctorado en Ciencias Económicas con opción a Maestría en Economía Aplicada
	Doctorado En Derecho con opción a Maestría en Derecho Constitucional
	Maestría En Educación, Mención Procesos de Aprendizaje
Maestrías	Maestría en Sistemas De Información
	Maestría en Ingeniería Ambiental
	Maestría en Gerencia de Servicios Asistenciales de Salud
	Maestría en Gerencia Educativa

Nivel	Oferta Académica
Especializaciones	Maestría en Derecho Constitucional
	Maestría en Economía Aplicada
	Maestría en Sistemas de la Calidad
	Especialización en Educación, Mención Procesos de Aprendizaje
	Especialización en Derecho De Familia Y Niño
Diplomados	Especialización en Derecho Administrativo
	Especialización en Sistemas De Calidad
	Especialización en Ingeniería Industrial y Productividad
Cursos	Diplomado en Gestión de Cambios Organizacionales
	Metodología para la Planificación de Proyectos Pedagógicos de Aula (PPA) en la Educación Inicial

Nota: Elaboración Propia. Datos Tomados De Página Web De La UCAB, s.f.

Todo lo anterior demuestra la amplia oferta académica de la UCAB para todo aquel que quiera una educación de calidad, basándose en “la justa búsqueda de éxitos personales y profesionales con el éxito del país, que proporcione capacidad de entender y de identificarse con la insoslayable tarea nacional de superar la pobreza y la exclusión.” (UCAB, s.f.)

De igual manera, la UCAB busca promover y fomentar en estudiantes, profesores, investigadores y demás miembros de la comunidad ucabista el desarrollo de competencias comunicacionales e interculturales en otros idiomas -con énfasis en inglés- basándose en estándares medibles e internacionalmente comparables a través de una oferta de servicios relacionados con su enseñanza y aprendizaje y otras actividades inherentes a la utilización de las lenguas, específicamente a través del convenio con el Centro Venezolano Americano (CVA).

Asimismo, la UCAB se encuentra en constante actividad para aportar datos que contribuyan con las soluciones de los problemas fundamentales que tiene Venezuela en contexto con el desarrollo global, para ello posee los siguientes centros e institutos de investigación:

Tabla 6.*Centros e Institutos de Investigación de la UCAB.*

Nombre	Descripción
Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales	El Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales dependiente de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Católica Andrés Bello, tiene por objetivo realizar investigaciones destinadas a promover el avance de las Ciencias Económicas y Sociales; adaptar las teorías a las realidades y exigencias del desarrollo nacional; promover investigaciones interdisciplinarias; contribuir al mejoramiento docente de la Facultad; asesorar procesos de investigación de los alumnos de distintos niveles; y dar respuestas a demandas de la sociedad manteniendo un carácter asesor. Todo ello mediante el desarrollo de proyectos asociados a la investigación, docencia y extensión, en el área de las Ciencias Económicas y Sociales.
Instituto de Investigaciones Históricas	El Instituto de Investigaciones Históricas de la Universidad Católica Andrés Bello (IIH-UCAB) es un espacio dedicado al estudio, la reflexión y la investigación de diversos temas de interés vinculados directamente al campo de la Historia. Cuenta con un equipo de Investigadores adscritos, especialistas en áreas específicas y que son responsables de las diferentes líneas de investigación desarrolladas por el Instituto.
Instituto de Investigaciones Jurídicas	El Instituto de Investigaciones Jurídicas está adscrito a la Facultad de Derecho de la UCAB. Realizar investigaciones jurídicas y en áreas afines con propósito y rigor científico, que contribuyan al conocimiento y aplicación efectiva del Derecho, fomentando la interdisciplinariedad.
Centro de Investigación de la Comunicación	El Centro de Investigación de la Comunicación de la Universidad Católica Andrés Bello (CIC-UCAB) se dedica al estudio de dimensiones relevantes de la comunicación social en el mundo actual con especial énfasis en cinco grandes áreas: Historia y Memoria del periodismo, Tecnologías de Información y Comunicación, Medios y Representaciones sociales, Comunicación Política y Libertad de Expresión, y Periodismo Popular.

Nombre	Descripción
Centro de Investigación y Desarrollo de Ingeniería	El Centro de Investigación y Desarrollo de Ingeniería, adscrito a la Facultad de Ingeniería, busca impulsar las inquietudes de investigación de muchos profesores, con la motivación fundamental de iniciar el tercer milenio dentro de los nuevos cánones de tecnología.
Centro de Investigación y Formación Humanística	El Centro está constituido por investigadores provenientes de las siguientes áreas: Educación, Filosofía, Letras, Psicología, Comunicación, Teología e Historia. El Centro es una unidad adscrita a la Facultad de Humanidades y Educación de la UCAB. Realizar investigaciones, preferentemente inter y transdisciplinarias, que contribuyan al quehacer científico y a la comprensión y proposición de soluciones a asuntos de interés nacional.
Centro de Investigación y Evaluación Institucional	El centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI) es una unidad dependiente del Vicerrectorado Académico. Por su naturaleza, constituye un centro de apoyo cuyo propósito es prestar un servicio de información que conduzca al desarrollo de la excelencia académica en la Universidad Católica Andrés Bello.
Centro de Investigación, Innovación y Desarrollo Académico	El Centro de Investigación, Innovación y Desarrollo Académico de la Universidad Católica Andrés Bello (CIIDEA) es una unidad dependiente del Vicerrectorado Académico. Por su naturaleza, es un centro de apoyo que ofrece servicios de asesoría y acompañamiento en el área de investigación, innovación, diseño y desarrollo curricular en atención a las normas y políticas de calidad académica de la universidad.

Nota. Elaboración propia. Datos tomados de la página web de la UCAB (s.f.)

Para el correcto funcionamiento de los mencionados centro e institutos de investigación, el Secretariado de Investigación y Transferencia de la UCAB se encarga de promover, coordinar y financiar los diferentes proyectos investigativos que se allí se desarrollen. Este órgano se dedica a apoyar investigadores en estudios del campo científico, humanístico, social y de innovación tecnológica, además, se apoya en una serie de recursos para investigadores que pone a disposición el Centro Cultural y Biblioteca Central “Padre Carlos Guillermo Plaza s.j.”²”

2.3.2. Centro Cultural y Biblioteca Central “Padre Carlos Guillermo Plaza s.j.”

La Biblioteca Central se creó simultáneamente con la Universidad Católica “Andrés Bello” en 1953 y abrió sus puertas con aproximadamente veinticinco mil (25.000) volúmenes de libros para satisfacer la necesidad informativa de novecientos cincuenta (950) usuarios cada mes. Entre el periodo de 1960-1966 se potencian todas las actividades de procesamiento técnico de las colecciones y el Padre Victorino Cantera s.j., director de la institución en aquella época, promueve el crecimiento del fondo bibliográfico a través de diversas modalidades de adquisición. (Biblioteca Central de la Universidad Católica Andrés Bello, s.f.).

De acuerdo con lo indicado en el sitio *web* de la Biblioteca Central de la UCAB (s.f.), esta institución fue establecida en la Esquina de Jesuitas, pero entre los años 1967-1968 es trasladada al Campus de Montalbán. Desde el año 2013, mismo año en el que asumió la dirección la profesora Mabel Calderín Cruz, se comenzó a definir y conceptualizar el nuevo proyecto denominado Centro Cultural y de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CCRAI) que opera desde entonces en el edificio Centro Cultural “Carlos Guillermo Plaza s.j.” y Biblioteca Central. Esta unidad es reconocida tanto a nivel nacional como internacional por su versatilidad para adaptar las TIC a sus actividades y servicios. Muestra de ello fue la implementación del

² Sacerdote Jesuita

préstamo de libros a través del uso de Tarjetas Inteligentes (TAI). Cabe destacar que, hasta este periodo, se había empleado el Sistema de Clasificación Decimal Dewey, resultando luego en la migración al Sistema de Clasificación empleado por la Library of Congress (LC). También, fue una época de automatización de procesos, digitalización de tesis y material seriado que alberga el Centro Cultural.

Por otra parte, la Biblioteca Central de la UCAB amplificó su alcance al incorporarse en la Asociación Nacional de Directores de Bibliotecas, Redes y Servicios de Información del Sector Académico, Universitario (ANABISAI) (Biblioteca Central de la UCAB, s.f.). En la actualidad, el CRAI, tiene un área multipropósito con un diseño vanguardista, ofrece la consulta de una diversidad de recursos de investigación en línea, cuenta con un repositorio institucional “Saber UCAB” -bajo el movimiento Open Access- y resguarda las donaciones de icónicas personalidades nacionales que han marcado la historia de forma indisoluble en el ámbito de las artes, la investigación científica, la política, la educación y la cultura, como lo son: Sofía Ímber, Simón Alberto Consalvi, Germán Carrera Damas, Gabriel Gzásó, entre muchos otros.

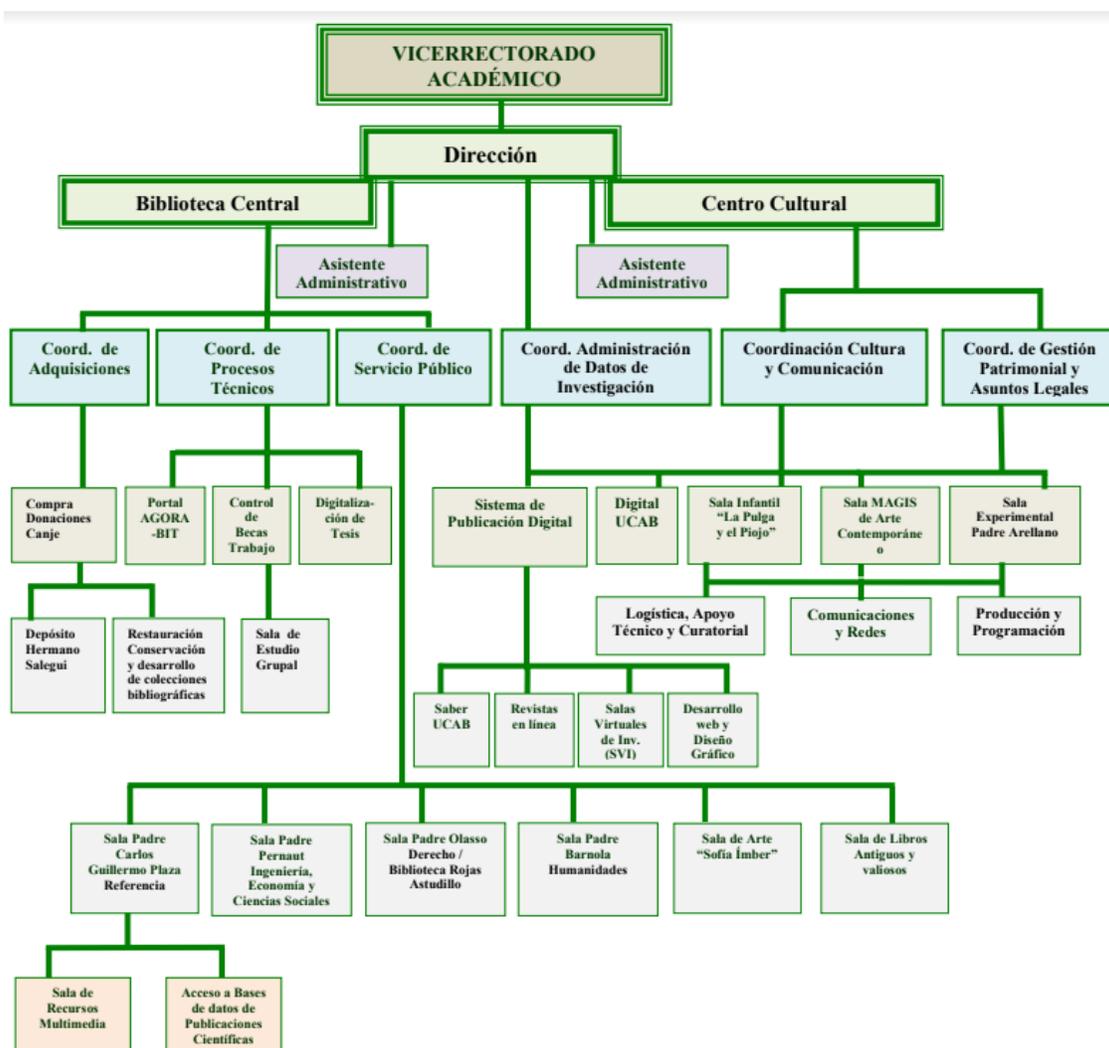
Es conveniente mencionar que, el CRAI tiene como misión el incidir en la educación, la cultura y la ciencia, y contribuir con la formación integral de los ciudadanos bajo el compromiso de la excelencia. Combinando la promoción del arte y la cultura con un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia y la investigación. (Biblioteca Central de la UCAB, s.f.).

De manera similar, tiene como visión ser el eje académico de la universidad y ampliar los horizontes y sitios de encuentro de la comunidad ucabista y la ciudadanía en general, desde un espacio abierto, dinámico y participativo, que invita a la reflexión, el pensamiento y el diálogo sobre el mundo en que vivimos. Fomentar la creación artística, el desarrollo cultural y el análisis de los problemas económicos, políticos y sociales que afectan la vida de las personas. (Biblioteca Central de la UCAB, s.f.).

En otro orden ideas, la administración del CRAI/UCAB está organizada de manera jerárquica (también llamada vertical o pirámide) de la siguiente manera:

Figura 1.

Organigrama del CRAI/UCAB



Nota. Datos tomados de la UCAB (s.f).

En la figura anterior se pueden observar los diferentes niveles de subordinación y mando del CRAI/UCAB, basados en el sentido estratégico de las labores, la responsabilidad y el poder de decisión de las personas que forman parte de cada altura. Cabe destacar que dicho organigrama está vigente desde 2021.

2.2.3. Servicios y recursos del CRAI/UCAB

En lo concerniente a los servicios y recursos de la Biblioteca Central, estos están dirigidos en primer lugar, a satisfacer las necesidades de información de toda la comunidad ucabista y, en segundo lugar, a las otras instituciones y demás usuarios externos. (Reglamento de la Biblioteca Central de la UCAB, 2015). Los mismos se describen a continuación:

Tabla 7.

Servicios y recursos del CRAI/UCAB por área de conocimiento

Área de conocimiento	Servicios	Recursos
	<p>Referencia y orientación al público: Es un servicio de información que ofrece la biblioteca central de la UCAB en dos modalidades: presencial y en línea. El usuario puede interactuar tanto presencial como remotamente con los encargados, a fin de recibir orientaciones lo más concretas y correctas posible, tendientes a la obtención de respuestas a los requerimientos de información tan diversos.</p>	<p>Apoyo a la investigación: Se trata de poner a disposición del usuario un par de gestores bibliográficos como Mendeley y Zotero que le permitan gestionar y compartir referencias bibliográficas y documentos de investigación, encontrar nuevas referencias y documentos y colaborar en línea a través de su red social académica.</p>
General	<p>Préstamo y devolución de libros: El servicio de Préstamo y Devolución de libros se da en las diversas Salas de la Biblioteca Central. Se puede solicitar dos (2) ejemplares a la vez tanto de manera interna un (1) día como de manera circulante siete (7) días.</p> <p>Para utilizar el servicio de préstamo circulante, el usuario debe presentar el carnet vigente (TAI) que lo acredita como miembro de la UCAB y encontrarse solvente con los servicios de la Biblioteca Central y de la UCAB.</p>	<p>Red de bibliotecas AUSJAL: Se trata de poner a disposición de los usuarios la red integrada por 30 universidades confiadas a la Compañía de Jesús en América Latina y que tiene por misión desarrollar proyectos comunes de acuerdo con prioridades estratégicas, y en función de buscar una mayor contribución de las instituciones de educación superior a sus sociedades.</p>

Área de conocimiento	Servicios	Recursos
	<p>Saber UCAB: Es el repositorio institucional creado para facilitar la gestión, organización y almacenamiento de la producción intelectual de la Universidad y al mismo tiempo, preservar y difundir estos contenidos. Su desarrollo obedece a la necesidad de aumentar la visibilidad del trabajo desarrollado por los miembros de la comunidad universitaria.</p>	<p>Herramientas de búsqueda y recuperación de información: Se trata de poner a disposición de los usuarios enlaces que los lleven a enciclopedias, diccionarios, portales, museos, libros electrónicos, entre otros, para así poder satisfacer su necesidad informativa.</p>
	<p>Revistas en línea: Este portal reúne todas las publicaciones digitales académicas de la UCAB. Estas publicaciones se corresponden con las áreas de investigación de las facultades de la universidad.</p>	<p>SIBUCAB: Es el catálogo electrónico que unifica las colecciones de cada una de las bibliotecas pertenecientes a las facultades, institutos y escuelas que integran la UCAB. Se puede consultar la disponibilidad y ubicación de cualquier título la colección y se accede de manera gratuita en línea, las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.</p>
	<p>Salas virtuales de investigación: Son espacios de acceso libre que ofrecen información relevante sobre un tema o un personaje del periodismo venezolano. Permiten hallar fuentes documentales primarias, secundarias y periféricas, que ayudan a comprender el contexto en el cual fueron producidos los documentos.</p>	<p>EBSCO: Base de datos que permite la consulta de textos completos, publicaciones en serie y académicas de múltiples disciplinas del saber, como: humanidades y ciencias. También, esta plataforma alberga perfiles de autores y empresas, diccionarios, índices bibliográficos y libros electrónicos con contenido de calidad.</p>

Área de conocimiento	Servicios	Recursos
	<p>Taller infotecnología para la investigación: Taller centrado en la formación de usuarios del Centro Cultural Biblioteca Central en tópicos como: Habilidades informacionales, Lenguaje de investigación, Algebra boleana, etc.</p>	<p>Sage Journals: Es una base de datos que alberga más de mil (1000) revistas en áreas del conocimiento, como: Ciencias de la salud, Ciencias sociales y Humanidades, Ciencias e Ingeniería de materiales, Ciencias biomédicas y de la Vida. A su vez, ofrece a sus usuarios más de un millón cien mil (1.100.000) artículos académicos-científicos para consultar de todas las disciplinas antes mencionadas.</p>
	<p>Conexión WI-FI: Servicio de conexión remota a través del correo institucional UCAB desde cualquier dispositivo.</p>	<p>E-LIBRO: Es una de las bases de datos más destacadas, gracias a su amplio catálogo de libros disponibles a texto completo de las editoriales comerciales y universitarias más reconocidas del mundo.</p>
	<p>Sala de estudio grupal: Está ubicada al final de la Sala Padre Pernaut (Piso 1) del edificio Centro Cultural padre Carlos Guillermo Plaza. Tiene capacidad para ciento setenta y seis (176) personas, distribuidas de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ocho (8) mesas para cuatro (4) personas. - Veinticuatro (24) mesas para seis (6) personas. 	
	<p>Cubículos de estudio grupal: Esta ubicada en el edificio Modulo 1 – planta baja, con capacidad para ochenta y ocho (88) personas distribuidas de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cinco (5) cubículos con capacidad para ocho (8) personas. 	

Área de conocimiento	Servicios	Recursos
	<ul style="list-style-type: none"> - Ocho (8) cubículos con capacidad para cinco (5) personas. - Ocho (8) individuales. 	
	<p>Cubículos de investigación: Esta ubicada en el cuarto piso del edificio Centro Cultural padre Carlos Guillermo Plaza, cuenta con tres (3) cubículos equipados para: vídeo conferencias y defensas de tesis en línea, actividades de investigación</p>	
Economía		<p>Project Syndicate: Es una base de datos especializada de artículos de opinión especialmente en el área de economía, realizados por expertos, activistas, premios nobel, estadistas, economistas, pensadores políticos, líderes empresariales y académicos.</p>

Área de conocimiento	Servicios	Recursos
Derecho		<p>Microjuris: base de datos especializada que alberga de información jurídica actualizada y disponible para su consulta las veinticuatro (24) horas del día. La colección de Microjuris está conformada por: normativas, jurisprudencias y doctrinas. Todo lo que se emite a nivel nacional de estas áreas se encuentra en acceso a texto completo para los usuarios de esta biblioteca virtual.</p> <p>También, Microjuris ofrece una serie de productos, como: sumarios, que permiten el acceso a gacetas ordinarias y extraordinarias. Brinda el acceso al archivo histórico de gacetas oficiales.</p>

Nota. Elaboración propia. Datos tomados de página web de la Biblioteca Central UCAB, s.f.

2.2.4. Colecciones bibliográficas del CRAI/UCAB

La colección se establece como el elemento primordial de una biblioteca y su esencia, está estrechamente relacionada con la tipología bibliotecaria. En el caso del CRAI/UCAB, por ser este parte de una universidad, el desarrollo de su colección debería, según Negrete (2003):

Formar y orientar una colección de materiales que se ajuste al objetivo de la institución de la que depende, y a las necesidades y demandas de información de su comunidad, manteniendo un adecuado balance cualitativo y cuantitativo entre las diferentes áreas de interés y entre los diversos tipos de materiales representados en distintos formatos (p. 8).

Así pues, la colección del CRAI/UCAB está conformada aproximadamente por ciento cincuenta mil (150.000) títulos, distribuidos de la siguiente forma:

Tabla 8.*Colección por salas del CRAI/UCAB*

Sala	Colección	Número de títulos
Sala Padre Carlos Guillermo Plaza S.J. (Planta baja)	Obras de Referencia, Trabajos de grado, de ascenso y tesis, Revistas, Publicaciones Oficiales	27.787
Sala Archivo UCAB (Pb)	Libros publicados por ABediciones, editorial de la UCAB.	1.221
Espacio Cultura India (Pb)	Libros referentes a la India.	87
Cartoteca Agustín Codazzi	Cartografía: mapas, atlas geográficos, planos topográficos, etc.	410
Sala Padre Pernaut S.J. (1er. Piso)	Libros del área de ciencias fácticas y ciencias aplicadas	26.102
Sala Sofía Ímber (1er. Piso)	Libros de bellas artes	5.325
Sala de Fotografía (1er piso)	5 colecciones fotográficas: José Joaquín Castro, Carmen Clemente Travieso, Archivo Shell, Padre Arellano y Centro Gumilla.	25.000
Sala Padre Olaso S.J. (2do. Piso)	Recursos bibliodocumentales de ciencias jurídicas y políticas. Y la colección de la Biblioteca de los Tribunales Rojas Astudillo	13.560
Sala Padre Barnola S.J. (3er. Piso)	Libros de las humanidades y educación	50.150
Sala Infantil La Pulga y El Piojo (Nivel Sótano)	Libros de literatura infantil.	622

Sala	Colección	Número de títulos
Espacio Libros Raros y Valiosos (Piso 1, 2 y 3)	Colección especial que se compone por libros de tiraje limitado o ejemplares numerados, ediciones príncipe, ediciones de bibliófilo, prohibidos o censurados, planos originales (no geográficos), dibujos y grabados, incunables, libros antiguo venezolanos.	284

Nota. Elaboración propia. Datos tomados de página web de la Biblioteca Central UCAB, s.f.

2.2.5. Perfil de usuarios del CRAI/UCAB

Con respecto al perfil de usuario del CRAI/UCAB, Sánchez (1997) argumenta que, el mayor grado de satisfacción y calidad de servicios de información, cultura, educación e investigación de las bibliotecas, es posible siempre que se conozca el perfil de sus usuarios y la comunidad donde está instituida la unidad de información.

De acuerdo a lo anterior, y teniendo en cuenta la orientación del presente trabajo de grado, se pueden extraer diversos perfiles de usuario del CRAI/UCAB, que serán desarrollados a continuación:

Tabla 9.

Perfiles de usuario del CRAI/UCAB

Tipo de usuario	Descripción
Estudiantes	Alumnos regulares de la UCAB matriculados en pregrado, posgrado, diplomados, cursos, entre otros.
Profesores	Miembros del personal docente de la UCAB en cualquiera de los escalafones: instructor, asistente, agregado, asociado, titular.
Investigadores	Comunidad perteneciente a los diferentes centros de investigación de la UCAB.
Colaboradores	Personal administrativo activo que labora dentro de la UCAB.
Egresados	Ex alumnos que han cursado y aprobado satisfactoriamente la totalidad del plan de estudios reglamentado para un programa o carrera de la UCAB.
Jubilados	Personal que ha cumplido el ciclo laboral establecido con la UCAB.
Usuarios externos	Personas que a través de la relación bidireccional permanente que la UCAB establece con la colectividad, acceden a los recursos informativos de la universidad.

Nota. Elaboración propia.

2.4. Marco legal

Dentro del marco legal venezolano se encuentran una serie de leyes que amparan las actividades propias de las universidades, entre ellas se deben mencionar varios artículos de la

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), la Ley Orgánica de Educación (2009) y la Ley de Universidades (1970). A continuación, la selección de artículos pertinentes a la institución, de acuerdo a cada ley mencionada anteriormente:

2.4.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) (2000)

La Carta Magna venezolana en su preámbulo manifiesta:

El pueblo de Venezuela, en ejercicio de sus poderes creadores e invocando la protección de Dios, el ejemplo histórico de nuestro Libertador Simón Bolívar y el heroísmo y sacrificio de nuestros antepasados aborígenes y de los precursores y forjadores de una patria libre y soberana; con el fin supremo de refundar la República para establecer una sociedad democrática, participativa y protagónica, multiétnica y pluricultural en un Estado de justicia, federal y descentralizado, que consolide los valores de la libertad, la independencia, la paz, la solidaridad, el bien común, la integridad territorial, la convivencia y el imperio de la ley para esta y las futuras generaciones; asegure el derecho a la vida, al trabajo, a la cultura, a la educación, a la justicia social y a la igualdad sin discriminación ni subordinación alguna.

En este sentido, el Estado venezolano debe promover el derecho al trabajo, sin discriminación, garantizando el libre desenvolvimiento de la creatividad digna y decorosa bajo las mejoras de condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores, consagrados en la Constitución.

La C RBV, en su artículo 110, plantea que:

El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así

como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para las mismas. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía.

En el artículo 28, plantea que:

Toda persona tiene derecho de acceder a la información y a los datos que sobre sí misma o sobre sus bienes consten en registros oficiales o privados, con las excepciones que establezca la ley, así como de conocer el uso que se haga de los mismos y su finalidad, y a solicitar ante el tribunal competente la actualización, la rectificación o la destrucción de aquellos, si fuesen erróneos o afectasen ilegítimamente sus derechos. Igualmente, podrá acceder a documentos de cualquier naturaleza que contengan información cuyo conocimiento sea de interés para comunidades o grupos de personas. Queda a salvo el secreto de las fuentes de información periodística y de otras profesiones que determine la ley.

2.4.2. Ley Orgánica de Educación (2009)

La Ley establece, que la educación universitaria profundiza el proceso de formación integral y permanente de ciudadanos críticos, reflexivos, sensibles y comprometidos, social y éticamente con el desarrollo del país, iniciado en los niveles educativos precedentes (Pinto, 2017). Agrega que los principios rectores de la educación son los fundamentales establecidos en la CRBV en su prólogo:

El carácter público, calidad y la innovación, el ejercicio del pensamiento crítico y reflexivo, la inclusión, la pertinencia, la formación integral, la formación a lo largo de toda la vida, la autonomía, la articulación y cooperación internacional, la democracia, la libertad, la solidaridad, la universalidad, la eficiencia, la justicia social, el respeto a los derechos humanos.

2.4.3. Ley de Universidades

Con vigencia desde 1970, la ley plantea en su artículo 3 que:

Las universidades deben realizar una función rectora en la educación, la cultura y la ciencia. Para cumplir esta misión, sus actividades se dirigirán a crear, asimilar y difundir el saber mediante la investigación y la enseñanza; a completar la formación integral iniciada en los ciclos educacionales anteriores; y a formar los equipos profesionales y técnicos que necesita la Nación para su desarrollo y progreso.

Con respecto a dicha ley, la UCAB en su Estatuto Orgánico (2015), proclama como suyos los fines y objetivos siguientes:

- La Universidad es una Institución al servicio de la nación y le corresponde colaborar en la orientación de la vida del país mediante su contribución doctrinaria en el esclarecimiento de los problemas nacionales.
- La Universidad debe realizar una función rectora en la educación, la cultura y la ciencia. Para cumplir esta misión, sus actividades se dirigirán a crear, asimilar y difundir el saber mediante la investigación y la enseñanza; a completar la formación integral iniciada en los ciclos educacionales anteriores; y a formar los equipos profesionales y técnicos que necesita la Nación para su desarrollo y progreso.

En concordancia, y según el reglamento interno de la Biblioteca Central de la UCAB (2015),

La Biblioteca Central apoya a la UCAB en el cumplimiento de su función rectora en la educación, la cultura y la ciencia. Provee y coordina las colecciones documentales y facilita el acceso a la información y el conocimiento necesarios para desarrollar las actividades académicas, de investigación y de extensión que realiza la universidad como institución educativa al servicio de la nación y de la humanidad, con total apertura a todas las corrientes del pensamiento universal.

CAPITULO 3. MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se muestran los aspectos más específicos y concretos del paso a paso utilizados para realizar el trabajo: enfoque y tipo de investigación, nivel, diseño seleccionado para el desarrollo efectivo de las actividades, así como la población objeto de estudio y los informantes clave. Por otro lado, en esta sección también se hallan las técnicas utilizadas para la recolección de los datos, los instrumentos que se aplicaron y la forma en que se analizó la información obtenida.

1.1. Tipo y nivel de la investigación

Cuando se pretende dar soluciones a problemáticas de las ciencias sociales y humanas, tal y como se orienta este trabajo, es complejo presentarlo desde una sola visión, y por lo general se procesan desde los métodos mixtos; no obstante, el presente proyecto pretende ser desarrollado bajo un enfoque netamente cualitativo y bajo el método de Investigación-Acción, pues la intención de las autoras fue comprender y resolver una situación específica, en este caso, la falta de actualización de los recursos de información digitales o impresos en el CRAI/UCAB que no permite satisfacer las necesidades de información de sus diferentes perfiles de usuario. Además, las autoras también pretenden que este trabajo de grado funcione como guía para proyectos, procesos y reformas de otros contextos que conlleven a una transformación. El trabajo es de orden descriptivo porque se precisa y caracteriza una situación, y se da respuesta bajo representaciones escritas no exploratorias, ni correlacionales-causales.

3.2. Diseño de la investigación

En ese mismo orden de ideas, se propuso que, para dar respuestas a las preguntas de investigación, cumplir con los objetivos y poner a prueba la propuesta que puede solucionar la problemática; es decir, definir “Dónde y cuándo se recopilará la información.” (Hurtado, 2012, p.44), el diseño de la investigación es de campo no experimental desarrollada en un lapso

transversal. Fue de campo porque permitió obtener datos de la realidad que se vive en el CRAI/UCAB con respecto a sus colecciones bibliográficas para estudiarlos tal y como se estaban presentando, sin manipular las variables. Fue no experimental porque sólo se observó cómo se desarrollaron los eventos entorno a la problemática en su propio contexto para luego analizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Y fue transversal porque se recolectó datos en un solo intervalo de tiempo (García, 2008, como se citó en Hernández, Fernández y Baptista, 2014), en este caso fue del primero (01) al treinta (30) de junio del 2022.

3.3. Informantes clave

En el presente estudio se determinó que la población o universo, definida por Arias (2006) como “Un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p.19), serían los trescientos tres (303) profesores que conforman el cuerpo docente del área de pregrado de la UCAB.

Por otro lado, se tomó para esta investigación como referente principal, el libro “El proceso de investigación en educación” de Fox (1981) y las cinco (5) etapas que propone el autor para llegar al muestreo:

- 1) Definición o selección del universo o especificación de los posibles sujetos o elementos de un determinado tipo; 2) determinación de la población (o parte de ella) a la que el investigador tiene acceso; 3) selección de la muestra invitada o conjunto de elementos de la población a los que se les solicita su participación en la investigación; 4) muestra aceptante o parte de la muestra que acepta participar; 5) muestra productora de datos, la parte de la población que aceptó y que realmente produce datos. (p. 31)

En consecuencia, se tomó el punto uno (1) el universo: trescientos tres (303) profesores que conforman el cuerpo docente del área de pregrado de la UCAB. Posteriormente, el punto tres

(3) para la selección de la muestra invitada, en este caso, los informantes clave: quince (15) Directores de Escuela y quince (15) Coordinadores Académicos, por ser estos las primeras autoridades de las escuelas de pregrado encargadas de “Garantizar la disponibilidad de recursos y medios para dar cumplimiento a la oferta académica” (UCAB, 2019) para un total de treinta (30) informantes clave. No obstante, “la parte de la población que aceptó y que realmente produce datos” (Fox, 1981) fueron veintiséis (26) profesores, Directores y Coordinadores.

3.4. Técnicas de recolección de datos

Con respecto a las técnicas de recolección de datos, entendidas por Arias (2016) como “Las distintas formas de obtener información.” (p. 53) Se ha planteó el grupo focal o grupo de enfoque como estrategia para la obtención de información. Esta es una técnica propia de la de investigación cualitativa y consiste en una entrevista o reunión grupal dirigida por un moderador a través de un guion de temas o de entrevista. Su objetivo es buscar la interacción entre los participantes como método para generar información.

Por lo general, el grupo focal es constituido por un número limitado de personas que pueden oscilar entre tres (03) y diez (10) participantes, una persona que modera la reunión y, de ser posible, un (01) observador (Krueger, 2004, como se citó en Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Así pues, para la obtención de datos de este trabajo de grado, se realizaron reuniones con los grupos focales en dos (2) grandes momentos:

- El primer momento se llevó a cabo en tres (3) reuniones con los Directores de Escuela de la UCAB, fueron moderadas por la Directora del CRAI/UCAB Mabel Calderín, esto para presentarles formalmente el programa, revisar sus expectativas, conversar sobre la situación socioeconómica de la UCAB, obtener

información sobre las modificaciones de la malla curricular de determinadas Escuelas y esperar la asignación de un contacto directo con las mismas.

- El segundo momento consistió en otras tres (3) reuniones, esta vez con los Coordinadores Académicos de la UCAB quienes fueron el contacto directo que proporcionaron los Directores de Escuela en el primer momento, estas reuniones fueron moderadas por la Coordinadora de Adquisiciones del CRAI/UCAB, Janet Chacón, en ellas se dio lugar a un adiestramiento sobre la gestión usuaria del catálogo Koha³ y sus recursos y, además, se llegó a un acuerdo sobre el levantamiento de la información pertinente (solicitudes de recursos bibliodocumentales y no bibliodocumentales).

La información anterior está contemplada en el siguiente cronograma de reuniones:

³ Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas

Tabla 10.*Plan de reuniones realizadas con los grupos focales*

Objetivo	Actividades	Recursos	Fecha
Establecer contacto con los Directores de Escuelas	Reunión con directores de las escuelas: Comunicación Social, Economía, Ciencias Sociales, Ing. Informática, Ing. Industrial.		01/06/2022
	Reunión con directores de las escuelas: Administración y Contaduría, Ingeniería Civil, Ingeniería en Telecomunicaciones y La Coordinación de Materias Comunes de FACES	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del proyecto y recursos de la biblioteca. • Programa de todas las materias de las Escuelas. 	02/06/2022
	Reunión con el Director de la Escuela de Letras.		03/06/2022
Establecer contacto con el contacto designado por los Directores de Escuelas	Reunión con el contacto designado (Coordinadores académicos, jefes de cátedra, coordinadores de materias comunes y electivas, etc.) de las Escuelas de Ingeniería Industrial, Ingeniería Civil, FACES, Carreras Comunes.	<ul style="list-style-type: none"> • Listas de materias de cada una de las Escuelas. • Presentación personalizada por Escuela de los recursos bibliodocumentales existentes. 	07/06/2022
	Reunión con el contacto designado (Coordinadores académicos, jefes de cátedra, coordinadores de materias comunes y electivas, etc.) de las Escuelas Administración y Contaduría Educación mención Biología y Química, Física, Matemática e Inglés.	<ul style="list-style-type: none"> • Infografías: gestión usuaria del catálogo de la biblioteca central UCAB • Koha. 	08/06/2022
	Reunión con el contacto designado (Coordinadores académicos, jefes de cátedra, coordinadores de materias comunes y electivas, etc.) de las		09/06/2022

Objetivo	Actividades	Recursos	Fecha
	Escuelas de Economía, Ingeniería Informática, Comunicación Social.		
Seguimiento, notificaciones e información de las solicitudes	Envío de correos recordatorios		15/06/2022
Analizar la información (solicitudes) recolectada	Organización de la información recopilada.	<ul style="list-style-type: none"> • Informes procesados en Koha. • Bitácoras. 	20/06/2022
Presentar y difundir ante la Coordinación de Desarrollo de Colecciones	Reunión con la Coordinadora de Adquisiciones del CRAI/UCAB, Janet Chacón	<ul style="list-style-type: none"> • Informe realizado por las autoras. • Presentación de los recursos. 	27/06/2022

Nota. Elaboración propia.

En definitiva, a través de esta práctica no se buscó la obtención de cifras numéricas, sino información sobre los discursos y conversaciones de cada grupo focal y se desarrolló bajo el cronograma anterior que, valora los objetivos específicos, las actividades, recursos y tiempo, elementos que permitieron llevar a cabo del desarrollo del proyecto en el tiempo estipulado por las autoras.

3.5. Instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Bitácora

Para la recolección de datos, se planteó en primer lugar la bitácora o diario de campo, tanto escrita y digital como auditiva. Este instrumento de registro funciona para cualificar la información y se define como “Un elemento importante para la recolección de información

concerniente a los procesos mentales por los cuales atravesaban los alumnos al momento de tener que trabajar haciendo uso de las estrategias de aprendizaje.” (García, 2010, s/p)

La bitácora utilizada para el desarrollo del presente trabajo, fue realizada de acuerdo a la estructura usada en la UCAB para el levantamiento de actas y minutas, en concordancia con las normas de la Organización Internacional de Normalización (ISO) 9001:2015 para sistemas de gestión. Este instrumento se puede evidenciar en el anexo A, y tenía los siguientes campos para el levantamiento de información:

Tabla 11.

Descripción de los campos de la bitácora utilizada

Nombre del campo	Descripción del campo
Nombre o siglas del proyecto	En este campo se coloca el nombre o las siglas del proyecto a tratar y por el cual se convocó la reunión.
N° de Bitácora	En este campo se coloca el número de la bitácora en números arábigos y continuando el orden de la bitácora levantada en sesión anterior.
Asunto	En este campo se coloca el asunto a tratar, referente al proyecto específico nombrado en el campo anterior.
Lugar	En este campo se coloca el lugar donde fue realizada la reunión.
Fecha	En este campo se coloca el día, el mes y el año en el que fue realizada la reunión.
Registrada por	En este campo se coloca el nombre de la persona que está levantando la información en la bitácora.
Hora Pautada	En este campo se coloca la hora pautada para la reunión, incluso cuando la misma no comience en la hora indicada.
Inicio de Reunión	En este campo se coloca la hora exacta en la que se da por iniciada la reunión.
Fin de Reunión	En este campo se coloca la hora exacta en la que se da por finalizada la reunión.
Participantes	En este campo se coloca la información más relevante de los participantes. A su vez, se subdivide en “Nombre” donde se coloca el nombre completo de cada uno de los participantes, “Correo electrónico” donde se coloca el preferiblemente el correo

Nombre del campo	Descripción del campo
	interno de la UCAB y, por último, “Rol en el grupo”, es decir, además del cargo que se ostenta en la Institución, se coloca su papel en la reunión, ya sea, moderador u observador.
Orden del día	Este campo se rellena con los puntos a tratar y la transcripción completa de todo lo que se habló en la reunión.

Nota. Elaboración propia

De acuerdo al cronograma planteado, se realizaron nueve (9) reuniones de las cuáles se obtuvieron nueve (9) bitácoras bajo la estructura anteriormente descrita. La información obtenida en estas reuniones, permitió a las autoras observar la realidad de la problemática desde el punto de vista no solo de la organización interna del CRAI/UCAB, sino también de la realidad que se vive en las diferentes Escuelas de la UCAB, a través de sus Directores y Coordinadores Académicos.

3.5.2. Plantilla de sugerencias en Koha

En segundo lugar, se utilizó la plantilla interna de sugerencias del OPAC⁴ del CRAI/UCAB que se gestiona a través de Koha. Esto sucedió luego de dar por terminadas todas las reuniones con los Directores y Coordinadores Académicos. Estos últimos fueron los encargados de suministrar las sugerencias para la actualización de los recursos bibliográficos necesarios para satisfacer las necesidades informativas por Escuela. Dicha plantilla fue descrita en todas las reuniones con los grupos focales, para acceder a ella también se les explicó el paso a paso:

- Paso 1: Ir a la página principal del Koha de la UCAB a través del siguiente enlace <https://biblioteca-intra.ucab.edu.ve/>. Una vez allí ingresar a través del usuario y contraseña UCAB. Ver anexo B, Figura 3.

⁴ Online Public Access Catalog (Catálogo automatizado de acceso público en línea)

- Paso 3: Ingresar a la sección de “Adquisiciones” en la parte derecha de la pantalla. Ver anexo B, Figura 4.
- Paso 4: Ingresar en la sección “Sugerencias” en el lado izquierdo de la pantalla. Ver anexo B, Figura 5.
- Paso 5: Presionar el botón “Nueva sugerencia de compra” que está ubicado en la parte superior de la pantalla. Ver anexo B, Figura 6.
- Paso 6: Rellenar todos los campos de la plantilla de sugerencia y luego presionar el botón de “Envíe su sugerencia” ubicado en la parte inferior de la pantalla. Ver anexo B, Figura 7.

Una vez que llegó a la plantilla de sugerencias de Koha, la muestra productora de datos, es decir, los Coordinadores Académicos que participaron activamente en el tiempo estipulado, completaron los campos descritos en la siguiente tabla:

Tabla 12.

Descripción de los campos de la plantilla de sugerencia de Koha

Campo	Subcampo	Descripción
Información bibliográfica	Título	En este campo se coloca el nombre del recurso bibliográfico sin importar el soporte.
	Autor	En este campo se coloca el autor del recurso bibliográfico. En caso de no saberlo, se puede colocar el editor u otro nombre de referencia para el localizar el recurso.
	Tipo de documento	En este campo se coloca la razón por la que se sugiere el recurso. Entre ellas figuran "no se encuentra en la biblioteca", "ampliar la cantidad de ejemplares", entre otros.
	Razón de la sugerencia	En este campo se coloca la razón por la que se sugiere el recurso, por ejemplo:

Campo	Subcampo	Descripción
	Notas	En este campo se coloca la Facultad, Escuela y Cátedra para la que servirá la adquisición del recurso.
Administración de sugerencias	Creado por	Este campo se rellena automáticamente con el nombre de la persona que está haciendo la sugerencia.
	Administrado por	Este campo se rellena automáticamente con el nombre de la persona que analiza la información y decide si la solicitud es aceptada o rechazada.
	Aceptado en	
	Biblioteca	Este campo se rellena automáticamente con la ubicación del CRAI/UCAB.
	Fondo	Este campo debe ser llenado por la Coordinadora de Desarrollo de Colecciones, quien va a colocar a qué fondo pertenece la sugerencia.
	Copias	Este campo debe ser llenado por la Coordinadora de Desarrollo de Colecciones, quien va a colocar cuántas copias de la sugerencia son posibles de adquirir.
Información de la adquisición	Moneda	Este campo debe ser llenado por la Coordinadora de Desarrollo de Colecciones, quien va a colocar la moneda con la que se puede adquirir el recurso sugerido.
	Precio	Este campo debe ser llenado por la Coordinadora de Desarrollo de Colecciones, quien va a colocar el precio del recurso sugerido.
	Total	Este campo debe ser llenado por la Coordinadora de Desarrollo de Colecciones, quien va a colocar el precio total de los ejemplares a adquirir.

Nota. Elaboración propia. Ver Anexo C, Figura 7.

Finalmente, este segundo instrumento de recopilación de información sirvió luego de que los Coordinadores de Escuela colocaron sus sugerencias en el tiempo estipulado, seguidamente, las autoras procedieron a estudiar y analizar la información obtenida a través de las técnicas

descritas en el punto siguiente, todo esto para posteriormente presentar su propuesta ante la Dirección del CRAI/UCAB.

3.6. Técnicas de análisis de los datos

El uso de computadores para la investigación, además de ser necesario para tareas generales, suministra una variedad de capacidades al núcleo concreto de las tareas analíticas. En todo caso, Muñoz y Sahagún (2011) resaltan la importancia de tener en cuenta que, a la hora de hacer uso de alguna herramienta informática para el análisis, corresponde conceptualizar qué se pretende hacer y cómo se realizará. Una vez despejado el camino del proceso de análisis, se toma en cuenta opciones adecuadas en cada situación, empezando por el diseño de la investigación, para finalmente seleccionar el software. De esta forma, no debe ser motivo de sorpresa que, en gran medida, los paquetes de software de análisis cualitativo, se desarrollaron “en el contexto de proyectos específicos, para posibilitar o facilitar ciertas maneras de conducir el análisis de datos” (p. 303).

Las autoras conciben la investigación cualitativa como la investigación que es determinada por la exigencia de descifrar datos por medio de la identificación y la codificación de temas, definiciones o procesos con el objetivo de construir teorías, de amplificarlas o de colocarlas a prueba. Sin embargo, el software por sí solo no hace el análisis, su objetivo tampoco es sustituir al analista, y aunque los computadores no logran analizar datos textuales de forma cercana a como analizan los datos numéricos haciendo uso de operaciones algebraicas, pueden, sin embargo, facilitar y servir de soporte en lo que concierne a las tareas manuales y mecánicas relacionadas con el análisis.

Es importante tomar en cuenta que, en cuanto a las técnicas de análisis de la información de un instrumento cualitativo como la bitácora, el proceso de recolección de datos en sí mismo es

un análisis; no obstante, también se estructuró la información con el programa computacional Atlas.ti para la codificación abierta por categorías y códigos, anotación, y análisis de los datos cualitativos. El análisis de estas bitácoras se realizó con Atlas.ti tomando en cuenta los siguientes pasos:

- Paso 1: Se ingresó al navegador de preferencia (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Opera, entre otros), en el buscador se escribió la página web de <https://atlasti.com/>. Se dirigió al apartado “Product” y luego “Atlas.ti for Mac & Windows”, donde se pudo escoger el apartado “Start free trial” o empezar prueba gratuita. Luego se obtuvo dos opciones, la primera “Try Atlas.ti desktop” y la segunda “Try Atlas.ti Web”. Ambas opciones llevaron a poder crear un usuario y contraseña. Esta prueba gratuita tiene una duración de seis (6) días. Después de que se hizo el registro se procedió a descargar Atlas.ti en el ordenador.
- Paso 2: Seguidamente, se pudo agregar documentos en el formato deseado, archivos de texto, gráficos, audio y video, o documentos geográficos al proyecto Atlas.ti. En la parte superior izquierda, se pudo apreciar el recuadro “Agregar documentos”, se seleccionó “Agregar archivos” o “Agregar contenidos de carpeta” en caso de tener todos los documentos necesarios en una sola carpeta, finalmente se cargó el archivo deseado.
- Paso 3: Se leyeron y seleccionaron pasajes de texto, se asignaron palabras clave (códigos) y se escribieron comentarios y notas que contenían el pensamiento sobre los datos. Atlas.ti proporcionó opción de crear una “nube de palabras” que funciona como análisis y exploración de la información, permitiendo ver en una nube las palabras que más resaltan del texto, es decir, las que más se repiten. Además, Atlas.ti

tiene el apartado de lista de exclusión/inclusión, se pudo seleccionar de la nube palabras que no se necesitaban que aparecieran, como el caso de los artículos (un, una, unos, unas, el, los, la, las, lo), se pudo configurar para reflejar las palabras el idioma de preferencia. El resultado de esta nube de palabras pudo ser exportada en una imagen, que se puede guardar en el escritorio. Ver Anexo E, Figura 14.

- Paso 4: En lugar de una nube de palabras, se pudo hacer uso de una lista de palabras, en la que se logra hacer el mismo procedimiento de excluir las palabras que no son de nuestro interés. Esta lista reflejó la repetición de las palabras y el porcentaje que presentó el documento. Al culminar la selección se pudo exportar las palabras a un documento de Excel. Ver Anexo E, Figura 15.
- Paso 5: Se compararon los segmentos de datos en función de los códigos asignados. Se consultaron los datos basándose en las preguntas de investigación utilizando las diferentes herramientas que Atlas.ti proporciona. Las palabras clave que se buscaron fueron: recuperación simple, recuperación compleja de códigos utilizando la herramienta de consulta, recuperación simple o compleja en combinación con variables a través del botón de alcance, aplicando filtros globales, las herramientas de concurrencia de códigos (explorador de árbol y tabla), la tabla de documentos de códigos, exportación de datos para un posterior análisis estadístico.
- Paso 6: Se conceptualizaron aún más los datos construyendo redes a partir de los códigos y otras entidades que se crearon. Estas redes, junto con sus códigos y memos, formaron el marco de la teoría emergente. Por último, se elaboró un informe escrito basado en las bitácoras que se redactaron a lo largo de las distintas fases del proyecto y en las redes que crearon. Ver Anexo E, Figura 16.

En otro orden de ideas, para analizar los resultados que arrojaron las sugerencias realizadas por los Coordinadores de Escuela en la plantilla de Koha, las autoras procedieron a categorizar en “Aceptado” o “Rechazado” las sugerencias de acuerdo a si los criterios de los recursos bibliográficos correspondían a la bibliografía principal de una Facultad, Escuela o Cátedra, si se tenía que ampliar la cantidad de ejemplares o si simplemente no se encontraba en la oferta bibliográfica del CRAI/UCAB. Antes de aceptar o rechazar algún recurso, cada sugerencia fue buscada en el catálogo virtual de CRAI/UCAB para comprobar si el material se encontraba allí o no y verificar la cantidad de ejemplares disponibles en caso de que hubiese muy pocos para satisfacer la demanda de información de los usuarios del CRAI/UCAB. Para llevar a cabo este proceso, se realizaron los siguientes pasos:

- Paso 1: Como ya se mencionó anteriormente, el primer paso fue buscar cada título en el Catálogo virtual del CRAI/UCAB. Ver Anexo D, Figura 9.
- Paso 2: En los casos en los que no se encontró el recurso sugerido, se aceptó la sugerencia. Para esto se rellenaba en la misma plantilla de sugerencias del Koha el campo “Administración de sugerencias” el subcampo “Razón” y se colocaba una pequeña descripción de la aceptación, para estos casos fue “No se encuentra en la biblioteca”. Ver Anexo D, Figura 10.
- Paso 3: En los casos en el que el recurso sugerido se encontró en el catálogo con una cantidad de ejemplares insuficientes para satisfacer la demanda de información de los usuarios del CRAI/UCAB, también se aceptó la solicitud. Para esto se rellenaba en la misma plantilla de sugerencias del Koha el campo “Administración de sugerencias” el subcampo “Razón” y se colocaba una

pequeña descripción de la aceptación, para estos casos fue “Ampliar la cantidad de ejemplares”. Ver Anexo D, Figura 11.

- Paso 4: En los casos en el que el recurso sugerido se encontró en el catálogo con una cantidad de ejemplares suficientes para satisfacer la demanda de información de los usuarios del CRAI/UCAB, se rechazó la solicitud. Para esto se rellenaba en la misma plantilla de sugerencias del Koha el campo “Administración de sugerencias” el subcampo “Razón” y se colocaba una pequeña descripción del rechazo, para estos casos fue “Ya se encuentra en la biblioteca”. Ver Anexo D, Figura 12.

Así pues, este análisis de las sugerencias que realizaron activamente los Coordinadores Académicos permitió que las autoras pudieran hacer una recopilación en tiempo real del total de sugerencias de recursos bibliográficos, lo que fue de mucha ayuda para la realización del presente trabajo, pues debido a la rapidez de la carga de información, se cumplió a cabalidad el cronograma propuesto de actividades.

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presenta la interpretación de los datos obtenidos a partir de las bitácoras y las plantillas de sugerencia de Koha. Esta interpretación tuvo como finalidad evidenciar el estado actual de las colecciones bibliográficas del CRAI/UCAB en relación al nivel de satisfacción de necesidades de información de sus distintos perfiles de usuario. Además, a partir de la misma, las autoras pudieron determinar los criterios que fueron necesarios plasmar en el programa.

4.1. Análisis de resultados con Atlas.ti

No cabe duda que el software debe ser visto como una herramienta más a utilizar en la investigación cualitativa pues facilita la información al investigador, dependiendo claro está, de las características de cada proyecto, pues son estas las que deben determinar qué herramienta informática se debe utilizar y de qué forma. Para este trabajo, las autoras combinaron el proceso de análisis con la herramienta computacional Atlas.ti, ya que permite la fusión de información de diferente naturaleza (texto, audio, video e imágenes) e incluye la diversidad plasmada en la práctica pedagógica social.

En la siguiente tabla se mencionan las categorías utilizadas en Atlas.ti al momento de categorizar la información suministrada por las bitácoras, además se describen los códigos pertenecientes a cada categoría y la descripción de los códigos pertenecientes a dichas categorías, así como el color que representa cada código:

Tabla 13.*Categorías y códigos para el análisis con Atlas.ti*

Categoría	Código	Descripción	Color
Mediación pedagógica	Propuesta	Se presentan proyectos, solicitudes o ideas para tomar en consideración.	Anaranjado
	Koha	Herramienta de utilidad tanto para como profesores como estudiantes, puedan organizar la información y sugerir lo que no encuentran en la Biblioteca.	Rojo
	Mediadores	Son las personas que sirven de puente entre los investigadores y los directores de las escuelas.	Azul claro
Entorno virtual	Acceso a recursos	Desde la Biblioteca Central, están dispuestos a gestionar las solicitudes para el acceso a los registros deseados por los profesores y el alumnado.	Verde
	Librerías digitales	La biblioteca posee, ya sea en físico o en digital, no solo de material de investigación, sino, además, al estado del arte	Rosado
Emotivo	Opinión personal	Indica la opinión individual por parte de los profesionales que formaron parte del instrumento de evaluación.	Morado

Categoría	Código	Descripción	Color
	Justificación	Engloban aquellos argumentos que dan validez y razones para que la biblioteca de la UCAB considere necesario la aplicación de PREBIE.	Marrón

Nota. Elaboración propia

Como se puede apreciar, los códigos están relacionados con una categoría en particular, creando así una red de estudio. No obstante, el color se asigna por código y no por categoría, así, la gama de colores facilita la lectura y la interpretación de los códigos asignados por las autoras a las respuestas transcritas de las bitácoras de las reuniones.

Así pues, los informantes clave que hicieron intervenciones en las reuniones realizadas fueron:

Tabla 14.

Cantidad de informantes clave con intervención

Informantes Clave	Facultades/Escuelas
7 Directores de Escuela	Letras, Educación, Derecho, Filosofía, Administración y Contaduría, Ingeniería Civil, Ingeniería En Telecomunicaciones.
1 Coordinadora de Materias Comunes	FACES
5 Asistentes de Directores de Escuela	Comunicación Social, Sociología, Economía, Ingeniería Informática e Ingeniería Industrial.
9 Coordinadores Académicos	Letras, Ingeniería Civil, Ingeniería Informática, Ciencias Sociales, Economía, Comunicación Social, Educación en el área de Biología y Química, Educación en el área de Física, Matemática, Inglés, Telecomunicaciones.
1 Profesora	Carreras comunes de FACES

Nota. Elaboración propia.

A continuación, se presenta el análisis realizado con Atlas.ti de cada respuesta obtenida:

Tabla 145.*Análisis de las respuestas de las reuniones con los informantes clave*

Informante clave	Citas	Código	Categoría
MC	Desde la Biblioteca Central, estamos preparados para gestionar estas solicitudes.		
JP	La Biblioteca Central es humanista. Hay muy poco de nuestra área de conocimiento (Telecomunicaciones). Y lo que pudiera existir para fortalecer es muy costoso. No obstante "Microjuris y Project Syndicate" son bases de datos interesantes que podrían ayudarnos.		
EL	La existencia de Sage Journals para la Escuela de Letras y Educación, mención Inglés ya es un gran aporte de la Biblioteca.	Acceso a recursos	Entorno virtual
MB	El sistema es amigable, de fácil manejo y ofrece muchas ventajas para que, nosotros como usuarios podamos informar a la Biblioteca sobre nuestras necesidades de información.		
JD	La Escuela de Ing. Industrial está realizando, con el Comité de Automatización de Programas de la Escuela de Ingeniería Industrial, un trabajo que tiene estrecha relación con lo que se plantea con el programa.		
CC	Tengo conocimientos prácticos sobre el uso de determinados recursos, por ejemplo, EBSCO y se el valor que tiene como fuente de información. Pongo a disposición la Escuela para todo el proceso del programa.	Justificación	Emotividad

Informante clave	Citas	Código	Categoría
MA	Considero que el aporte que podamos darle a este servicio de cara a nuestros planes de curso es mínimo; pues La Biblioteca Central tiene una excelente colección en materia de Derecho, todo un piso. Además, tenemos a Microjuris. Aunque debo afirmar que tiene cierto retraso en la actualización.		
BC	Los profesores muestran interés en ubicar recursos medulares que funcionen como apoyo a las materias de sus respectivas direcciones.		
PR	La Escuela de Administración y Contaduría ya se montó sobre el programa y establecidos una metodología de trabajo.		
MM	La Biblioteca Central tiene un alto porcentaje de contenidos en el área de humanidades, por eso desde la Escuela de Telecomunicaciones, nos avocaremos plenamente al llamado.		
MC	La intención del programa, investigar sobre herramientas y fuentes que funcionen para la docencia y la investigación en todas las carreras.		
LC	Toda la comunidad ucabista puede ingresar al Catálogo con su correo institucional y clave de acceso, gracias a su interoperabilidad con Banner.		
YT	Los recursos y servicios de la Biblioteca siempre han servido de apoyo para la Escuela de Comunicación Social, por lo que nuestros profesores y estudiantes son usuarios asiduos del sistema.	Koha	Mediación pedagógica
EL	La plataforma Koha es una excelente herramienta para que, como profesores y estudiantes, podamos organizar la información y sugerir lo que no encontramos en la		

Informante clave	Citas	Código	Categoría
	Biblioteca.		
AS	Corroboro las ventajas y beneficios de la gestión usuaria de Koha, tanto para profesores como para estudiantes.		
RA	Las ventajas y beneficios de la gestión usuaria de Koha son muchos, aunque algunas herramientas sobre facilitarían el trabajo a los estudiantes, y esa no es la intención.		
RL	Se propone a la profesora Fanny Hernández como contacto directo con la Biblioteca Central.		
JD	Se propone al profesor Miguel González.		
LM	La profesora Élide León será la encargada de corroborar que falta en este servicio que pueda ser útil a la Escuela para su desarrollo.		
CC	Designo a Celsa Alfonso y Yolanda López como contactos directo con la Biblioteca Central.		
MA	Asigno como mediador del programa a la profesora Argelia Perozo.		
JP	Delego la labor de mediar en el proyecto a la profesora María Méndez.		
AS	Desde el área de Carreras Comunes, nos avocaremos al llamado.		
AP	Los beneficios de gestionar tus propias solicitudes a través de este sistema son enormes. Aunque la Escuela de Derecho cuenta con una vasta colección, haré el llamado entre los profesores.		
CA	Estos tutoriales los haré llegar a los profesores para que se avoquen a la propuesta.		

Mediadores

Informante clave	Citas	Código	Categoría
RA	Realizaré la convocatoria entre los profesores.		
YT	Asigno a la profesora Rafi Ascanio como el contacto directo con la Escuela.		
LM	La Escuela de Letras siempre ha contado con los recursos de la Biblioteca por el perfil humanístico de esta.		
CC	La Escuela de Educación tiene planes para ampliar la malla curricular en las áreas de la salud, deporte, medioambiente; por ello considero que la Escuela y la Biblioteca está conectada con los cambios.		
MG	Circularé el material de apoyo entre los profesores de la Escuela.		
DM	Estoy ganada a colaborar con la Biblioteca en la recuperación de los títulos y sistemas más necesitados en nuestra área.	Opinión personal	Emotividad
FH	El área de Informática es una de las que más se devalúa a nivel documental, por eso aplaudimos el esfuerzo de la Biblioteca Central por valorar este criterio e impulsar la innovación en la UCAB.		
RA	Esos son los primeros que voy a proponer.		
YT	De todas formas, cuenten con nuestro apoyo para el progreso del Programa.		
RL	Si bien hay "clásicos" que debemos tener, ya sea en físico o en digital, también es cierto que la Biblioteca debe dotarse de actualizaciones de cara a la investigación y al estado del arte; y por lo general, estas se dan bajo el marco de las librerías digitales de IEEE (IEEE Xplore) y la ACM que, en definitiva, al adquirirse servirían a las otras ingenierías, en especial a Telecomunicaciones y Civil.	Propuesta	Mediación pedagógica

Informante clave	Citas	Código	Categoría
WG	No sólo avocaré a mi equipo a hacer la tarea de buscar en estos sistemas; sino que deseo que tengan esta charla con ellos. Propongo una reunión virtual.		
MG	“¿Entonces yo, en el marco del programa podría solicitar que se gestione el acceso a los recursos de la IASB? - International Accounting Standards Board (Junta de Normas Internacionales de Contabilidad).		
AR	Todo lo que la Biblioteca Central tiene es funcional para la carrera de Ciencias Sociales. No obstante, tengo un proyecto interesante (base de datos) que podría interesarles.		
PR	Todos los profesores me entregarán unas planillas de solicitudes y yo, a través de mi cuenta en Koha, las cargaré, así el proceso estará centralizado.		
CA	Aplaudo la iniciativa de la Biblioteca.		
YL	Recomiendo que ubiquen en la página web de la Biblioteca, los enlaces a múltiples plataformas abiertas que apoyan la educación en distintas áreas, incluyendo las de mi especialidad.		
MB	La escuela de Economía es testigo del compromiso y cumplimiento de la Biblioteca en cuanto al desarrollo de nuevos recursos. Un ejemplo de ello es la adquisición de la base de datos Project Syndicate.	Recursos digitales	Entorno virtual
WG	Me gustaría probar el funcionamiento de Project Syndicate.		

Nota. Elaboración propia.

Durante las reuniones realizadas con los Directores de Escuela, Asistentes de Directores, Coordinadores Académicos y Profesores de la UCAB, se logró observar la disposición de los informantes clave a colaborar con todo lo necesario para llevar a cabo el PREBIE, pues ven la incidencia que tendría sobre los estudiantes. De igual manera, estuvieron prestos a sugerir recursos que consideran necesarios para el desarrollo de la excelencia académica.

Por otro lado, tanto los informantes clave de la Facultad de Derecho como los de Humanidades estuvieron de acuerdo con la satisfactoria oferta bibliográfica del CRAI/UCAB con respecto a su área, sin embargo, no se cierran a la idea de sugerir algún recurso cuando así lo crean conveniente. Con relación a esto, los informantes que representan el área de Ingeniería mostraron su inconformidad pues los recursos bibliográficos de la colección se encuentran “desfasados” y por lo tanto son poco consultados y de nula utilidad para el área.

En otro orden ideas, la mayoría estuvo de acuerdo que las bases de datos existentes son muy útiles para las áreas que comprenden y consideran que se debe seguir con la suscripción, con la adición de algunas suscripciones que añadirían un valor agregado a la colección. Igualmente, se mostraron muy agradecidos por la labor que viene desarrollando el CRAI y los servicios que ofrece. Cabe destacar que todos los participantes aceptaron el uso y la utilidad que tiene el sistema Koha para el desarrollo no solo del PREBIE, sino también para el CRAI mismo.

4.2. Análisis de resultados de las plantillas de sugerencia de Koha

A continuación, se presentan los recursos que fueron aceptados bajo el criterio de las autoras, los mismos fueron sugeridos por los Coordinadores de Escuela a través de las

plantillas de Koha para su posterior adquisición. Dichas sugerencias se colocaron en una tabla distribuida con los siguientes campos:

- Tipo de recurso: Se especifica el tipo de soporte del recurso sugerido.
- Autor: Se especifica la autoría del recurso.
- Título: Se coloca el nombre con subtítulo (en caso de que hubiere) del recurso sugerido.
- ISBN: Se coloca el número internacional normalizado para libros.
- Facultad: Se coloca la Facultad de la UCAB desde donde se utilizaría el recurso sugerido.
- Escuela: Se coloca la Escuela de la UCAB desde donde se utilizaría el recurso sugerido.
- Carrera: Se coloca la Carrera de la UCAB desde donde se utilizaría el recurso sugerido.
- Materia: Se coloca la Materia en la que sería útil el recurso sugerido.

Estos campos fueron seleccionados minuciosamente por las autoras, pues cada uno de ellos revela información pertinente para el departamento de Adquisiciones del CRAI/UCAB.

De acuerdo con los datos presentados en el Anexo H. Sugerencias realizadas, se pudo constatar que, las reuniones con los grupos focales cumplieron su cometido, pues se aceptaron ciento treinta y seis (136) títulos para actualizar la colección del CRAI/UCAB. De ellas, se destaca la participación de los Coordinadores Académicos de las Facultades de Ingeniería y Ciencias Económicas y Sociales, en específico las Carreras de Ingeniería Informática, Ingeniería en Telecomunicaciones y Administración y Contaduría, pues fueron

estas con más recursos sugeridos. De esto, se puede deducir que el CRAI/UCAB responde de manera limitada a las necesidades bibliodocumentales de esas carreras, tal y como se indicó en el punto 2.2., cuando se mencionó que un CRAI debe “Poseer la información, los recursos y servicios necesarios para cumplir con los requerimientos de los usuarios.” (González y Molina, 2008), por lo que las sugerencias aceptadas en esas áreas, deben ser prioridad cuando se dé paso a la ejecución del plan de adquisición de recursos bibliográficos del CRAI/UCAB.

De dicha tabla también se debe considerar que, aquellas carreras que no realizaron sugerencias (Derecho, Educación, por ejemplo) tienen en el CRAI una vasta colección bibliográfica que responde a las necesidades de los planes de estudios actuales de la UCAB: seis mil quinientos ochenta y siete títulos (6587) para el área de Derecho y diecisiete mil ochocientos cuatro (17804) títulos para Educación.

Para finalizar, se debe acotar que, entre las sugerencias hubo un porcentaje muy alto (30 %) de recursos bibliográficos en inglés, por lo que es importante que al momento de actualizar las colecciones, no solo del CRAI/UCAB, sino de cualquier unidad de información, se tomen en cuenta recursos de este idioma, pues con él se produce una gran cantidad de información relevante en cualquier área, esto con respecto al punto 2.2.4.1., donde las autoras mencionan que el proceso de selección tiene como objetivo elegir de forma minuciosa, organizada y balanceada los recursos informativos que serán incluidos en la biblioteca, cuyo objetivo es el de poder cumplir con las necesidades de los programas educativos, de investigación y de extensión a la cultura. Por otro lado, también hubo sugerencias rechazadas (ver Anexo I), nueve (9). Estas sugerencias se investigaron y aunque ya encuentran en el CRAI/UCAB, se llegó a la conclusión que hay ejemplares suficientes para satisfacer la demanda de información, lo que indica a las autoras que los

Coordinadores Académicos y profesores no hicieron una búsqueda minuciosa de esos títulos por el catálogo de la Institución. Sin embargo, esta información sirve como soporte para no desatender esos recursos bibliográficos, pues son muy demandados.

CAPÍTULO 5. PROGRAMA DE RECONEXIÓN BIBLIOESCUELA PARA EL DESARROLLO DE COLECCIONES

En este capítulo se elabora el programa de desarrollo de colecciones denominado Programa de Reconexión Biblioescuela, que surge a partir de esta investigación y de la interpretación de los datos obtenidos a través de los instrumentos aplicados y que se han visto reflejados en capítulos anteriores. Su propósito será establecer criterios para el desarrollo de colecciones en conjunto con las primeras autoridades de cada escuela.

Este programa surge debido al desconocimiento del CRAI/UCAB respecto a las necesidades bibliográficas que poseen las materias impartidas en las distintas facultades; asimismo, tanto los alumnos como los docentes ignoran el flujo de recursos existentes en el CRAI para su total provecho. Su debida implementación ayudaría a orientar a los usuarios en el propósito de adoptar normas que faciliten la conformación de las colecciones de la biblioteca universitaria realizando un proceso selectivo validado por las escuelas, y que permita escoger los materiales más importantes, de carácter medular para la comunidad académica (libros de texto básicos, obras de literatura, bibliotecas digitales, obras de referencia, bases de datos especializadas y multidisciplinarias).

Todo esto teniendo en cuenta que el desarrollo de la colección es la base de toda biblioteca, pues a través de este proceso se adquieren los materiales necesarios para el buen funcionamiento del servicio y a su vez se cumple con el requisito primordial de toda unidad de información, la satisfacción de necesidades de sus usuarios, esto claro está, según los objetivos y metas de la Institución donde se inscribe. Finalmente, se concibe este programa como un documento dinámico que requiere el consenso y la actualización constante para adaptarse a la realidad del contexto global.

5.1. Presentación

El Programa de Reconexión Biblioescuela (PREBIE) nace de cara al distanciamiento social generado por la pandemia del covid-19 y al fortalecimiento de las herramientas digitales para el uso y difusión de la información. El CRAI de la UCAB busca a través de este programa, volver a sintonizarse con la dinámica universitaria y las tendencias del mundo. Por ello, es visto como una herramienta de mejora para el funcionamiento del CRAI, por ajustarse a la realidad de su comunidad y de sus necesidades informativas, incorporando servicios y recursos de información en línea, a través de una plataforma web moderna, accesible, dinámica y segura que permita desarrollar y fortalecer habilidades y uso de las fuentes documentales en estudiantes, profesores e investigadores durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, la investigación y la extensión social. Para cumplir dicho propósito es necesario la integración cooperativa de comunicación fluida entre los docentes de las distintas escuelas de la Universidad y el CRAI.

5.2. Objetivo

Formular un esquema social y sistémico que involucre en todo el proceso de la selección y adquisición de las colecciones del CRAI a los actores encargados de definir y satisfacer las necesidades informacionales de la UCAB para el desempeño óptimo de la academia y la investigación.

5.3. Misión

Mantener la colección del CRAI de la UCAB alineada con las necesidades actuales que demande la academia y la investigación, y con la tendencia mundial en cada uno de los ejes temáticos que promueve la institución.

5.4. Visión

Ser reconocido como el programa con el método más efectivo para involucrar a la comunidad universitaria en la adquisición y actualización de recursos bibliodocumentales en los CRAI de instituciones universitarias nacionales e internacionales.

5.5. Alcance

El PREBIE está diseñado para ser desarrollado en tres (3) niveles: pregrado, postgrado e investigación. Pregrado, por tener el mayor número de matrícula y temas de estudio, postgrado por la recurrente actualización en los temas de investigación y desarrollo de teorías, e investigación por tener centros de información especializados en líneas temáticas específicas.

Tabla 15.

Alcance del nivel académico del PREBIE

Pregrado	Postgrado	Investigación
Ingeniería Industrial	Doctorado en Educación	Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales
Ingeniería en Informática	Doctorado en Psicología	Instituto de Investigaciones Históricas
Ingeniería Civil	Doctorado en Ciencias Económicas con opción a Maestría en Economía Aplicada	Instituto de Investigaciones Jurídicas
Ingeniería de Telecomunicaciones	Doctorado en Derecho con opción a Maestría en Derecho Constitucional	Centro de Investigación de la Comunicación
Arquitectura	Maestría en Educación, mención Procesos de Aprendizaje	Centro de Investigación y Formación Humanística
Filosofía	Maestría en Sistemas de Información	Centro de Investigación y Desarrollo de Ingeniería

Pregrado	Postgrado	Investigación
Psicología	Maestría en Ingeniería Ambiental	Centro de Investigación y Evaluación Institucional
Letras	Maestría en Gerencia de Servicios Asistenciales de Salud	Centro de Investigación, Innovación y Desarrollo Académico
Comunicación Social	Maestría en Gerencia Educativa	
Educación, mención Biología y química	Maestría en Derecho Constitucional	
Educación, mención Ciencias sociales	Maestría en Economía Aplicada	
Educación, mención Ciencias pedagógicas	Maestría en Sistemas de la Calidad	
Educación, mención Filosofía	Especialización en Educación, mención Procesos de Aprendizaje	
Educación, mención Física y química	Especialización en Derecho de familia y niño	
Educación, mención Idiomas modernos	Especialización en Derecho Administrativo	
Educación, mención Integral	Especialización en Sistemas de Calidad	
Educación, mención Preescolar	Especialización en Ingeniería Industrial y Productividad	
Administración		
Contaduría		
Relaciones Industriales		
Sociología		
Economía		
Derecho		
Teología		

Nota: Elaboración propia. Datos tomados de página *web* de la UCAB, s.f.

Asimismo, este programa está planificado para ser aplicado una (1) vez al año, específicamente a final del segundo trimestre y principio del tercero (junio, julio y

agosto), por ser esta la etapa de culminación de semestre y cuando los profesores actualizarán los programas de sus materias.

5.6. Metodología y actividades

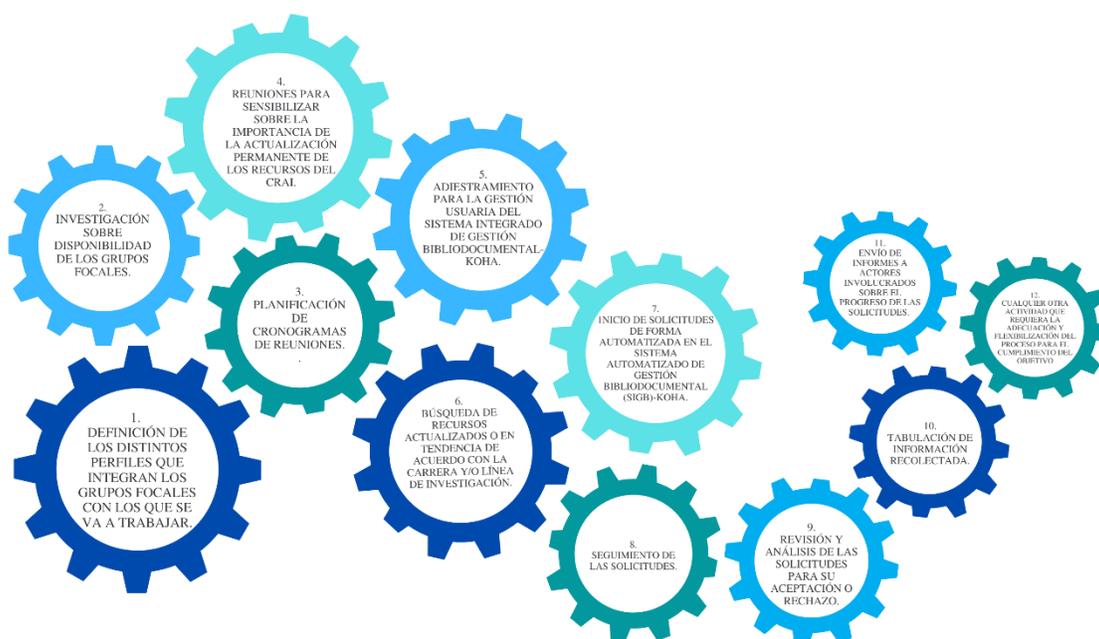
La metodología para seguir el desarrollo del PREBIE está basada en el enfoque sistémico-complejo. Esto, porque de manera no aislada, se va trabajando distintos procesos o partes (subsistemas) del mismo sistema para, finalmente, armar un sólo resultado: solicitudes para la adquisición. En ese sentido, el paso a paso o las actividades medulares del PREBIE, son:

1. Definición de los distintos perfiles que integran los grupos focales con los que se va a trabajar.
2. Investigación sobre disponibilidad de los grupos focales.
3. Planificación de cronogramas de reuniones.
4. Reuniones para sensibilizar sobre la importancia de la actualización permanente de los recursos del CRAI.
5. Adiestramiento para la gestión usuaria del Sistema Integrado de Gestión Bibliodocumental-Koha.
6. Búsqueda de recursos actualizados o en tendencia de acuerdo con la carrera y/o línea de investigación.
7. Inicio de solicitudes de forma automatizada en el Sistema Automatizado de Gestión Bibliodocumental (SIGB)-Koha.
8. Seguimiento de las solicitudes.
9. Revisión y análisis de las solicitudes para su aceptación o rechazo.
10. Tabulación de información recolectada.

11. Envío de informes a actores involucrados sobre el progreso de las solicitudes.
12. Y cualquier otra actividad que requiera la adecuación y flexibilización del proceso para el cumplimiento del objetivo.

Figura 2.

Actividades medulares del PREBIE



Nota. Elaboración propia.

Como se evidencia en la figura, el proceso de la metodología para implementar el PREBIE, tiene que ser visto como un sistema, puesto que si alguno de los elementos que la componen llegase a faltar, el resultado no tendrá cabida. Además, el programa da pie para añadir cualquier otro elemento que la institución considere adecuado para su correcta y exitosa implementación.

5.8. Recursos y herramientas

Para el desarrollo efectivo del PREBIE, se requiere la presentación actualizada y personalizada (por carrera) de los recursos que dispone el CRAI, tanto de acceso en

línea⁵ (open Access o privativos), como en estanterías. Por otro lado, requiere la versión más actualizada del SIGD-Koha, a fin de realizar todo el proceso completamente a distancia, facilitando así, la disponibilidad de los involucrados. Así mismo, se requiere un instructivo⁶: Gestión Usuaría Koha, actualizado y amigable que describa el paso a paso para la carga automatizada de solicitudes en el SIGB-Koha.

5.9. Stakeholders

Los *stakeholders* son aquellos actores involucrados en determinadas fases del proceso del desarrollo del PREBIE. A continuación, se describe el rol que cada uno de estos asume para el cumplimiento efectivo de las actividades pautadas de acuerdo con un orden específico y con la metodología antes definida:

Tabla 16.

Descripción de los stakeholders

Colaborador ⁷	Rol en el PREBIE
Bibliotecólogos	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar cada nuevo proceso del PREBIE. • Programar las distintas reuniones con los grupos focales. • Realizar las reuniones con los distintos grupos focales. • Definir los criterios de prioridad de acuerdo con los datos otorgados en las reuniones. • Adiestrar sobre el funcionamiento del SIGB-Koha • Monitorear las solicitudes. • Analizar las solicitudes. • Realizar el proceso de búsqueda y

⁵ Ver Anexo F, Figura 17.

⁶ Ver Anexo G, Figura 18.

⁷ Denominación de los trabajadores de la UCAB de acuerdo a la Organización Internacional de Normalización (ISO) 9001:2015 para sistemas de gestión.

Colaborador ⁷	Rol en el PREBIE
	adquisición de los recursos solicitados.
Auxiliares de biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un primer acercamiento con los principales perfiles de los grupos focales. • Recolectar coordenadas para la comunicación. • Investigar sobre las fechas y horarios de disponibilidad de los perfiles para los grupos focales.
Directores de Escuela	<ul style="list-style-type: none"> • Circular la planificación e instructivos entre sus coordinadores académicos.
Coordinadores Académicos	<ul style="list-style-type: none"> • Participar en los talleres de adiestramiento sobre la gestión usuaria-Koha. • Planificar la entrega de solicitudes de los profesores a través de Koha.
Coordinadores de materias específicas	<ul style="list-style-type: none"> • Participar en los talleres de adiestramiento sobre la gestión usuaria-Koha. • Planificar la entrega de solicitudes de los profesores a través de Koha.
Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> • Participar en los talleres de adiestramiento sobre la gestión usuaria-Koha. • Realizar sus solicitudes a través de Koha.
Vicerrector Académico	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobar las solicitudes avaladas por los profesores especialistas.
Vicerrector Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobar el presupuesto para la adquisición de los recursos y suscripciones.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Proveer los recursos solicitados por compra, suscripción o donación.

Nota. Elaboración propia.

El rol de cada colaborador es de suma importancia, pues su compromiso y motivación son fundamentales tanto de manera individual como grupal para alcanzar el éxito del PREBIE. Cada colaborador tiene su función y debe ser cumplida a cabalidad

para dar respuesta a las pautas de la política de calidad de la UCAB en la que aspiran a tener un talento humano comprometido en un clima organizacional seguro y motivador (UCAB, s.f.).

5.10. Perfil del talento humano

Para el desarrollo efectivo del PREBIE es necesario que los bibliotecólogos cumplan determinadas competencias, a fin de que el programa se desarrolle en los tiempos pautados y de acuerdo con el compromiso establecido con la comunidad de la UCAB. En ese sentido, este debe tener el siguiente perfil por competencias:

Tabla 17.

Perfil del talento humano para el desarrollo del PREBIE

Profesional	Competencias
Bibliotecólogo	<ul style="list-style-type: none"> • Diseña procesos y criterios para el desarrollo de nuevas colecciones en CRAI. • Conoce los recursos bibliodocumentales (bases de datos, repositorios, observatorios, entre otros) que están en la institución y en boga en cada ámbito educativo. • Evalúa las necesidades informacionales y determina la pertinencia de las solicitudes. • Diseña planes para la búsqueda de recursos a nivel interno y externo a la institución. • Negocia y llega a acuerdos de manera efectiva con representantes de altos cargos gerenciales. • Maneja módulos automatizados para el desarrollo de colecciones. • Mantiene la proactividad y comunicación efectiva durante todo el proceso de selección y compra. • Es empático con el desconocimiento del manejo de determinadas fuentes y recursos por parte de los distintos perfiles de los grupos focales.

Profesional	Competencias
Auxiliar de biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> • Sabe hacer búsquedas simples y avanzadas en el SIGB-Koha y en distintos motores de búsqueda. • Sabe tabular datos cuantitativos desde el SIGB-Koha. • Maneja las estrategias de búsqueda para conseguir personas y proveedores en la <i>web</i>. • Maneja herramientas de diseño gráfico. • Identifica fuentes primarias y secundarias. • Conoce el campus universitario. • Es extrovertido, curioso e innovador.

Nota. Elaboración propia.

Ya que el CRAI de la UCAB no sólo cuenta con bibliotecólogos, sino también con auxiliares de biblioteca, estos últimos se deben tener en cuenta para el desarrollo del PREBIE, pues ellos también hacen posible que la función del CRAI sea llevada a cabo. Para ello, es necesaria la formación continua y permanente. De acuerdo con esta visión, todos los profesionales están obligados a actualizar o ampliar periódicamente sus conocimientos y habilidades en función a los objetivos de la unidad de información.

5.11. Plan de acción para la búsqueda de los recursos bibliodocumentales solicitados

Debido a que las necesidades informativas e intereses de los usuarios del CRAI de la UCAB evolucionan cada vez a un ritmo más ágil, se debe establecer un plan de acción anual para la búsqueda de los recursos solicitados a través del PREBIE. A continuación, se presenta el esquema general a cumplir:

Tabla 19.*Plan de acción*

Objetivos	Actividades	Recursos	Proveedores	Tiempo
Analizar el fondo del CRAI de los recursos donados	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de grupos de trabajo para realizar la búsqueda de los títulos solicitados en los en los depósitos del CRAI. • Limpieza especializada de los recursos recuperados del fondo de donaciones. • Catalogación y clasificación de los recursos recuperados. • Disposición en estantería. • Ejecución del plan de promoción de recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de solicitudes. • Equipo de protección (guantes, mascarillas, fajas). • Cajas, tirros, marcadores. • Equipo de computación. • SGBD-Koha. • Material para el etiquetado. 	CRAI-UCAB	2 semanas
Solicitar títulos al fondo editorial ABediciones	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de reuniones con el equipo editorial del CRAI para solicitar los títulos sugeridos aceptados y que pertenecen a dicha editorial. • Procedimiento para cerrar la adquisición por donación para el PREBIE. 	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de solicitudes 	ABediciones	20 días

Objetivos	Actividades	Recursos	Proveedores	Tiempo
	<ul style="list-style-type: none"> • Catalogación y clasificación de los recursos recuperados. • Disposición en estantería • Ejecución del plan de promoción de recursos. 			
Comprar títulos a fondos editoriales universitarios	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de reuniones y visitas a los distintos fondos editoriales. • Proceso de requisición y facturación con el Departamento de Compras. • Catalogación y clasificación de los recursos recuperados. • Disponer en estantería. • Ejecución del plan de promoción de recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de solicitudes. • Presupuesto. • Propuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Universidad Central de Venezuela • Instituto de Estudios Superiores en Administración 	30 días
Solicitar financiamiento para el pago anual de suscripciones	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de reuniones para presentar y delimitar el presupuesto de los recursos a adquirir. • Implementación del proyecto de financiamiento. • Presentación del proyecto con planillas requeridas. • Negociación con los proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de solicitudes. • Presupuesto. • Propuesta. 	Centro Venezolano Americano	4 meses

Objetivos	Actividades	Recursos	Proveedores	Tiempo
Solicitar subvenciones a las bibliotecas de la Red AUSJAL	<p>de bases de datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de requisición y facturación con el Departamento de Compras. • Validación de claves de acceso. • Ejecución del plan de promoción de recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de solicitudes • Equipo de computación 	<ul style="list-style-type: none"> • Pontificia Universidad Católica de Ecuador. • Universidad Católica de Córdoba. • Universidad Católica de Pernambuco UNICAP. • Pontificia Universidad Javeriana. • Biblioteca Universidad Católica del Uruguay. • Entre otros. 	60 días
	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de reuniones virtuales para presentar y delimitar el presupuesto de los recursos a adquirir. • Negociación con los proveedores de bases de datos. • Comienzo del proceso de requisición y facturación con el Departamento de Compras. • Validación de claves de acceso. • Ejecución del plan de promoción de recursos. 			

Nota. Elaboración propia.

La ejecución del plan de acción en el tiempo estipulado, debe ser gestionado por la Coordinación de Adquisiciones, apoyado por bibliotecólogos especialistas, y aprobado por la Dirección del CRAI.

Posteriormente a la adquisición, se debe realizar el proceso de promoción y divulgación de los títulos y sistemas, esto para garantizar el uso de la colección y satisfacer adecuadamente las necesidades informativas por las cuales surgió el PREBIE en primer lugar. Para ello, se establece el siguiente plan de promoción:

Tabla 18.

Plan de promoción y divulgación de los títulos adquiridos.

Actividades	Recursos	Tiempo
Creación de listas por materias, carreras y semestres en el SGBD-Koha.	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de computación o teléfono móvil. 	1 vez al inicio del semestre.
Anuncios de los nuevos recursos en el blog del CRAI.	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de computación o teléfono móvil. Listado de título adquiridos. 	1 vez al inicio del semestre.
Envío de listado adquirido a través de correo electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de computación o teléfono móvil. Listado de título adquiridos. Lista de Directores, Coordinadores Académicos, Profesores y Estudiantes por Escuela. 	1 vez al inicio del semestre.
Exhibidores temáticos en los diferentes pisos del CRAI.	<ul style="list-style-type: none"> 1 estantería/exhibidor por piso. Listado de títulos adquiridos de acuerdo al área de la sala del CRAI. Ejemplares de los títulos adquiridos 	Las primeras 3 semanas de cada semestre.
Difusión a través de RRSS.	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de computación o teléfono móvil. Listado de título adquiridos. 	1 vez al inicio del semestre.

Actividades	Recursos	Tiempo
Conversatorio sobre un libro o capítulo en específico coordinado con el profesor que haya sugerido el recurso.	<ul style="list-style-type: none"> • Ejemplar del título adquirido. • Sala del CRAI. • Sillas. • Micrófono. • Atrio. • Video beam. 	1 vez por título, durante todo el semestre.
Bibliomóvil por las diferentes Escuelas o Facultades.	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de título adquiridos. • Carrito común del CRAI. • Ejemplares de los títulos adquiridos. 	2 veces por escuela, durante todo el semestre.
Talleres de formación y gestión usuaria de las diferentes bases de datos adquiridas.	<ul style="list-style-type: none"> • Sala del CRAI. • Equipos de computación de acuerdo a los participantes. • Sillas. 	Durante todo el semestre de acuerdo con la demanda.

Nota. Elaboración propia.

Aunado a esto, se deben realizar talleres de adiestramiento sobre PREBIE para los colaboradores tanto internos (del CRAI) como externos (de la UCAB) y que estos generen un certificado de participación, de este modo, los colaboradores se sentirán más seguros y prestos a recibir la información y practicarla. Estos talleres pueden ser gestionados en conjunto con el Centro Internacional de Actualización Profesional (CIAP) de la UCAB.

Ahora bien, la ejecución del plan de promoción y divulgación en los momentos clave establecidos, debe ser gestionado por la Coordinación de Adquisiciones y de Servicio al público, apoyado por bibliotecólogos especialistas y auxiliares de biblioteca, con el fin único de hacer partícipe a todos los que forman parte del sistema interno del CRAI a la vez que ofrecen de manera llamativa los nuevos recursos adquiridos para el uso de los usuarios.

5.12. Matriz FODA

El análisis FODA como herramienta de análisis estratégico permite que todas las variables internas y externas del PREBIE sean tomadas en cuenta y evaluadas a fin de operar de manera pertinente. A continuación, los elementos valorados del PREBIE:

Tabla 19.

Matriz FODA del PREBIE

Fortalezas (F)	Oportunidades (O)
<ul style="list-style-type: none"> • Talento humano con las competencias necesarias para la gestión de colecciones. • Sistema integrado de gestión bibliodocumental habilidad para los procesos de desarrollo de colecciones. • Comunidad profesoral motivada con el desarrollo del programa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios curriculares de determinadas carreras. • Vasta cantidad de ejemplares donados. • Conexión con redes CRAI, nacionales e internacionales.
Debilidades (D)	Amenazas (A)
<ul style="list-style-type: none"> • Pocas alternativas de proveedores editoriales. (esto debido a la crisis económica que atraviesa el país actualmente). • Cumplimiento en la entrega de solicitudes en el tiempo pautado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento en el costo de suscripciones en bases de datos (esto debido a la crisis económica que atraviesa el país actualmente).
FA	DO
<ul style="list-style-type: none"> • El aval de la comunidad profesoral con respecto a determinada suscripción a base de datos o compra permite a las autoridades tener garantía sobre su necesidad de uso. 	<ul style="list-style-type: none"> • La UCAB supera los diez mil (10.000) títulos donados en proceso de revisión, por lo tanto, es factible hallar algunas solicitudes entre la vasta donación. • La conexión con redes nacionales e internacionales del CRAI permite que puedan ser donados algunos títulos solicitados.

Nota. Elaboración propia.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La aplicación de las TIC conlleva, respecto a las colecciones de materiales de cualquier unidad de información, un replanteamiento total de los temas que se refieren al desarrollo y gestión de dichas colecciones, pues ahora la cuestión no se dirige a soportes novedosos y algunos formatos de almacenamiento de la información, sino a una auténtica revolución respecto al ser mismo de las colecciones y, por ende, de las bibliotecas o en su defecto, a la evolución misma de ellas, es decir, los CRAI.

Por consiguiente y en respuesta al primer objetivo, “Describir por medio de un análisis documental, los elementos que componen el proceso de la gestión de colecciones en los CRAI en el ámbito universitario”, se desarrolló de manera discursiva y desde el punto de vista administrativo de la UCAB, que los elementos que componen el proceso del de gestión de colecciones son selección, adquisición, inventario, evaluación y descarte, teniendo en cuenta no solo los servicios y recursos del CRAI, sino también el perfil de usuario de su comunidad.

Con respecto al segundo objetivo, “Identificar las necesidades bibliodocumentales de las carreras que conforman las quince (15) Escuelas de la Universidad Católica Andrés Bello”, se determinó que el CRAI de la UCAB es esencialmente humanista y ha dejado de lado las áreas de ingeniería y administración y contaduría, lo que ha dado como resultado áreas y recursos débiles de poco uso y en estado de obsolescencia.

En cuanto al tercer objetivo, “Seleccionar los recursos bibliodocumentales físicos y digitales, de acuerdo a las necesidades de las quince (15) Escuelas de la Universidad Católica Andrés Bello”, se aceptaron ciento treinta y seis (136) recursos para actualizar la colección del CRAI/UCAB en los que se evidencia la postura del objetivo anterior donde destacan las áreas de Ingeniería Informática, Ingeniería en Telecomunicaciones y Administración y Contaduría.

Por último, en lo que se refiere al objetivo cuatro, “Establecer los criterios del programa para el proceso de selección, adquisición y difusión de los recursos bibliodocumentales físicos y digitales para el aprendizaje y la investigación de la comunidad académica de la Universidad Católica Andrés Bello”, se pudo verificar a través de la implementación del PREBIE, que cada uno de los objetivos y actividades son factibles dentro de la coordinación de adquisiciones y servicio al público del CRAI/UCAB. Además, este programa ayudaría al CRAI UCAB a garantizar el desempeño óptimo de la academia y la investigación y llegar a ser reconocida nacional e internacionalmente por ello. A propósito de esto, se recomienda:

Al CRAI de la UCAB:

- Un estudio de usuarios periódicamente (1 vez al año) al igual que el empleo de un buzón de sugerencias y recomendaciones, esto con el fin de realizar todas las mejoras posibles en la colección, estimulando la participación de los usuarios en expresar sus inquietudes, poder evaluar la colección por área temática y, por otra parte, la evaluación de los servicios que se brindan con el fin de medir la satisfacción de los usuarios.
- Enriquecer las áreas fuertes con nuevas adquisiciones, tanto en títulos como en volúmenes, sobre todo en las áreas de mayor demanda para que haya más de dos volúmenes por título pues a pesar que son áreas con un alto índice de uso también se determinó que tienen algún tipo de carencia.
- Reforzar las áreas de poco uso o áreas débiles que sí aplican en la oferta académica, con material actualizado y pertinente, según los requerimientos de los usuarios con el fin de que se conviertan en áreas fuertes.
- Aplicar el programa hacia los posgrados, centros de investigación y demás ofertas académicas.

REFERENCIAS

Ayona Torres, M. (2015). *Diseño de una política de desarrollo de colecciones para la Biblioteca de la Universidad Nacional Experimental "Vicerrectorado Luis Caballero Mejías" - Núcleo Charallave, Estado Miranda*. [Tesis de pregrado, Universidad Central de Venezuela, Caracas] Saber UCV.

<http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/16843/1/Tesis%202015%20%281%29.pdf>

Balestrini, M. (7a. ed.). (2006). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. BL Consultores Asociados Servicio Editorial.

Campos, M. y Marchena, L. (2015). *Evaluación de la colección de libros impresos de la Biblioteca del Campus Liberia, Sede Regional Chorotega, Universidad Nacional*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Costa Rica, Heredia] RAI.

<https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/14227/Campos%20Camacho%2c%20Ma.%20Isabel%3b%20Marchena%20Ondoy%2c%20Lucy.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Chunga, J. (19 de septiembre de 2014). Política de desarrollo de colecciones: una pequeña reflexión. *Infotecarios*. <https://www.infotecarios.com/politica-de-desarrollo-de-colecciones-una-pequena-reflexion/>

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. [CRBV]. Art. 28. Art. 110. 20 de diciembre de 1999 (Venezuela).

Durán, L. y Falcón, M. (2017). *Política de desarrollo de colecciones para la biblioteca del hospital "Dr. Miguel Pérez Carreño" de Caracas*. [Tesis de pregrado, Universidad Central de Venezuela, Caracas] Saber UCV.

<http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/18620/1/TESIS%20FINAL.pdf>

- Durán, Y. (2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. *Visión gerencial*, 1, 55-78.
<https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545892008.pdf>
- Durañona, M. y Rodríguez, E. (2018). Estrategia para transformar la Biblioteca Juan Cristóbal Nápoles Fajardo en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación que contribuya al desarrollo cultural de la comunidad universitaria de las tunas. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 9(5), 193-218.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6620761>
- Estatuto Orgánico 2.01 de 2015. De la Universidad Católica Andrés Bello. 2 de junio de 2015.
<https://www.ucab.edu.ve/wp-content/uploads/2017/07/SEC-REG-2.01.pdf>
- García, J. (2010). Entrenamiento en estrategias de aprendizaje de inglés como lengua extranjera en un contexto de aprendizaje combinado. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada*, 4(2).
- Gavilán, C. (2008). *Bibliotecas universitarias: concepto y función Los CRAI*.
<http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/2156/1/Bibliotecas%20universitarias%20conceptos%20y%20funci%c3%b3n%20los%20CRAI.pdf>
- Gavilán, C. (2008). *Selección y adquisición de materiales: criterios para la formación, mantenimiento y evaluación de la colección bibliográfica*.
http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/3623/Selecci%c3%b3n_adquisici%c3%b3n_materiales.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez, G. (2018). *Perfil socio informativo de los usuarios de la biblioteca José Manuel Rivas Sacconi del Instituto Caro y Cuervo*. [Tesis de pregrado, Universidad de la Salle, Bogotá] Ciencia Unisalle.

https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/246

González, M. y Molina, M. (2008). Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. *Acimed*, 18(2).

<http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v18n2/aci02808.pdf>

Hernández, H. (1993). El perfil del usuario de información. *Investigación Bibliotecológica*, 7(15).

<http://dx.doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.1993.15.3816>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (6a. ed.). (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

Játiva, M. (2012). Diseño de servicios por tipología de usuarios.

https://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3270/1/Dise%c3%bl_o_%20servicios_%20tipolog%c3%ada_usuarios.pdf

Ley 101 de 1970. *De Universidades*. Art. 3. 8 de septiembre de 1970. Gaceta Oficial N° 1.429.

Martínez, D. (2004). *El Centro de Recursos para el Aprendizaje CRAI. El nuevo modelo de biblioteca universitaria*. Universidad Complutense de Madrid.

<http://webs.ucm.es/BUCM/jornadas/bcauniv/articulo%20CRAI%20Castellano.pdf>

Martínez, M. (2014). *Epistemología y metodología cualitativa en las ciencias sociales*. Trillas.

Melero, L. (1996). Desarrollo de colecciones bibliográficas e Internet. *Boletín de la ANABAD*, 46(2), 65-86. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/51007.pdf>

Merlo, J. (1999). *Cooperación en las bibliotecas universitarias: fundamentos y redes cooperativas*. <https://bid.ub.edu/21/estiv2.html>

Mora, J. (2020). *Creación de la política de gestión de colecciones para la Biblioteca EIA*. [Tesis de pregrado, Universidad de Antioquia, Medellín] Repositorio Institucional UdeA.

https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/16395/1/MoraJavier_2020_CreacionPoliticaGestion.pdf

- Morales, T., Águila, O., Diago, A. y Clavero, L. (2011). Guía metodológica para la evaluación de colecciones: experiencia con diez especialidades médicas. https://www.library.mcgill.ca/ifla-stthomas/papers/fernandez_2011.pdf
- Negrete, M. (1999). El impacto del cambio en el desarrollo de colecciones en bibliotecas universitaria. *Scire: Representación y organización del conocimiento*, 5(1), 55-64. <https://www.iberid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/1106/1088>
- Negrete, M. (2003). *El desarrollo de colecciones y la selección de recursos en la biblioteca universitaria*. UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/L179
- Normas APA. (2017). *Analiza los datos cualitativos con una bitácora*. <http://normasapa.net/analiza-datos-cualitativos-bitacora/#:~:text=La%20bit%C3%A1cora%20es%20un%20formato,sus%20viajes%20por%20el%20mar>
- Orera, L. y Hernández, F. (2017). El desarrollo de colecciones en bibliotecas públicas. Fundamentos teóricos. *Investigación bibliotecológica*, 31(71), 235-270. <https://doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2017.71.57818>
- Palma, J. y Rivera, M. (2008). Los recursos de información tecnológicos en las bibliotecas universitarias del siglo xxi: herramientas para la transmisión del conocimiento. XXXIX Jornadas Mexicanas De Biblioteconomía. https://www.academia.edu/10777955/Los_recursos_de_informaci%C3%B3n_tecnol%C3%B3gicos_en_las_bibliotecas_universitarias_del_siglo_XXI_herramientas_para_la_transmisi%C3%B3n_de_conocimiento
- Panes, I. (2017). Propuesta de gestión logística para la adquisición de materiales en una PYME: caso empresa contratista en construcción PYZ Limitada. [Tesis de pregrado,

Universidad Andrés Bello, Santiago de Chile] Repositorio UNAB.
https://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/3516/a118548_Panes_I_Propuesta_de_gestion_logistica_para_2017_Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, A. (2001). *El desarrollo de colecciones: evaluación en las bibliotecas universitarias españolas*. [Tesis doctoral, Universidad de Granada, Andalucía] DIGIBUG.
<https://digibug.ugr.es/flexpaper/handle/10481/630/15434205.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pisté, S. y García, M. (2018). Bibliotecas universitarias y educación digital abierta: un espacio para el desarrollo de instrumentos de implementación en web, de competencias en información e indicadores para su evaluación. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 41(3), 277-288. <http://www.scielo.org.co/pdf/rib/v41n3/0120-0976-rib-41-03-00277.pdf>

Prieto R. y March C., JC. (2002). Paso a paso en el diseño de un estudio mediante grupos focales. *Elsevier*, 6(29), 366-373. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-paso-paso-el-diseno-un-13029750#:~:text=El%20grupo%20focal%20es%20una,como%20m%C3%A9todo%20para%20generar%20informaci%C3%B3n.>

Ranganathan, S.R. (1931). *The five laws of library science*. Ess Publications.

Real Academia Española. (s/f). Servicio. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado 6 de junio del 2022, de <https://dle.rae.es/servicio>

Real Academia Española. (s/f). Recursos. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado 6 de junio del 2022, de <https://dle.rae.es/recurso?m=form>

- Reglamento 2.65 de 2015. De la Biblioteca Central de la Universidad Católica Andrés Bello. 7 de abril de 2015. <https://www.ucab.edu.ve/wp-content/uploads/2017/07/SEC-REG-2.65.pdf>
- Regos, X. (2000). Programa de gestión y desarrollo de colecciones en una biblioteca universitaria (II): política de gestión de colecciones. *Boletín de la Asociación andaluza de bibliotecarios*, (58). <http://eprints.rclis.org/5978/1/baaab58a3.pdf>
- Rodríguez, C. (2007). Los catálogos e inventarios en la historia del libro y de las bibliotecas. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, 18. <http://hdl.handle.net/2445/16838>
- Rodríguez, M. (2019, junio 26). Fondonorma otorgó a la UCAB la certificación ISO 9001:2015 por su sistema de gestión. *El Ucabista*. <https://elucabistadev2.ucab.edu.ve/2019/06/26/fondonorma-otorga-a-la-ucab-certificacion-iso-9001-2015/>
- Romero, E. (2012). *El nuevo modelo de Biblioteca Universitaria en Chile y su relación con el modelo anglosajón CRAI*. <http://hdl.handle.net/2445/35865>
- Romero, J. (2007). Las definiciones de la colección de materiales de las bibliotecas. Los conceptos de desarrollo y gestión de las colecciones: un estado de la cuestión. *Boletín de la Asociación Andaluza de bibliotecarios*, 22 (88), 89-108. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2695898.pdf>
- Sánchez, L. (1997). Concepto de formación de usuarios. Claves para un servicio de calidad. *Educación y Biblioteca*, 84. <https://core.ac.uk/download/pdf/9531733.pdf>
- Serrat, M. y Sunyer, S. (2008). *El CRAI en permanente transformación: servicios y recursos para el nuevo usuario 2.0*. X Jornadas de Gestión de la Información. <https://eprints.rclis.org/12559/1/comunicacion9.pdf>

Universidad Autónoma de Baja California. (2020). Lineamientos Generales de Desarrollo de Colecciones. <https://bibliotecas.uabc.mx/wp-content/uploads/2021/02/LINEAMIENTOS-DESARROLLO-COL-Vigente2020.pdf>

Universidad Católica Andrés Bello [@enlaucab]. (16 de mayo de 2022). *¿Tu meta es estudiar #Arquitectura?* [Video]. Instagram. <https://www.instagram.com/p/CdolKPMA3Qa/>

Universidad Católica Andrés Bello. (s.f.). *Acerca de la universidad.* <https://www.ucab.edu.ve/informacion-institucional/acerca-de-la-universidad/>

Universidad Católica Andrés Bello. (2019). Decreto rectoral N 3.03 para la regulación de las coordinaciones académicas y de gestión. <https://www.ucab.edu.ve/wp-content/uploads/2019/09/3.03-DECRETO-RECTORAL.pdf>

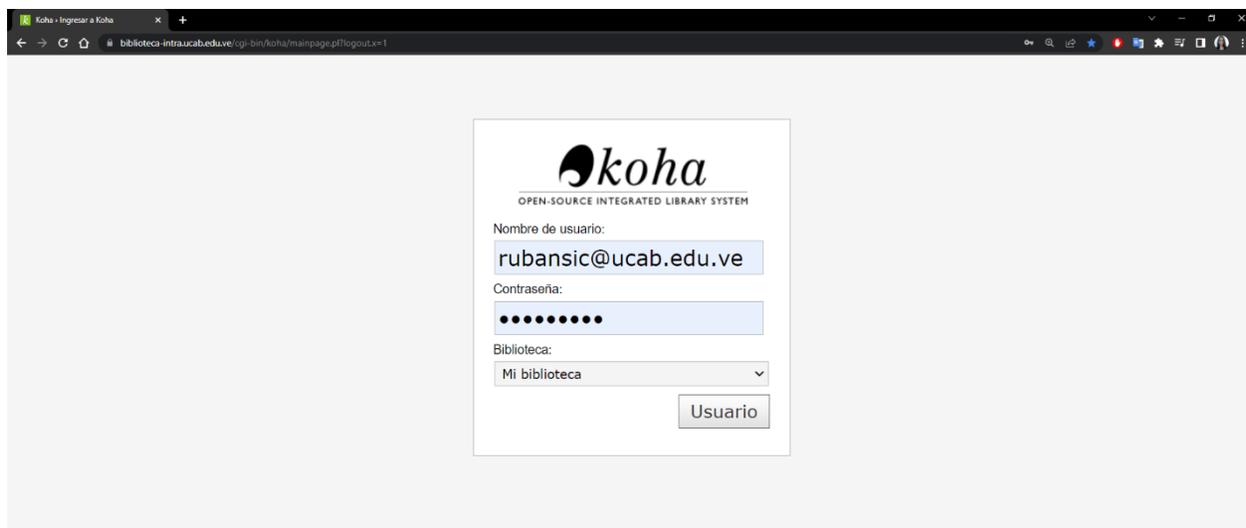
Vegas, M. (2018). *Diseño de políticas de desarrollo de colecciones para la unidad de servicios de información “Belarmino Lares” de la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela.* [Tesis de pregrado, Universidad Central de Venezuela, Caracas] Saber UCV.

<http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/20690/1/DISE%c3%91O%20DE%20POL%c3%8dTICAS%20DE%20DESARROLLO%20DE%20COLECCIONES%20PARA%20LA%20UNIDAD%20DE%20SERVICIOS%20DE%20INFORMACI%c3%93N%20e2%80%9cBELARMINO%20LARES%e2%80%9d%20DE%20LA%20ESCUELA%20DE%20PSICOLOG%c3%8dA.%20UNIVERSIDAD%20CENTRAL%20DE%20VENEZUELA.pdf>

Vincentelli, H. y Castillo, L. (2006). Perfil de usuarios: Bibliotecas de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador - Maracay. *Investigación y Postgrado*, 21(1), 231-243. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-00872006000100010&lng=es&tlng=es.](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-00872006000100010&lng=es&tlng=es)

Anexo B. Plantilla de sugerencias en Koha

Figura 4. Ingreso al Koha de la UCAB



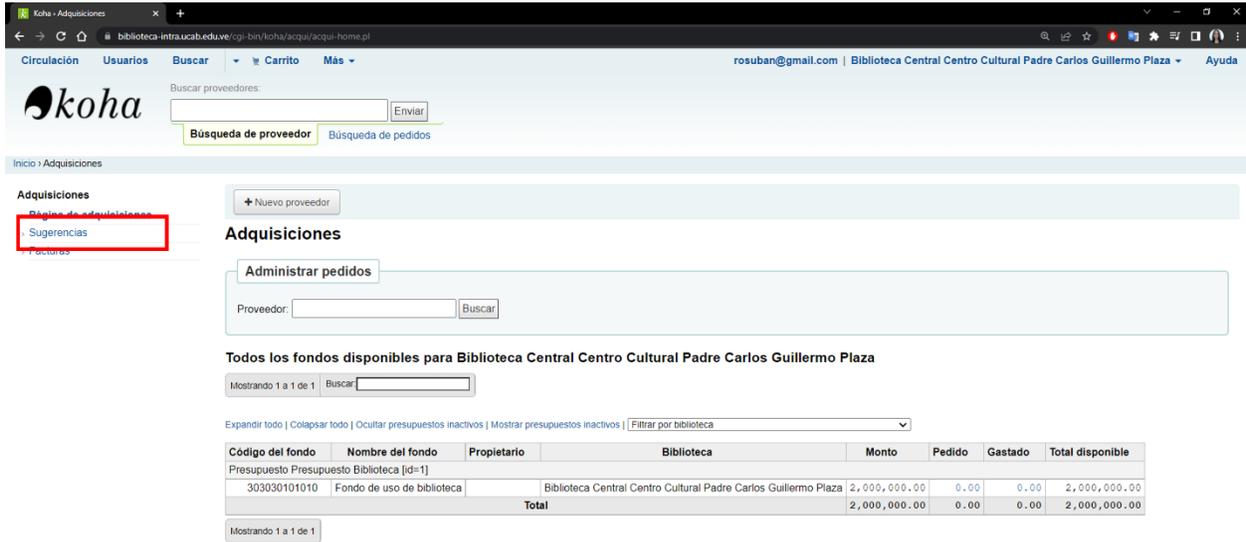
Nota. Elaboración propia.

Figura 5. Sección de Adquisiciones



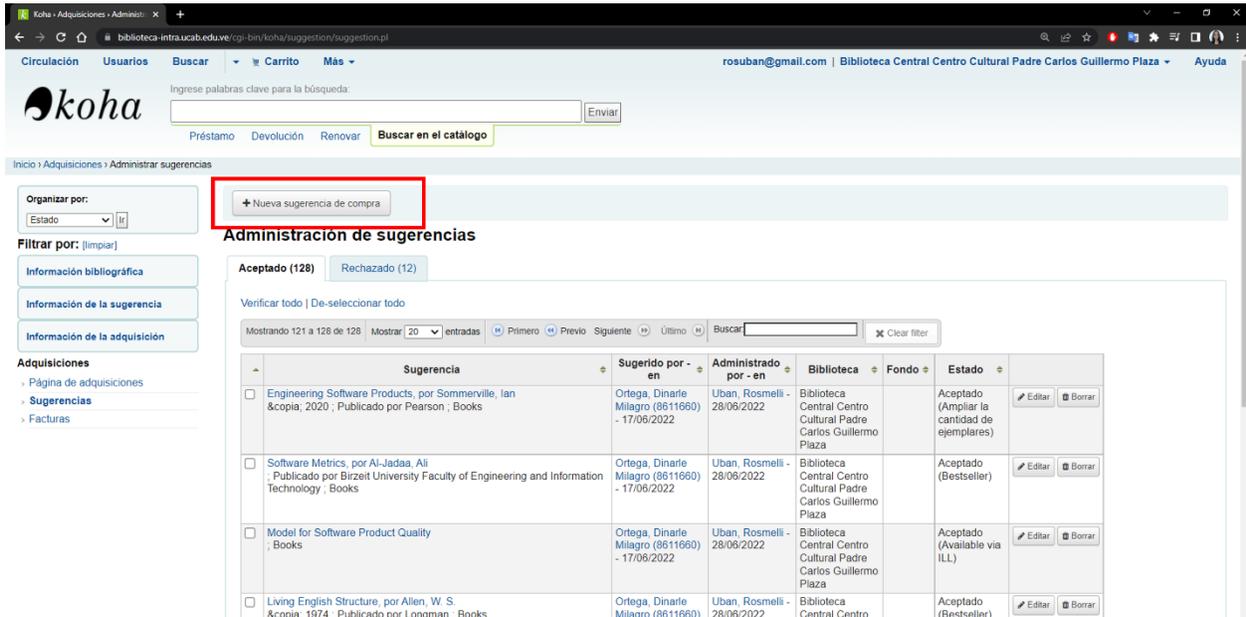
Nota. Elaboración propia.

Figura 6. Sección de Sugerencias



Nota. Elaboración propia.

Figura 7. Sección de nueva sugerencia de compra



Nota. Elaboración propia.

Figura 8. *Plantilla de sugerencia de compra*

Introduzca una nueva sugerencia de compra

Información bibliográfica

Título: Requerido

Autor:

Fecha de Copyright:

ISBN o ISSN o Número de otra norma:

Editor:

Lugar de publicación:

Título de edición:

Tipo de documento:

Razón de la sugerencia:

Notas:

Administración de sugerencias

	Fecha	Por
Creado por:	05/07/2022 <input type="text" value="DD/MM/AAAA"/>	Uban, Rosmell (23687353) Biblioteca Central Centro Cultural Padre Carlos Guillermo Plaza (Staff)
Administrado por:	<input type="text" value="DD/MM/AAAA"/>	
Aceptado en:	<input type="text" value="DD/MM/AAAA"/>	

Información de la adquisición

Biblioteca:

Fondo:

Copias:

Moneda:

Precio:

Total:

Nota. Elaboración propia.

Anexo C. Ejemplo de sugerencia en la plantilla de Koha

Figura 9. Ejemplo de sugerencia de compra por medio de la plantilla de Koha

The screenshot shows a web browser window with the URL `biblioteca-intra.ucab.edu.ve/cgi-bin/koha/suggestion/suggestion.pl?suggestionid=63&op=show`. The page content is organized into three main sections:

Información bibliográfica

Título: Tratamiento de señales en tiempo discreto
 Autor: Oppenheim Alan V
 Fecha de Copyright: 2012
 ISBN o ISSN o número de otra norma: 12. 9788483227183
 Editor: 6. PRENTICE-HALL
 Lugar de publicación: España
 Tipo de documento: Books
 Razón de la sugerencia:
 Notas: TELECOMUNICACIONES Aunque en la biblioteca hay dos ejemplares, son de una edición anterior. Esta nueva edición del 2012 tiene dos capítulos nuevos importantes para la asignatura de Procesamiento de Señales

Administración de sugerencias

Estado: Aceptado

	Fecha	Por
Creado por:	07/06/2022	STEFANELLI DE PAREDES, MARIA CRISTI (3665433) Biblioteca Central Centro Cultural Padre Carlos Guillermo Plaza (Empleados)
Administrado por:	05/07/2022	Uban, Rosmelli (3665433) Biblioteca Central Centro Cultural Padre Carlos Guillermo Plaza (Staff)
Aceptado en:	28/06/2022	Uban, Rosmelli (3665433) Biblioteca Central Centro Cultural Padre Carlos Guillermo Plaza (Staff)

Información de la adquisición

Biblioteca: Biblioteca Central Centro Cultural Padre Carlos Guillermo Plaza
 Fondo:
 Copias: 2
 Moneda: BOLIVAR
 Precio: 0.00
 Total 0.00

Nota. Elaboración propia.

Anexo D. Categorización de sugerencias de recursos bibliográficos

Figura 10. Ejemplo de búsqueda en el Catálogo del CRAI/UCAB

The screenshot shows the Koha library catalog interface. The search results page displays the following information:

- Book Title:** Convertir sueños en realidades : una guía para emprendedores / Roberto Vainrub.
- Author:** Por: Vainrub, Roberto.
- Series:** Sin género.
- Editor:** Caracas : Ediciones IESA, 2015.
- Description:** 411 p. : il. ; 23 cm.
- ISBN:** 9789802173754.
- Temas:** PEQUEÑA EMPRESA - ADMINISTRACION | PLANIFICACION ESTRATEGICA | NEGOCIOS - PLANIFICACION | EXITO EN LOS NEGOCIOS
- OPAC View:** Abrir en una ventana nueva.
- Existencias (1):**

Tipo de ítem	Ubicación actual	Biblioteca de origen	Signatura	Estado	Última vez visto	Fecha de ingreso	Código de barras	Notas públicas
Libro	Biblioteca Central Centro Cultural Padre Carlos Guillermo Plaza	Biblioteca Central Centro Cultural Padre Carlos Guillermo Plaza Sala Padre Parnaut s / Reserva - Primer Piso	HD37 E7V32	Disponible	24/11/2021	10/04/2018	AAT401600100000	Donación Prof. Mabel Calderín

Nota. Elaboración propia.

Figura 11. Ejemplo de sugerencias que no se encuentran en el Catálogo del CRAI/UCAB

The screenshot shows the Koha library catalog suggestion form. The suggestion is for the Faculty of Economic and Social Sciences - Administration of Companies and Accounting. The form includes the following sections:

- Razón de la sugerencia:** Facultad Ciencias Económicas y Sociales - Administración de empresas y Contaduría
- Notas:** (Empty text area)
- Administración de sugerencias:**
 - Estado:** Aceptado
 - Razón:** No se encuentra en la biblioteca
- Fecha:**

Fecha	Por
Creado por: 25/05/2022 (DD/MM/AAAA)	Ramos Utrera, Pedro (21718006) Biblioteca Central Centro Cultural Padre Carlos Guillermo Plaza (Empleados)
Administrado por: 17/06/2022 (DD/MM/AAAA)	Uban, Rosmelli (21718006) Biblioteca Central Centro Cultural Padre Carlos Guillermo Plaza (Staff)
Aceptado en: 18/06/2022 (DD/MM/AAAA)	Uban, Rosmelli (21718006) Biblioteca Central Centro Cultural Padre Carlos Guillermo Plaza (Staff)
- Información de la adquisición:**
 - Biblioteca:** Biblioteca Central Centro Cultural Padre Carlos Guillermo Plaza
 - Fondo:** Cualquiera
 - Copias:** (Empty text field)
 - Moneda:** BOLIVAR
 - Precio:** 0.00
 - Total:** \$ 0.00

Nota. Elaboración propia.

Figura 12.

Ejemplo de sugerencias que tienen pocos ejemplares en el CRAI/UCAB

Razón de la sugerencia: -- Elegir --
 Notas: Este libro será de referencia para el curso de procesamiento.

Administración de sugerencias
 Estado: Aceptado
 Razón: Ampliar la cantidad de ejemplares

	Fecha	Por
Creado por:	07/06/2022 (DD/MM/AAAA)	STEFANELLI DE PAREDES, MARIA CRISTI (3665433) Biblioteca Central Centro Cultural Padre Carlos Guillermo Plaza (Empleados)
Administrado por:	16/07/2022 (DD/MM/AAAA)	Uban, Rosmelli (3665433) Biblioteca Central Centro Cultural Padre Carlos Guillermo Plaza (Staff)
Aceptado en:	18/06/2022 (DD/MM/AAAA)	Uban, Rosmelli (3665433) Biblioteca Central Centro Cultural Padre Carlos Guillermo Plaza (Staff)

Información de la adquisición
 Biblioteca: Biblioteca Central Centro Cultural Padre Carlos Guillermo Plaza
 Fondo: Cualquiera
 Copias: 1
 Moneda: BOLIVAR
 Precio: 0.00
 Total: Bs 0.00

Nota. Elaboración propia.

Figura 13.

Ejemplo de sugerencias que tienen una gran cantidad de ejemplares en el CRAI/UCAB

Tipo de documento: libros
 Razón de la sugerencia: -- Elegir --
 Notas: Macroeconomía
Cátedras Comunes Faces (Economía, Administración de Empresas, Contaduría, Sociología y Relaciones Industriales)

Administración de sugerencias
 Estado: Rechazado
 Razón: Ya se encuentra en la biblioteca

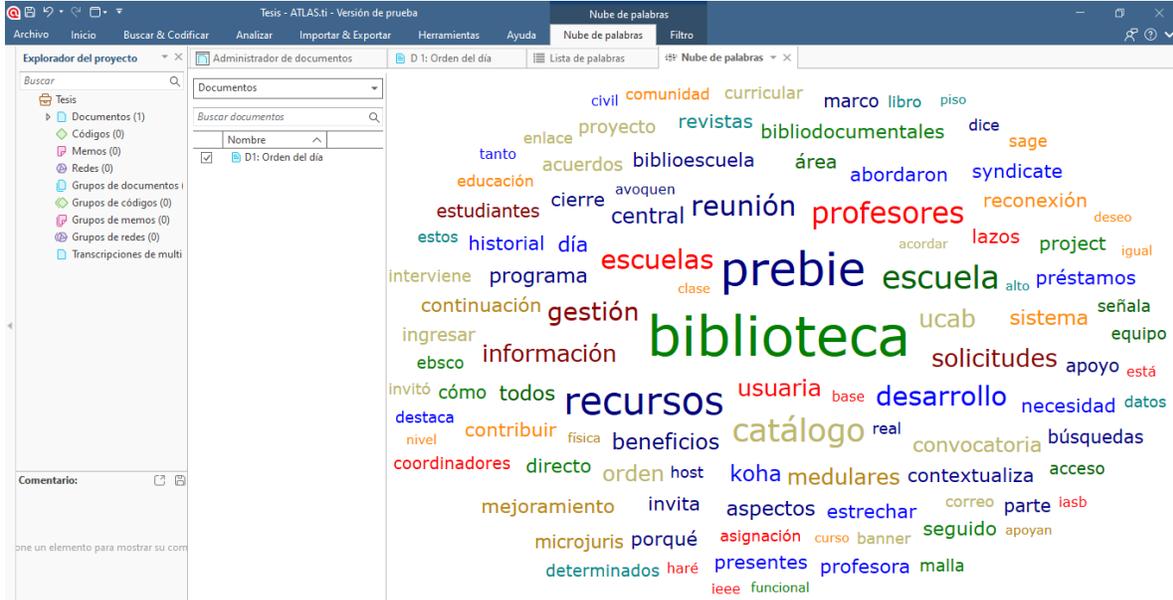
	Fecha	Por
Creado por:	13/06/2022 (DD/MM/AAAA)	Sajo Ochoa, Aura (9415053) Biblioteca Central Centro Cultural Padre Carlos Guillermo Plaza (Empleados)
Administrado por:	16/07/2022 (DD/MM/AAAA)	Uban, Rosmelli (9415053) Biblioteca Central Centro Cultural Padre Carlos Guillermo Plaza (Staff)
Aceptado en:	18/06/2022 (DD/MM/AAAA)	Uban, Rosmelli (9415053) Biblioteca Central Centro Cultural Padre Carlos Guillermo Plaza (Staff)

Información de la adquisición
 Biblioteca: Biblioteca Central Centro Cultural Padre Carlos Guillermo Plaza
 Fondo: Cualquiera
 Copias:
 Moneda: BOLIVAR
 Precio: 0.00
 Total: Bs 0.00

Nota. Elaboración propia.

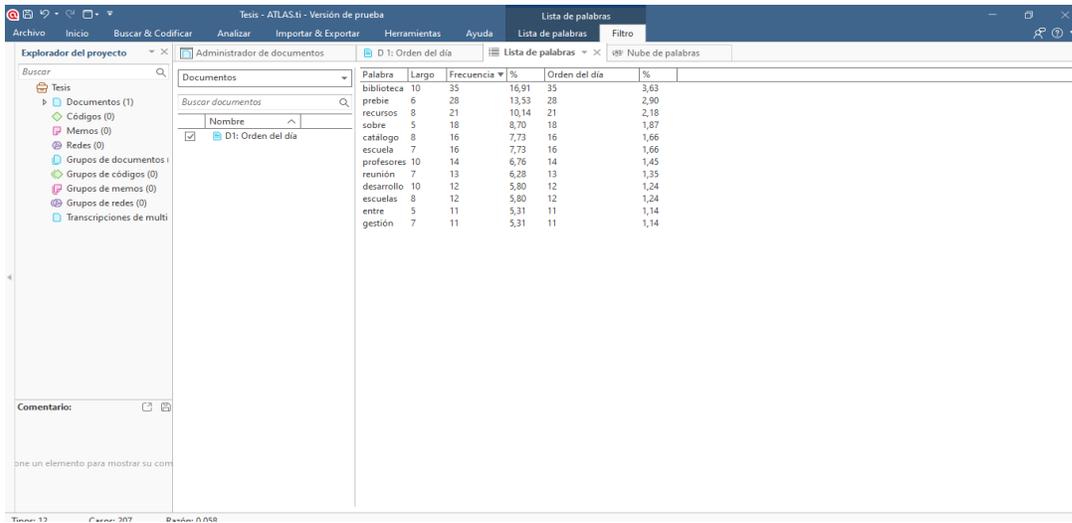
Anexo E. Evidencia de análisis con Atlas.ti

Figura 14. Nube de palabras con Atlas.ti



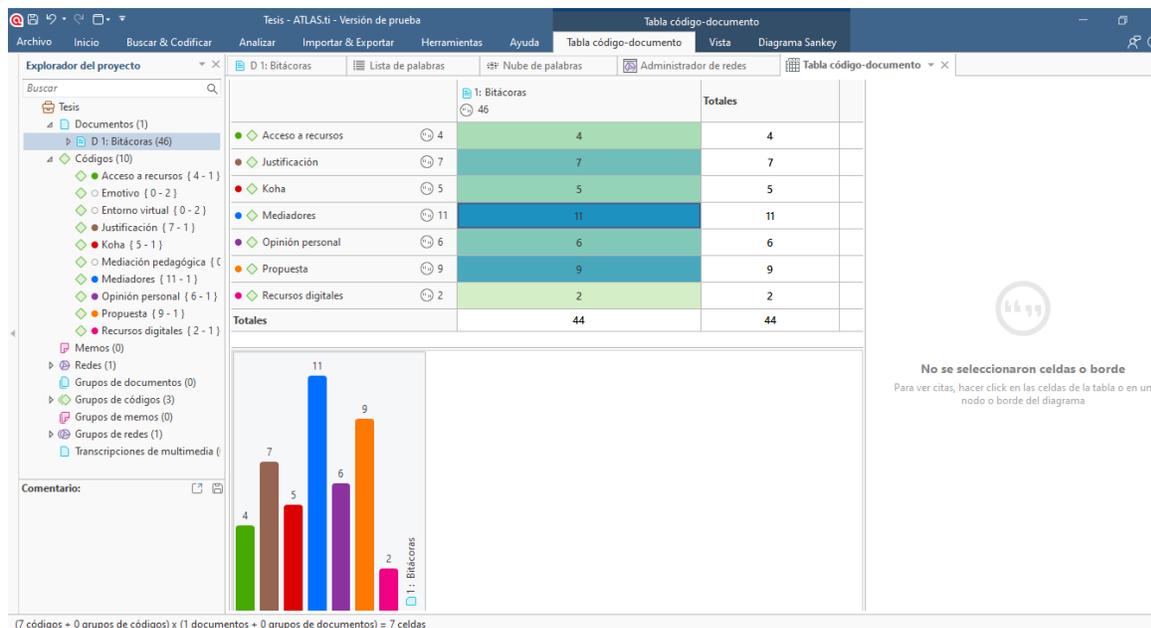
Nota. Elaboración propia

Figura 15. Lista de palabras con Atlas.ti



Nota. Elaboración propia.

Figura 16. Conceptualización de datos con Atlas.ti



Nota. Elaboración propia.

Anexo F. Guía de recursos virtuales del CRAI/UCAB

Figura 17. Recursos virtuales que ofrece el CRAI/UCAB

RECURSOS VIRTUALES

QUE OFRECE EL CRAI DE LA UCAB

INSTITUCIONALES



SABER UCAB

Es un espacio libre, de acceso abierto, que sirve para recoger, difundir, compartir y preservar en formato digital la memoria histórica y la producción intelectual que resulta de la actividad académica e investigadora de la UCAB



CATÁLOGO SIBUCAB

La colección está compuesta de libros, trabajos de grado, revistas, publicaciones oficiales y obras de referencia.



SABER UCAB

Es un espacio libre, de acceso abierto, que sirve para recoger, difundir, compartir y preservar en formato digital la memoria histórica y la producción intelectual que resulta de la actividad académica e investigadora de la UCAB.

EXTERNOS



E - LIBRO

Es una de las plataformas digitales más destacadas, gracias a su amplio catálogo de libros disponibles a texto completo de las editoriales comerciales y universitarias más reconocidas del mundo.



EBSCO

Es base de datos que permite la consulta de textos completos, publicaciones en serie y académicas de múltiples disciplinas del saber, como: humanidades y ciencias.



PROJECT SYNDICATE

Es una plataforma especializada de artículos de opinión especialmente en el área de economía, realizados por expertos, activistas, premios Nobel, estadistas, economistas, pensadores políticos, líderes empresariales y académicos.



SAGEJOURNALS

Es una plataforma digital que alberga más de 1000 revistas y artículos académicos-científicos de diversas áreas del conocimiento.



MICROJURIS

Es una Biblioteca Jurídica Virtual la cual alberga una amplia variedad de información jurídica actualizada y disponible para su consulta las 24 horas del día.

Nota. Elaboración propia

Anexo G. Instructivo para la carga automatizada de solicitudes en el SIGB-Koha

Figura 18. Instructivo de gestión usuaria Koha

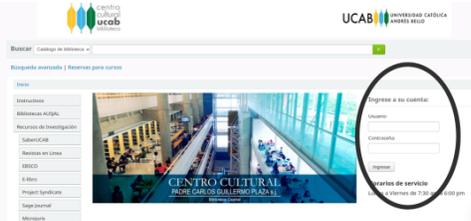
PROGRAMA DE RECONEXIÓN BIBLIOESCUELA

Cómo llenar el registro de solicitudes bibliográficas

1

INGRESA A [HTTPS://SIB.UCAB.EDU.VE/](https://sib.ucab.edu.ve/)

Dirígete a la sección "ingrese a su cuenta" e inicie sesión con su correo institucional UCAB.



2

ACCEDE A LA SECCIÓN "SUGERENCIA DE COMPRA"

Dirígete a la sección "ingrese a su cuenta" e inicie sesión con su correo institucional UCAB.



3

LLENA LOS CAMPOS CORRESPONDIENTES

El registro solo permite cargar un libro a la vez, por lo que debes crear uno por cada pieza bibliográfica requerida para la materia.



Nota. Los campos: "Fecha de Copyright" y "Número estándar (ISBN, ISSN u Otro)" no son obligatorios para completar el registro.

Instructivo para llenar los campos:

- En el campo "Título de colección" se debe identificar a cuál materia pertenece el material requerido.
- En el campo "Razón de sugerencia" se desplegará un menú del cual debes seleccionar la carrera a la que pertenece la materia señalada anteriormente.
- En el espacio dejado para las notas o comentarios debes señalar el sumario, o una lista de ejes temáticos que estructuran la materia. (Esto solo debe hacerse en el primer registro de sugerencia).

4

ENVÍA TU SOLICITUD

Una vez completo el registro, presiona el botón de "enviar" que aparece al final, la información llegará inmediatamente al personal de la Biblioteca.



Nota. Elaboración propia

Anexo H. Sugerencias realizadas por los informantes clave

Tabla 22.

Total de sugerencias aceptadas a través de la plantilla en Koha

Tipo de recurso	Autor	Título	ISBN	Facultad	Carrera	Materia
Libro	Mario Di Giacomo Zanotti	La república deliberativa de Jürgen Habermas: ensayo sobre un gobierno de la reflexión	9783639554946	Humanidades y educación	Filosofía	Filosofía Política
Libro	Alfredo Vallota y Lucía Dao	Filosofía en la ciudad. Caracas y la Filosofía	9789802440000	Humanidades y educación	Filosofía	Filosofía Política
Libro	Alfredo Maldonado	Desmemorias de un publicista veterano	9789802446353	Humanidades y educación	Comunicación social	Publicidad
Libro	Figuroa Douglas	Ondas y Física cuántica	9801220961	Ingeniería	Telecomunicaciones	Teoría de Ondas
Libro	Robert Resnick, David Halliday	Física Parte I y II	9682601673	Ingeniería	Telecomunicaciones	Teoría de Ondas
Libro	Sears, Zemansky y otros	Física III: Electromagnetismo	9788588639348	Ingeniería	Telecomunicaciones	Teoría de Ondas

Tipo de recurso	Autor	Título	ISBN	Facultad	Carrera	Materia
Libro	Philip Kotler, Hermawan Kartajaya y Iwan Setiawan	Marketing 5.0: tecnología para la humanidad	9788418709876	Humanidades y educación	Comunicación social	Publicidad y Mercadeo
Libro	Cristina Aced	Relaciones públicas 2.0	9788490297940	Humanidades y educación	Comunicación social	Publicidad y Mercadeo
Libro o Ebook	Abuín Vences, Maestro Espinola, Córdón Benito	Comunicación digital: Estrategias integradas de marketing	9788491719236	Humanidades y educación	Comunicación social	Publicidad y Mercadeo
Libro	Martha Alles	Construyendo talento: Programas de desarrollo para el crecimiento de las personas y la continuidad de las organizaciones	4064066512125	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Gestión de la calidad
Libro	Seth Godin	Esto es marketing: No uses el marketing para solucionar los problemas de tu empresa: úsalo para solucionar los problemas de tus clientes	9788417568269	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Gestión de la calidad

Tipo de recurso	Autor	Título	ISBN	Facultad	Carrera	Materia
Libro	Martin Lindstrom	Small Data: Las pequeñas pistas que nos advierten de las grandes tendencias	9788423425389	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Gestión de la calidad
Libro	Nir Eyal	Enganchado (Hooked): Como construir productos y servicios exitosos que formen hábitos	9780692256039	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Gestión de la calidad
Libro	Simon Sinek	El juego infinito: ¿Sabes a qué estás jugando?	9788416997237	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Gestión de la calidad
Libro	Peter Thiel	De cero a uno: Cómo inventar el futuro	9788498753530	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Gestión de la calidad
Libro	Alexander Osterwalder	Diseñando la propuesta de valor: Cómo crear los productos y servicios que tus clientes están esperando	9788423419517	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Gestión de la calidad

Tipo de recurso	Autor	Título	ISBN	Facultad	Carrera	Materia
Libro	César Camisón	Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas	8420542628	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Gestión de la calidad
Libro	Joseph M. Juran, Frank M. Gryna	Manual de control de la calidad	8448100557	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Gestión de la calidad
Libro		Curso de gestión de calidad: normas ISO		Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Gestión de la calidad
Libro	Calixto Badesa, Ignacio Jané, Ramón Jansana	Elementos de lógica formal	8434487772	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Lógica
Libro	Dave Barker-Plummer, John Etchemendy, Jon Barwise	Language, proof and logic	157586374X	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Lógica
Libro	Copi I- Cohen C	Introducción a la lógica	6070503252	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Lógica
Libro	L.T.F. Gamut	Lógica, lenguaje y significado. Lógica intencional y gramática lógica	9789587380132	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Lógica

Tipo de recurso	Autor	Título	ISBN	Facultad	Carrera	Materia
Libro	Melvin Fitting	First-Order Logic and Automated Theorem Proving	9780387972336	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Lógica
Libro	María Manzano, Antonia Huertas	Lógica para principiantes	9788420645704	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Lógica
Libro	Ian Chiswell, Wilfrid Hodges	Mathematical logic	9780199215621	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Lógica
Libro	José Luis Falguera, Concepción Martínez Vidal	Lógica clásica de primer orden: Estrategias de deducción, formalización y evaluación semántica	9788481642919	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Lógica
Libro	Shawn Hedman	A First Course in Logic: An Introduction to Model Theory, Proof Theory, Computability, and Complexity	9780198529811	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Lógica
Libro	Jesús Mosterín	Diccionario de lógica y filosofía de la ciencia	9788420682990	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Lógica

Tipo de recurso	Autor	Título	ISBN	Facultad	Carrera	Materia
Libro	Jesús Mosterín	Lo mejor posible: Racionalidad y acción humana	9788420682068	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Lógica
Libro	Díez Calzada, José Antonio	Iniciación a la lógica	9788434487642	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Lógica
Libro	Hernández D., Gabriela y Reyes, G	¿Lógica para qué? Argumenta, debate y decide racionalmente		Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Lógica
Libro	Peter G. Hinman	Fundamentals of Mathematical Logic	9781568812625	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Lógica
Libro	José Luis Zalabardo	Introducción a la teoría de la lógica	9788420678856	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Lógica
Libro	Thomas Zoëga Ramsøy	Introduction to Neuromarketing & Consumer Neuroscience	9788799760206	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Responsabilidad social empresarial
Libro	A. K. Pradeep	The Buying Brain: Secrets for Selling to the Subconscious Mind	0470601779	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Responsabilidad social empresarial
Libro	Damasio, Antonio R	El error de Descartes: la emoción, la razón y el cerebro humano	8474237785	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Responsabilidad social empresarial

Tipo de recurso	Autor	Título	ISBN	Facultad	Carrera	Materia
Libro	Jiménez Asensio, Rafael	Política municipal: Guía para la mejora de la calidad institucional y la eficiencia de los Gobiernos locales.	9788461507245	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Responsabilidad social empresarial
Libro	Amartya Sen	Desarrollo y Libertad	840803524X	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Responsabilidad social empresarial
Libro	Roberto Vainrub	Convertir sueños en realidades: una guía para emprendedores	9789802173754	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Innovación y emprendimiento
Libro	Wiley	CMT Level I 2020: An Introduction to Technical Analysis	9781119674375	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Blockchain y Criptoactivos
Libro	Paul Newbold	Estadística para administración	9788483224038	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Informática Aplicada a los Negocios
Libro	Alexander Elder	Vivir del trading	9788493622688	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Trading
Libro	Jorge Domínguez	Estadística para administración y economía	9788426722980	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Estadística Aplicada

Tipo de recurso	Autor	Título	ISBN	Facultad	Carrera	Materia
Libro	David Wilson	Visual Guide to Financial Markets	9781118204238	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Mercados e Instituciones Financieras
Libro	Joseph T. Wells	Principles of Fraud Examination	9781118922347	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Auditoría y Aseguramiento
Libro	Simon Kingsnorth	Digital Marketing Strategy: An Integrated Approach to Online Marketing	9780749484224	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Mercados e Instituciones Financieras
Libro	IFAC	Manual de Pronunciamientos Internacionales de Control de Calidad, Auditoría, Revisión y otros encargos de Aseguramiento y Servicios Relacionados	9781608154609	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Auditoría y Aseguramiento
Libro	Martha Alles	Construyendo talento Programas de desarrollo para el crecimiento de las personas y la continuidad de las organizaciones	9789506418984	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Empresa / Dirección y organización de empresas. Recursos humanos / Recursos humanos / Factor humano:

Tipo de recurso	Autor	Título	ISBN	Facultad	Carrera	Materia
						Motivación. Ambiente. Conflicto /
Libro	David E. Johnson, John L. Hilburn, John	Análisis básicos de circuitos eléctricos	9688802298	Ingeniería	Telecomunicaciones	Circuitos Eléctricos
Libro	Oppenheim Alan V	Tratamiento de señales en tiempo discreto Ed. 2012	9788483227183	Ingeniería	Telecomunicaciones	Procesamiento de Señales
Libro	John G. Proakis, Dimitris G. Manolakis	Tratamiento digital de señales	9788483223475	Ingeniería	Telecomunicaciones	Procesamiento de Señales
Base de datos		IEEE		Ingeniería		
Libro	Andrew S. Tenenbaum	Sistemas operativos modernos	9786074420463	Ingeniería	Informática	Programación
Libro	Simon Haykin	Digital Communication Systems. Systems, Modulation, and Noise	9780471647355	Ingeniería	Telecomunicaciones	Procesamiento de Señales

Tipo de recurso	Autor	Título	ISBN	Facultad	Carrera	Materia
Libro	B.P. Lathi Zhi Ding	Modern Digital and Analog Communication	9780195384932	Ingeniería	Telecomunicaciones	Procesamiento de Señales
Libro	Rodger E. Ziemer, William H. Tranter	Principles of Communications: Systems, Modulation, and Noise	9781118078914	Ingeniería	Telecomunicaciones	Procesamiento de Señales
Libro	Antonio Manzanera Escribano	Finanzas para emprendedores	9788423414512	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Innovación y emprendimiento
Libro	Janet Smith, Richard Smith, Richard Bliss	Entrepreneurial Finance: Strategy, Valuation, and Deal Structure	9780804770910	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Mercados e Instituciones Financieras
Libro	David M. Levine, Timothy C. Krehbiel, Mark L. Berenson	Estadística para administración	9702608023	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Estadística aplicada
Libro	James M. Wahlen, Stephen P. Baginski, Mark Bradshaw	Financial Reporting, Financial Statement Analysis and Valuation	9781337614689	Ciencias Económicas y Sociales	Economía, Administración de Empresas, Contaduría, Sociología y Relaciones Industriales	Análisis de Información Financiera (Cátedra común)

Tipo de recurso	Autor	Título	ISBN	Facultad	Carrera	Materia
Libro	Rodrigo Estupiñán Gaitán	Análisis financiero y de gestión	9789587714739	Ciencias Económicas y Sociales	Economía, Administración de Empresas, Contaduría, Sociología y Relaciones Industriales	Análisis de Información Financiera (Cátedra común)
Libro	Rafael Muñoz Orcera	Contabilidad Financiera	9788493947729	Ciencias Económicas y Sociales	Economía, Administración de Empresas, Contaduría, Sociología y Relaciones Industriales	Análisis de Información Financiera (Cátedra común)
Libro	Jagdish C. Arya, Robin W. Lardner	Matemáticas aplicadas a la administración y a la economía	9786074423020	Ciencias Económicas y Sociales	Economía, Administración de Empresas, Contaduría, Sociología y Relaciones Industriales	Matemática I (Cátedra común)
Libro	Laurence Hoffmann, Gerald Bradley, Dave Sobecki, Michael Price, Salvador Sandoval	Matemáticas aplicadas a la administración y los negocios	9786071512130	Ciencias Económicas y Sociales	Economía, Administración de Empresas, Contaduría, Sociología y Relaciones Industriales	Matemática I (Cátedra común)

Tipo de recurso	Autor	Título	ISBN	Facultad	Carrera	Materia
	Bravo					
Libro	Daniel Cassany	Describir el escribir	8475094961	Ciencias Económicas y Sociales	Economía, Administración de Empresas, Contaduría, Sociología y Relaciones Industriales	Comprensión lectora y redacción
Libro	Sánchez Lobato, J. (coord.)	Saber escribir	9789707709140	Ciencias Económicas y Sociales	Economía, Administración de Empresas, Contaduría, Sociología y Relaciones Industriales	Comprensión lectora y redacción
Libro	Ezcurra, A. (coord)	Iniciarse en la redacción universitaria: exámenes, trabajos y reseñas	9789972296819	Ciencias Económicas y Sociales	Economía, Administración de Empresas, Contaduría, Sociología y Relaciones Industriales	Comprensión lectora y redacción

Tipo de recurso	Autor	Título	ISBN	Facultad	Carrera	Materia
Libro	Merino, María Eugenia	Escribir bien, Corregir mejor	9786071714510	Ciencias Económicas y Sociales	Economía, Administración de Empresas, Contaduría, Sociología y Relaciones Industriales	Comprensión lectora y redacción
Libro	Jorge Andrés Sarmiento Rojas, Carlos Humberto Correa Candamil, Diego Eduardo Jim	Gestión de proyectos aplicada al PMBOK	9789586603867	Ciencias Económicas y Sociales	Economía, Administración de Empresas, Contaduría, Sociología y Relaciones Industriales	Gerencia de proyectos (cátedra común)
Libro	Jack Gido, James P. Clements	Administración exitosa de proyectos	9786074817881	Ciencias Económicas y Sociales	Economía, Administración de Empresas, Contaduría, Sociología y Relaciones Industriales	Gerencia de proyectos (cátedra común)

Tipo de recurso	Autor	Título	ISBN	Facultad	Carrera	Materia
Libro	Project Management Institute	Guía de los Fundamentos Para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK)	9781628250091	Ciencias Económicas y Sociales. Ingeniería	Economía, Administración de Empresas, Contaduría, Sociología y Relaciones Industriales	Gerencia de proyectos (cátedra común)
Libro	Carlos Abreu Sojo	El periodismo en internet	9800020926	Humanidades y educación	Comunicación social	Periodismo
Libro	Mercedes De Freitas	El acceso a la información pública en Venezuela: Transparencia vs. Opacidad	9789803885571	Humanidades y educación	Comunicación social	Periodismo
Libro	Michael Parkin	Economía	978970261297	Ciencias Económicas y Sociales	Economía, Administración de Empresas, Contaduría, Sociología y Relaciones Industriales	Microeconomía (Cátedra común)

Tipo de recurso	Autor	Título	ISBN	Facultad	Carrera	Materia
Libro	Paul Samuelson y William Nordhaus	Microeconomía: con aplicaciones a Latinoamérica	9701049241	Ciencias Económicas y Sociales	Economía, Administración de Empresas, Contaduría, Sociología y Relaciones Industriales	Microeconomía (Cátedra común)
Libro	N. Gregory Mankiw	Macroeconomía	9589764762	Ciencias Económicas y Sociales	Economía, Administración de Empresas, Contaduría, Sociología y Relaciones Industriales	Macroeconomía (Cátedra común)
Libro	John J. Wild, K. R. Subramanyam, Robert F. Halsey	Análisis de estados financieros	9789701061121	Ciencias Económicas y Sociales	Economía, Administración de Empresas, Contaduría, Sociología y Relaciones Industriales	Análisis de Información Financiera (Cátedra común)

Tipo de recurso	Autor	Título	ISBN	Facultad	Carrera	Materia
Convenio	CFA Institute	Programa CFA		Ciencias Económicas y Sociales	Economía, Administración de Empresas, Contaduría, Sociología y Relaciones Industriales	Análisis de Información Financiera (Cátedra común)
Libro	Peter D. Easton	Financial Statement Analysis and Valuation	9781618533609	Ciencias Económicas y Sociales	Economía, Administración de Empresas, Contaduría, Sociología y Relaciones Industriales	Análisis de Información Financiera (Cátedra común)
Libro	Carlos Delgado-Flores (coordinador)	Medialidades: convergencia digital y transformaciones de la comunicación social en la Venezuela actual	9789802446872.	Humanidades y educación	Comunicación social	Periodismo
Ebook	Manfredi. J. L. (coord.)	Innovación y periodismo: emprender en la Universidad.	9788415698937	Humanidades y educación	Comunicación social	Periodismo

Tipo de recurso	Autor	Título	ISBN	Facultad	Carrera	Materia
Ebook	Editores: Teresa Mioli e Ismael Nafría	Periodismo innovador en América Latina.		Humanidades y educación	Comunicación social	Periodismo
Libro	Fernando Nuñez Noda	Comunicación digital y web	9789803884680	Humanidades y educación	Comunicación social	Producción de contenidos para medios
Libro	Eric Ries	El método Lean Startup: Cómo crear empresas de éxito utilizando la innovación continua	9788423409495	Humanidades y educación	Comunicación social	Innovación y emprendimiento
Libro	Jesús Sotillo Bolívar.	La libertad de expresión: defensa jurídica y constitucional	9789807033787	Humanidades y educación	Comunicación social	Opinión pública
Libro	Mario Tascón (dir.)	Escribir en internet: Guía para los nuevos medios y las redes sociales	9788415472087	Humanidades y educación	Comunicación social	Producción de contenidos para medios
Libro	Mariela Torrealba	La reseña como género periodístico	9803880756	Humanidades y educación	Comunicación social	Opinión pública

Tipo de recurso	Autor	Título	ISBN	Facultad	Carrera	Materia
Libro	Bárbara Yuste Robles, Marga Cabrera Méndez	Emprender en periodismo. Nuevas oportunidades para el profesional de la información	9788490640708	Humanidades y educación	Comunicación social	Periodismo
Base de datos		APA Psycarticles		Humanidades y educación	Psicología	
Libro	Mark Seemann, Steven van Deursen	Dependency Injection Principles, Practices, and Patterns	9781617294730	Ingeniería	Informática	Programación
Libro	Vlad Riscutia	Programming with Types: with examples in TypeScript	9781617296413	Ingeniería	Informática	Programación
Libro	Matt Weisfeld	Object-Oriented Thought Process, The (Developer's Library)	9780135181966	Ingeniería	Informática	Programación
Libro	Pressman, Roger y Maxim, Bruce	Software Engineering: A Practitioner's Approach	9781259872976	Ingeniería	Informática	Programación
Libro	Harvey M. Deitel, Paul J. Deitel	Cómo programar C ++	9789702612735	Ingeniería	Informática	Programación

Tipo de recurso	Autor	Título	ISBN	Facultad	Carrera	Materia
Libro	Luis Joyane Aguilar	Fundamentos de programación algoritmos, estructura de datos y objetos	9788448161118	Ingeniería	Informática	Programación
Libro	Roland Bouman, Jos van Dongen	Pentaho Solutions: Business Intelligence and Data Warehousing with Pentaho and MySQL	9780470484326	Ingeniería	Informática	Programación
Libro	Stephen Few	Information Dashboard Design: Displaying Data for At-a-Glance Monitoring	9781938377006	Ingeniería	Informática	Programación
Libro	Post Gerald	Sistemas Administracion Bases Datos	9789701056332	Ingeniería	Informática	Programación
Libro	Rick Sherman	Business Intelligence Guidebook: From Data Integration to Analytics	9780124114616	Ingeniería	Informática	Programación
Libro	Lucía I. Cardoso M	Sistemas de base de datos II: teoría aplicada para profesores y estudiantes	9802444472	Ingeniería	Informática	Programación

Tipo de recurso	Autor	Título	ISBN	Facultad	Carrera	Materia
Libro	Ramez Elmasri, Shamkat B. Navathe	Fundamentos de sistemas de bases de datos	9788478290857	Ingeniería	Informática	Programación
Libro	Abraham Silberschatz, Peter Baer Galvin, Greg Gagne	Fundamentos de sistemas operativos	8448146417	Ingeniería	Informática	Programación
Libro	William Stallings	Network Security Essentials Applications and Standards	8420540021	Ingeniería	Informática	Programación
Libro	Thomas R. Peltier	Information Security Fundamentals	9781439810620	Ingeniería	Informática	Programación
Libro	Aurélien Géron	Hands-On Machine Learning with Scikit-Learn, Keras, and TensorFlow	9781492032649	Ingeniería	Informática	Programación
Libro	Betty S. Azar, Stacy A. Hagen.	Fundamentals of English grammar	9780137071692	Ingeniería		Inglés técnico
Libro	Luis Joyanes Aguilar	Fundamentos de programación libro de problemas	8448107004	Ingeniería	Informática	Programación

Tipo de recurso	Autor	Título	ISBN	Facultad	Carrera	Materia
Libro	Shneiderman, B., Plaisant C., Cohen, M. S., Jacobs, S. M., & Elmqvist N.	Designing the User Interface: Strategies for Effective Human-Computer Interaction	9780321537355	Ingeniería	Informática	Programación
Libro	Helen Sharp, Jennifer Preece, Yvonne Rogers	Interaction Design: Beyond Human-Computer Interaction	9781119547259	Ingeniería	Informática	Programación
Libro	Laura J. Gurak	Oral Presentations for Technical Communication	9780205294152	Ingeniería	Informática	Comprensión y producción de textos
Libro	Peña M. y Cela J.	Introducción a la Programación en C	8483014297	Ingeniería	Informática	Programación
Libro	Luis Joyanes Aguilar	Programación en C	8448198441	Ingeniería	Informática	Programación
Libro	Jorge Sáenz	Fundamentos de la Matematica	9789806588080	Ingeniería	Informática	Programación
Libro	M. Morris Mano, Charles R. Kime	Lógica Digital y Diseño de Computadores	9780130124685	Ingeniería	Informática	Programación
Libro	José María Angulo Usategui, Ignacio Angulo	Microcontroladores PIC diseño práctico de aplicaciones primera	9788448156473	Ingeniería	Informática	Programación

Tipo de recurso	Autor	Título	ISBN	Facultad	Carrera	Materia
	Martínez, Aritza Etxebarria Ruiz					
Libro	Goericke, Stephan (editor)	The Future of Software Quality Assurance	9783030295097	Ingeniería	Informática	Programación
Libro	Ian Sommerville	Engineering Software Products: An Introduction to Modern Software Engineering	9780135210642	Ingeniería	Informática	Programación
Artículo	Ali Al-Jadaa	Software Metrics		Ingeniería	Informática	Programación
Libro	William Stannard Allen	Living English Structure	8131728498	Ingeniería		Inglés técnico
Libro	Evans, Virginia	Round-Up 5: Teacher's Guide	8131728498	Ingeniería		Inglés técnico
Libro	Portellano, José Antonio	Introducción a la neuropsicología	8448198212	Humanidades y educación	Psicología	Introducción a la evaluación neuropsicológica
Base de Datos		World at work		Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	

Tipo de recurso	Autor	Título	ISBN	Facultad	Carrera	Materia
Base de Datos		IASB - International Accounting Standards Board (Junta de Normas Internacionales de Contabilidad)		Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	
Libro	Mario Di Giacomo	Cosmópolis vs necrópolis	9789802449682	Derecho	Derecho	Teoría general del Derecho
Base de datos		ASCE journal of architectural engineering		Ingeniería	Arquitectura e Ingeniería Civil	
Base de datos		Journal of Architectural and Planning Research		Ingeniería	Arquitectura	
Base de datos		Journal of Architecture		Ingeniería	Arquitectura	
Base de datos		Avery Index to Architectural Periodicals		Ingeniería	Arquitectura	
Base de datos		URBANDOC		Ingeniería	Arquitectura	

Tipo de recurso	Autor	Título	ISBN	Facultad	Carrera	Materia
Libro	Kenneth E. Kendall, Julie E. Kendall	Análisis y diseño de sistemas	9688801747	Ingeniería	Informática	Programación

Nota. Elaboración propia.

Anexo I. Sugerencias rechazadas

Tabla 23.

Total de sugerencias rechazadas a través de la plantilla en Koha

Tipo de recurso	Prioridad de uso	Autor	Título	ISBN	Facultad	Carrera	Materia
Libro	Bibliografía principal	William Stallings	Organización y Arquitectura de Computadoras	8489660823	Ingeniería	Informática	Programación
Libro	Bibliografía principal	Luis Joyane Aguilar	Fundamentos de programación algoritmos, estructura de datos y objetos	9788448161118	Ingeniería	Informática	Programación
Libro	Bibliografía principal	Baca Urbina, Gabriel	Evaluación de proyectos	9786071509222	Ciencias Económicas y Sociales	Economía, Administración de Empresas, Contaduría, Sociología y Relaciones Industriales	Gerencia de proyectos (cátedra común)
Libro	Bibliografía principal	Ernest F. Haeussler Jr., Richard S. Paul, Richard J. Wood	Matemáticas para administración y economía	9789702611479	Ciencias Económicas y Sociales	Economía, Administración de Empresas, Contaduría, Sociología y Relaciones Industriales	Matemática I (Cátedra común)
Libro	Bibliografía principal	Robert Pindyck	Microeconomía	9788483225004	Ciencias Económicas y Sociales	Economía, Administración de Empresas,	Microeconomía (Cátedra común)

Tipo de recurso	Prioridad de uso	Autor	Título	ISBN	Facultad	Carrera	Materia
						Contaduría, Sociología y Relaciones Industriales	
Libro	Bibliografía principal	Rodiger Dornbusch, Stanley Fischer y Richard Startz	Macroeconomía	9789701069509	Ciencias Económicas y Sociales	Economía, Administración de Empresas, Contaduría, Sociología y Relaciones Industriales	Macroeconomía (Cátedra común)
Libro	Bibliografía principal	Aristides Silva Otero y Mariela Mata de Grossi	Aproximación al siglo XX	9789802446124	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Comprensión Lectora y Redacción
Libro	Bibliografía principal	Alvin Arens, Randal J Elder, Mark S Beasley Chris Hogan	Auditoría un enfoque integral	9688807028	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Auditoría y Aseguramiento
Libro	Bibliografía principal	Lamb, Hair, McDaniel Jr.	Marketing	978143903942	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Principios de Marketing
Libro	Bibliografía principal	Philip Kotler, Kevin Keller, and Alex Chernev	Marketing Management	9702607639	Ciencias Económicas y Sociales	Administración de empresas y Contaduría	Principios de Marketing

Nota. Elaboración propia.