

Rosa María Cruz De León



EL SERVICIO DE REFERENCIA Y LA SITUACION  
ACTUAL DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS  
EN GUATEMALA

Asesora: Licda. Idalia González Dubón

Universidad de San Carlos de Guatemala  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
Departamento de Bibliotecología  
Guatemala, noviembre 1980

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central  
Sección de Tesis

TESIS DE REFERENCIA  
NO  
SE PUEDE SACAR DE LA BIBLIOTECA  
CENTRAL - USAC.

R

07

T(614)

*Este estudio fue presentado por la autora como trabajo de tesis requisito previo a su graduación de Licenciada en Bibliotecología.*

*Guatemala, noviembre de 1980.*

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

## PLAN DE TESIS

### INTRODUCCION

#### I. OBJETIVOS

#### II. RECURSOS

#### III. MARCO TEORICO CONCEPTUAL

1. Biblioteca Universitaria
2. Servicio de Referencia
3. Consultas de los lectores
4. Estudio de las Obras de Referencia
5. Materiales de Referencia
  - 5.1 Obras de Referencia
  - 5.2. Fondo bibliográfico general
  - 5.3. Los materiales especiales
6. Elementos de información del Referencista
7. Tareas del Referencista

#### IV ANALISIS Y RESULTADOS

#### V CONCLUSIONES

#### VI RECOMENDACIONES

#### VII BIBLIOGRAFIA

## INTRODUCCION

### NO NOS PREPARAMOS PARA EL FUTURO ESTUDIANDO SINO QUE EL ESTUDIO QUE HACEMOS ES VIDA EN SI MISMO

Dentro de las funciones de las bibliotecas universitarias una de las que presta más ayuda a estudiantes y comunidad en general , es la función docente.

Varias finalidades son las que la biblioteca pretende llevar a cabo en su función docente, adquisición y prestación de libros, información bibliográfica adecuada y promoción del uso de libros y materiales educacionales y culturales.

El bibliotecario referencista debe orientar al lector proporcionándole datos directamente o remitirlo a la consulta de diversas obras. Al cumplir con esta función aumenta su curiosidad intelectual, su afán de escudriñar y al mismo tiempo se acerca más al lector, contribuyendo de esta manera con un papel humano y docente.

Dada la importancia de la información bibliográfica y conscientes de que no se tiene aún el criterio de lo ilimitado que es el campo de la referencia, evidenciado esto último por la falta de una sección especial de referencia en nuestras bibliotecas, elaboramos este trabajo para que se oriente de una manera más adecuada y eficiente este servicio en las bibliotecas universitarias guatemaltecas.

Este trabajo obviamente no agota un tema tan extenso, sino que su objetivo fundamental es contribuir de alguna manera a determinar como funciona el servicio de referencia en nuestras bibliotecas universitarias, y orientar el papel del mismo que será de ayuda para los usuarios, para la universidad y para el bibliotecario mismo.

Hasta la fecha no se ha realizado ningún estudio en nuestro medio sobre el servicio de referencia en las bibliotecas universitarias.

Sin embargo, el bibliotecólogo guatemalteco cada día se da cuenta de la importancia de realización de trabajos con nuestros recursos que llevarán a impulsar nuevos programas dentro de la universidad.

Dentro de las funciones que el bibliotecario desempeña, la investigación es una de las más importantes y trascendentes.

Diariamente nos damos cuenta de la gran importancia que representa para un país, el contar con sus estudios propios en todos los campos de la ciencia, para contribuir a su desarrollo con sus recursos y limitaciones, sin necesidad de valerse, como se ha hecho hasta ahora, de estudios extranjeros.

En lo que respecta al campo de la bibliotecología, podemos decir que son pocos los estudios efectuados y más aún en lo que se refiere al servicio de referencia, en los que ningún estudio ha sido realizado a nivel de bibliotecas universitarias y el lector puede fácilmente perderse en la maraña que representan para él los miles de libros con los que se tiene que enfrentar, que quizá lleguen a hostigarlo y a disminuir con ello su capacidad de ser el curioso intelectual al cual todos tenemos derecho.

Por otra parte, el bibliotecario al prestar un servicio de referencia, va tomando conciencia de uno de los papeles más importantes que tiene que cumplir, como lo es el humano.

Por lo anterior, creemos conveniente elaborar este trabajo, orientado en dar a conocer lo que es el servicio de referencia en nuestras bibliotecas, para que el estudiante de Bibliotecología, el bibliotecólogo y el universitario tengan un criterio del mismo y puedan valerse de él para sus demandas bibliográficas.

Quiero dejar constancia de mi agradecimiento a la Licenciada Idalia González Dubón, por su valiosa colaboración en la elaboración del presente trabajo, como asesora del mismo; así como al Licenciado Ricardo Serrano Córdoba, por sus enseñanzas y consejos brindados en el transcurso de la carrera. De manera muy especial agradezco a las personas que en una u otra forma colaboraron en el mismo.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central  
Sección de Tesis

## I. OBJETIVOS

Los objetivos que se persiguen al efectuar este trabajo, son de tipo general y específicos; básicamente nos interesa que el bibliotecólogo extienda su campo de acción, hacia la investigación y analizar el servicio de referencia actual en nuestras bibliotecas universitarias. A continuación detallaré respectivamente cada uno de ellos.

### GENERALES

1. Contribuir a que el bibliotecólogo conozca la importancia del servicio de referencia.
2. Coleccionar datos que nos permita tener un conocimiento del servicio de referencia en las bibliotecas universitarias guatemaltecas.
3. Fomentar la investigación como parte de su formación integral.

### ESPECIFICOS

1. Hacer una revisión bibliográfica sobre el servicio de referencia.
2. Determinar si en nuestras bibliotecas universitarias existe una sección especial de referencia.
3. Conocer cual es el material de referencia, tanto en recursos humanos como físicos.
4. Determinar si la selección del material de referencia se lleva a cabo en una forma adecuada.
5. Determinar la frecuencia con que los lectores solicitan servicio de referencia.

## II. RECURSOS

Tomamos en cuenta los de tipo humano como los encargados de realizar la investigación, y los físicos como las instalaciones donde ésta se llevó a cabo. Asimismo se elaboró un cuestionario que nos servirá de guía para la obtención de información y la tabulación de la misma.

### HUMANOS

1. Personal que labora en las bibliotecas universitarias de Guatemala.
2. Asesor.
3. Estudiantes de Bibliotecología.

### FISICOS

1. Bibliotecas universitarias guatemaltecas
  - 1.1. Universidad de San Carlos de Guatemala
  - 1.2. Universidad Rafael Landívar
  - 1.3. Universidad Mariano Gálvez
  - 1.4. Universidad del Valle de Guatemala
  - 1.5. Universidad Francisco Marroquín
2. Cuestionario elaborado para determinar como es el servicio de referencia (ver anexo p.43)



### III. MARCO TEORICO CONCEPTUAL

#### 1. Biblioteca Universitaria

Es el centro de la vida intelectual de la institución y sus fines primordiales son la docencia y la investigación.

Posee las funciones básicas de conservar el acervo bibliográfico y audiovisual registrado; organizarlo, prepararlo y ponerlo al alcance de los lectores.

##### 1.1. Actividades:

- a) Selección de libros y material audiovisual. Para desempeñar esta función y contribuir de manera eficiente a la enseñanza, es necesario que el material esté de acuerdo con las necesidades de los usuarios, conjuntamente con el bibliotecario.
- b) Proporciona material bibliográfico para el estudio, la investigación, así como a las actividades docentes que constituyen el proceso educativo universitario.
- c) Prepara el material para que pueda ser utilizado por los usuarios:  
Sellado, encuadernación y rotulación;  
Proceso Técnico: clasifican y catalogan el material, beneficiando así la localización y utilización del mismo.  
Catálogo con un sistema bibliográfico que permita conocer los propios materiales y aquellos existentes en otras bibliotecas.
- d) Préstamo de material.

e) Conservación del material.

La mejor evidencia de la efectividad de una biblioteca, está dada por su material deteriorado por el uso; por consiguiente es necesario que ésta posea un presupuesto especial para la reparación o reposición del mismo.

1.2. Instalación.

Requisito importante para un buen servicio bibliotecario, es el edificio en cuanto a iluminación, ventilación, mobiliario, decoración. Estos influyen en la eficacia y comodidad para el lector.

1.3. Personal.

Para el buen funcionamiento de la biblioteca, el personal debe ser profesional, dotado de amplia cultura general y conocimientos especiales requeridos en los distintos servicios de la biblioteca.

2. Servicio de Referencia

Es el suministro de información y ayuda intelectual que el bibliotecario ofrece al usuario para orientarlo en la búsqueda de materiales de estudio o de investigación.

El bibliotecario a través de este servicio cumple con un papel humano, ya que entra en comunicación directa y personal con los usuarios y al mismo tiempo hace de ello un aporte social.

Creemos que "la tarea de referencia no es estudio, es ayuda en la investigación, pero no la investigación misma; es fundamentalmente auxilio al lector, no consiste en realizar su tarea".

1)

---

1) Wyer, James I. Reference work a textbook for students of library work and librarians. p.6. Citado en: Albani, Juan, et al. Manual de bibliotecología. Buenos Aires, 1958. p.194.

### 3. Consultas de los lectores en el Servicio de Referencia.

Uno de los temas más interesantes para los bibliotecarios lo constituye la consulta por parte de los usuarios.

Los estudiantes y los docentes forman dos de los grupos principales de consulta, sin embargo, los funcionarios de administración, el personal docente auxiliar y los egresados también tienen ese privilegio.

El punto de partida para la movilización de todo el material bibliográfico, es la interpretación que da el referencista a la pregunta del lector. Hay diferentes tipos de preguntas, dependiendo del tipo de lector que las formule.

Las preguntas que corresponden a este servicio son respecto a dudas o equivocaciones que pueden resolverse con las obras de referencia. Existen formas de contestar dichas preguntas, ya sea de manera personal, por correspondencia o telefónicamente.

La utilización del catálogo es una de las dudas que se plantea el lector, por lo que el bibliotecario está obligado a asesorarlo respecto a él. Gran parte del trabajo y el esfuerzo para preparar un buen catálogo desmerecerá si los usuarios no pueden utilizarlo eficientemente.

Muchas bibliotecas, han optado en analizar las preguntas para así poderlas clasificar por materia ayudando con ello al referencista. Su propósito primordial es el de dirigirse a la adecuada fuente y ejecutar en forma eficiente la función informativa.

Ante las dudas que se le presentan al lector, el bibliotecario debe estar preparado a no defraudarlo, evitando que se aleje de la biblioteca ya que a través del servicio de referencia el usuario juzgará el valor de la misma.

No es necesario que el bibliotecario posea todo el saber, sino saber dónde encontrar los datos que le son solicitados.

En la forma de responder a una pregunta hay dos posibilidades, que el bibliotecario haga por sí mismo la búsqueda y responda en forma directa a la pregunta, o que enseñe al lector a realizar esa búsqueda y a encontrar la respuesta. En una biblioteca universitaria lo correcto es lo segundo, ya que uno de los objetivos educativos de ésta es el de enseñar a los estudiantes a usar el material que se encuentra en las bibliotecas.

El punto de partida para un buen servicio de referencia consiste en la entrevista exitosa del referencista con el lector, necesitándose para ello tres factores:

- a) punto de vista del lector
- b) fuentes de información
- c) conocimiento que de ellos tiene el referencista.

El referencista debe cuidar las relaciones personales procurando que sean cordiales y sinceras, para así brindarle una ayuda más eficaz al lector.

Durante estas entrevistas el referencista puede tratar con varios tipos de lectores:

- a) el especialista, que sabe más del tema y literatura de su especialidad que él.
- b) el lector bien informado y acostumbrado a manejar libros.
- c) los lectores que tienen conocimientos en determinado campo, pero desconocen literatura y su utilización.

- d) las personas que poseen poco o ningún conocimiento sobre la materia en la que se interesan, que no tienen hábito en la lectura y que requieren información sobre las fuentes y una interpretación de la información.

Se ha aconsejado al referencista que a medida que transcurre la entrevista le proporcione al lector una obra, para que la examine mientras él se encuentra en la búsqueda de material que no está a la mano o es más complejo; de esta manera muestra al lector una buena voluntad, gana tiempo y averigua las reacciones del mismo ante el material, lo que le dará una idea de como debe proceder en la búsqueda.

Para la realización de una consulta es recomendable seguir un orden, lo cual beneficiará al referencista en cuanto a tiempo respecta, dicho orden puede ser:

- a) Terminología;
- b) información de fondo;
- c) información suplementaria;
- d) situación contemporánea.

#### 4. Estudio de las obras de referencia

Para estimar el valor de una obra de referencia se deben analizar los siguientes elementos:

##### 4.1. Portada:

Es la página que contiene el título completo de la obra, generalmente precedido del nombre del autor y seguido al final del pie de imprenta.

- a) Título:  
Indica extensión y amplitud de la obra. Debe

dar una idea clara de su contenido; aunque puede no suceder en todos los libros.

- b) **Subtítulo:**  
Es el título secundario o adicional que se pone a continuación del título general, puede ser lo suficientemente claro o faltar totalmente.
- c) **Autor:**  
Es la persona que escribe el libro; su nombre puede dar una garantía por sí mismo, algunas veces su biografía en la portada ayuda de formarnos un juicio de él.
- d) **Editor:**  
Es la persona, ajena por lo regular, que saca a luz pública una obra.  
Los libros de referencia son generalmente lanzados al mercado por empresas económicamente fuertes que aseguran una amplia difusión de su producción.
- e) **Fecha:**  
Es el año en que se publicó la obra. El bibliotecario referencista debe consultar fechas indicadoras de la antigüedad de la obra, el pie de imprenta, el copyright, el prólogo, el colofón y hasta la fecha de edición de los títulos citados en la bibliografía.

#### 4.2. Análisis Interno

- a) **Prefacio:**  
Es una nota que precede al texto y donde el autor u otra persona, expone consideraciones que juzga necesarias para la mejor comprensión y apreciación de la obra. Se le llama también, prólogo,

isagoge, advertencia, proemio, exordio.

Permite al lector formarse una idea de amplitud de conocimiento y la seriedad de la obra.

- b) **Contenido:**  
Considera la profundidad, alcance y mensaje del tema que ha sido tratado.
- c) **Referencias y Llamadas:**  
Es el envío o remisión que se hace en un escrito para que el lector verifique en la fuente indicada un dato. Lo más importante en este tipo de obras, es que éstas sean hechas con exactitud.
- d) **Indices:**  
Es la lista de materias, nombres de personas, lugares, fechas, tratados o citados en el mismo, indicando las páginas en que aparecen, para facilitar la consulta y manejo de la obra; son valiosos auxiliares para el referencista.
- e) **Bibliografías:**  
Son de mucha utilidad para el lector, ya que amplían su información remitiéndolo a nuevas fuentes de información. Permite formarse una idea de la preparación y seriedad de la obra y su autor, así como de la actualidad del mismo.
- f) **Elementos Auxiliares:**  
Son los complementos de la obra que sirven para la comprensión de la misma, o para ampliar su información. Son por lo común tablas de abreviaturas y siglas, fe de erratas y listas de signos convencionales.

#### 4.3. Análisis Externo:

Trata sobre el aspecto material del libro, ilustraciones, trabajo, de imprenta y encuadernación, papel, tipo, composición, los cuales son importantes para la decisión de la compra de una obra.

## 5. Materiales de Referencia

Son obras de consulta a las que se recurre para la obtención de datos y orientación sobre un tema, un acontecimiento, una persona, una fecha, un lugar o una palabra.

Sirven para las tareas de información, ya sea proporcionando directamente los datos requeridos o remitiendo a otras obras en las que pueden hallarse dichos datos.

Los materiales usados en las tareas de referencia son de dos clases: los de referencia propiamente dichos y aquellos a los que se recurre en forma accidental.

### 5.1. Obras de Referencia

- Diccionarios
- Diccionarios Biográficos
- Diccionarios Geográficos
- Enciclopedias
- Fuentes estadísticas y Misceláneas
- Anuarios
- Almanaques
- Directorios
- Atlas
- Manuales o Compendios
- Repertorios
- Indices
- Resumen Analítico
- Bibliografía
- Revistas



## Guías de Lectura Guías Turísticas.

Para elegir una obra de consulta hay que precisar el carácter de los datos que se buscan y conocer el valor de las distintas obras de consulta en cuanto a la clase de referencia que suministran. Lo importante de analizar es:

- a. Qué clase de información se necesita
  - Una definición de términos
  - datos estadísticos
  - una exposición amplia sobre el tema
  - un resumen breve
- b. A qué disciplina pertenecen los datos requeridos
  - Historia, economía, geografía, medicina, ingeniería.
  - A varias disciplinas a la vez.
- c. Cuáles son los factores que afectan la información
  - fecha
  - lugar
  - condiciones económicas
  - acontecimientos históricos
- d. Qué clase de obras de consulta se requieren.

### Diccionarios

Los diccionarios son libros en que por orden comúnmente alfabético se contienen, definen o explican todas las dicciones de uno o más idiomas, o las pertenecientes a una ciencia, facultad o materia determinada. Su finalidad es la de explicar simplemente el origen, significado y acepción de las palabras de una o más lenguas.

En la clase diccionario quedan incluidas obras que no llevan ese título, pero que se ajustan a su definición: son los glosarios,

los léxicos, los ~~diccionarios~~ y los vocabularios, sea cual fuere la amplitud de su plan y su mayor o menor especialización.

Características de los diccionarios:

### 1. Contenido

Son ante todo colecciones de palabras, de las que se indica la pronunciación, etimología, acepciones, uso y la división silábica. Además pueden incluir sinónimos, antónimos, citas ilustrativas, mapas y láminas, datos biográficos y geográficos. De esta manera el diccionario puede ser una combinación de varios diccionarios: de la lengua, biográfico, geográfico y enciclopédico.

### 2. Elaboración

- a) Se ha dicho que cuantas más palabras define un diccionario, tanto mejor es la obra. Sin embargo, es necesario tomar en cuenta el tipo de definición que aporta. También servirán de guía las secciones especiales que incluyen abreviaturas, siglas, símbolos y signos.
- b) Para darse cuenta de la seriedad y responsabilidad del trabajo de un diccionario, es importante conocer la autoridad y el prestigio de la casa editora. Algunos editores poseen una larga tradición, la cual tiene ya una fama mundial
- c) Algunas editoriales han publicado diccionarios grandes en dos o más tomos, permitiendo así la consulta simultánea de la obra por varias personas.  
El papel empleado debe ser fuerte, opaco, delgado y resistente al uso.
- d) Algunos diccionarios presentan las definiciones en páginas divididas en varias columnas, facilitando así la lectura. Existen diccionarios que presentan todas las

palabras juntas inclusive los términos extranjeros y existen también otros que destinan el cuerpo de la obra exclusivamente a las definiciones de las palabras en la lengua vernácula y reservan otras secciones colocadas al final para palabras extranjeras, nombres de personas, nombres geográficos o abreviaturas.

Las palabras guías colocadas a la cabecera de cada página, facilitan la búsqueda de palabras, asimismo un índice digital que anuncie el comienzo de cada letra del alfabeto.

### 3. Especiales.

Muchos diccionarios aportan material adicional aparte de las definiciones que constituyen la parte central de la obra. Esta información se encuentra colocada al final e incluye breves bosquejos biográficos, mapas cronológicos, láminas; la inclusión de este material, obedece a fines puramente comerciales.

Para la selección de esta obra, la biblioteca debe basarse en el mérito del diccionario como tal y no por el material adicional que ofrece.

#### Clases de Diccionarios.

Los diccionarios correspondientes a las lenguas y a la amplitud del campo que abarcan se dividen en generales, especializados y de término.

#### 1. Generales

Son los que proporcionan en un sólo cuerpo información general sobre las voces de un determinado idioma, indicando la pronunciación, etimología, ortografía, significado y uso.

Estos a su vez se dividen en:

- a) Completos: los que abarca todas las voces del idioma.
- b) Abreviados: su contenido es reducido, pero conservando las características de la obra extensa en que se basan.
- c) Manuales: comprenden una selección de voces de una lengua, destinados a una consulta rápida.

## 2. Especializados.

Son los que ofrecen información de ciertos aspectos de una lengua o materia, desarrollo histórico, etimología, uso, sinónimos, antónimos y pronunciación, de las palabras.

## 3. De términos.

Es un catálogo de los términos de una ciencia, arte o materia determinada, o de noticias o informaciones referentes a los mismos. Estos diccionarios atendiendo al concepto anterior contienen palabras que tienen un sentido rigurosamente peculiar en una ciencia o arte.

## Diccionarios biográficos

Describen la vida y obra de las personas que sobresalen en los distintos campos del saber, son de carácter general por lo que se incluyen entre las obras de consulta. La biografía no pertenece a ésta, aunque se utilizan para la investigación de una persona.

Los diccionarios biográficos son el conjunto de artículos ordenados alfabéticamente por el apellido y el nombre de la persona, no pertenecen al género de las biografías porque no presentan todos los aspectos de la vida de estos hombres, aun cuando existen algunos que se distinguen por su erudición y su objetividad.

Aunque este tipo de datos se puede encontrar en enciclopedias y diccionarios, los diccionarios biográficos proporcionan directamente la información.

#### Clases de diccionarios biográficos.

Se dividen en tres clases según su nacionalidad, profesión, fecha de nacimiento y muerte de las personas, que incluye:

1. Universales: son los que agrupan a personas sin límite de nacionalidad y profesión.
2. Nacionales o Regionales: agrupan a personas por región o nación, sin distinguirlos por su profesión u ocupación.
3. Profesionales u Ocupacionales: son los que agrupan a personas, pero limitándolos a una determinada profesión u ocupación.

Siempre estos tipos de diccionarios separan a personas fallecidas y personas vivas en clases separadas.

#### Selección de un diccionario biográfico.

Para utilizar un diccionario biográfico es necesario saber a qué clase pertenece cada uno de ellos y sus principales características, debe conocerse además si es posible los datos de la persona que se busca (fecha de nacimiento, fecha de muerte, nacionalidad, profesión u ocupación), a efecto de saber a qué clase de diccionario dirigirse.

Las fuentes que facilitan la averiguación de estos datos son:

- a) Catálogo de fichas: son los que se encuentran al servicio del público en la biblioteca, en cada ficha aparecen después del apellido y nombre de los autores, las fechas de nacimiento

to y muerte, si se conocen. El tema de sus obras por la clasificación, los encabezamientos de materia y aun el propio título. El lugar de edición de sus obras algunas veces es indicio de su nacionalidad.

- b) Cumulative Book Index: registra todas las obras escritas en el idioma inglés en el mundo. Aparecen allí los datos de la persona junto con la mención de su obra.
- c) Biography Index: es un índice de los artículos biográficos aparecidos en libros y revistas (excepto diccionarios biográficos). Trae fechas de nacimiento y muerte de los autores así como su profesión. Si no es un autor norteamericano, indica su nacionalidad.
- d) Índices de Publicaciones Periódicas: son listas de artículos aparecidos en revistas, en los cuales frecuentemente aparecen información sobre los autores.
- e) En caso no se encuentre en los anteriores, debe buscarse en obras escritas por el propio autor; en las solapas o páginas preliminares, en artículos de revistas escritas por él o sobre él, o como un colaborador de la revista.

Para utilizar un diccionario biográfico es necesario leer la información de las páginas preliminares, a efecto de conocer:

1. si el orden alfabético es palabra por palabra o letra por letra;
2. cuáles son sus características particulares;
3. cuáles son las abreviaturas y símbolos usados;
4. el método seguido para la elección de los nombres que incluye.

Dentro de este tipo de obra podemos mencionar:

- a) De carácter universal sobre personas fallecidas:  
Diccionario de autores de Bompiani;  
Webster's Biographical Dictionary.
- b) De carácter regional de personas fallecidas:  
Who was who  
Who was who in America.
- c) De carácter universal de personas vivas:  
Current Biography;  
International Who's who;  
Who's who in America

### Diccionarios Geográficos

Los diccionarios geográficos suministran datos o información general sobre lugares geográficos, pero no definen la terminología, además de indicar la localización geográfica, informan sobre datos históricos, estadísticos, culturales y a veces la pronunciación.

Hay que observar la fecha de publicación para darse cuenta del tiempo que abarca dicha obra, ya que si es obra reciente describe cada lugar como es en la actualidad, al contrario si es antiguo suministra información histórica del lugar.

Es importante notar además el sistema seguido para indicar la pronunciación, las abreviaturas utilizadas, el ordenamiento del material y si incluye mapas y tablas complementarias, por ejemplo Webster's Geographical Dictionary.

### Enciclopedias

La enciclopedia proporciona información sobre todas las ramas del conocimiento humano, da una visión general de todos

los temas y de cada uno da la definición, descripción y explicación, los antecedentes históricos a él referentes, el estado actual, los datos estadísticos y la bibliografía sobre él.

Se les considera como la fuente de información por excelencia, así como la base del servicio de referencia.

Aunque el propósito primordial de toda enciclopedia es el de dar información sobre todas las ramas del saber humano, cada una de ellas otorga particular importancia a ciertos sectores o especialidades de él.

Por su estructura o forma de ordenamiento, puede ser alfabética o sistemática, es decir distribuidas por palabras o por grandes grupos de asuntos o temas.

Para mantener al día la enciclopedia las editoriales publican cada cierto tiempo apéndices o índices, los cuales aportan la nueva información que apareció después de su publicación, evitando así que se tenga que reemplazar la obra a menudo. Hay diferentes clases de suplementos: folletos, hojas sueltas, anuarios y mapas.

#### Tipos de enciclopedias.

a) Por su presentación pueden ser:

1. las de tipo diccionario, que tratan los temas en múltiples entradas alfabéticamente ordenadas. (Gran Enciclopedia Larousse).
2. las de tipo monográfico, que presentan los distintos temas bajo encabezamientos amplios con muchas subdivisiones. Su ordenamiento puede ser alfabético o temático. (Enciclopedia Temática).

b) Por su extensión pueden ser:

1. Generales o universales. (Enciclopedia Universal Ilustrada Europeo-Americana).



2. Especiales o particulares. (Enciclopedia Salvat de las ciencias).

### Evaluación

Hay varios criterios que pueden ser utilizados para juzgar y apreciar una enciclopedia:

1. Autoridad.

Reside en la seriedad y responsabilidad con que la casa editora realiza su obra.

- a) Si la ha publicado una casa editorial responsable y bien acreditada.
- b) Si un cuerpo de redactores especializados dentro de cada rama avala la exactitud de la información.

2. Finalidad.

Las enciclopedias se deben evaluar de acuerdo con el propósito anunciado en el prefacio. Se deben estudiar los propósitos y objetivos expresados por el editor, distinguiendo a quien va dirigida. Se debe conocer además, cuáles son los temas preferentemente tratados, y en qué es superior a otras enciclopedias.

3. Extensión de las Enciclopedias.

Si es de carácter universal o se limita a una o algunas ramas del conocimiento.

4. Actualidad.

- a) Si es una obra nueva.
- b) Si se funda en una edición antigua del mismo título o de título diferente.
- c) Si los datos estadísticos, mapas, diagramas y otros elementos son actuales.
- d) Si las bibliografías son correctas y están actualizadas.

## 5. Características materiales.

- a) Si el tamaño de los volúmenes, la calidad del papel, los caracteres, los títulos en el texto y en el lomo facilitan o no la consulta.
- b) Si el material de ilustración es bueno y apropiado para el texto.

## 6. Ayuda que presta al lector.

- a) Proporciona una pronunciación correcta de las palabras.
- b) Ofrece referencias cruzadas, las que son de mucha utilidad, ya que remiten al lector a consultar otras fuentes.
- c) Incluyen abreviaturas y símbolos explicativos, ayudando así a la mejor comprensión de la obra.

**Fuentes estadísticas y misceláneas.**

La biblioteca posee dentro de su colección de obras de consulta material que suministra breve información sobre diversos asuntos, proporcionando estadísticas y otros datos misceláneos. Se les considera como obras de rápida consulta y su utilidad es muy grande.

En este tipo de obras se pueden mencionar los anuarios, almanaques, directorios, atlas y guías, compendios y manuales.

**Anuarios**

Son obras que se publican año con año, y su información está presentada en forma descriptiva, estadística o de directorio, la cual registra los hechos importantes y los progresos o acontecimientos de un año.

El anuario tiene a la vez caracteres del almanaque y de los anuales, tomando del uno el calendario y del otro verdaderos

trabajos científicos, literarios y estadísticos.

La función principal de los anuarios es actualizar los datos que están en otras fuentes. Además reúne mucha información sobre los más diversos temas por lo que bien manejados resultan para el referencista una excelente ayuda.

Clases de anuarios.

- a) Según la superficie que cubren: universales, nacionales, regionales o locales.
- b) Según las especialidades que abarcan: generales o especializados.
- c) Según la forma en que son editados: anuarios enciclopédicos o suplementos de enciclopedia.

Estos últimos son los publicados por las casas editoras de enciclopedias y su fin es complementar y actualizar el texto de la enciclopedia. Abarcan varios temas y dan un resumen de todos los principales acontecimientos del año anterior.

Almanaques.

Son publicaciones anuales que contienen además del calendario, efemérides, cuentos, anécdotas, curiosidades, recetas, así como datos estadísticos y otro tipo de información que a veces se limita a un campo determinado.

A este tipo de obra se le considera sinónimo de calendario, aunque se le suele diferenciar porque este último consiste en un cuadro o lista que contiene los días del año distribuidos ordenadamente por semanas o meses, con indicación de festividades religiosas, horario solar, fases de la luna, estaciones y eclipses.

Dentro de los almanaques podemos mencionar el Almanaque Mundial; tiene variedad de información y hasta que éste apareció se le dio atención especial a América en este tipo de publicación. Para Europa los dos más importantes son Europa London y Europa Publications.

### Directorios

Son listas alfabéticas o clasificadas de personas, cuerpos, instituciones y organizaciones, ya sea de carácter general o especializado que proporcionan el domicilio y afiliación de los particulares, el nombre de los funcionarios y otros datos concernientes a las organizaciones.

Pueden ser locales, nacionales ó internacionales.

Proporcionan distintas clases de información:

- a) Personal: nombres y direcciones de personas, a veces, datos biográficos, preparación profesional y empleos.
- b) Comercial: propaganda comercial.
- c) Técnica: información de carácter técnico, industrial cultural.
- c) Turística: hoteles, restaurantes y transportes.
- e) Educativa: información de escuelas, universidades y bibliotecas.

### Atlas.

Es una colección de mapas reunido en un solo volumen, aunque actualmente se le denomina atlas a todo volumen que contenga, además de mapas, láminas, grabados, retratos y tablas, acompañados o no de texto descriptivo. También se le considera a todo volumen en el cual la materia tratada se presenta en forma predominantemente gráfica; existen atlas relacionados con las distintas especialidades. Por ejemplo de mineralogía, física, medicina.

Hay dos clases principales de atlas:

- a) Atlas histórico: son colecciones de mapas del mundo o partes de él, a través de diferentes períodos de tiempo.
- b) Atlas corriente: trata sobre el mundo de hoy.

Los atlas son de mucha utilidad dentro de las obras de referencia, debido al material descriptivo que acompaña a los mapas.

Existen muchas obras que pueden incluir mapas como por ejemplo enciclopedias, diccionarios, anuarios, pero no obstante el atlas es la obra de consulta especialmente destinada a suministrar mapas de toda índole.

#### Selección del Atlas

Para elegir el atlas que convenga más a nuestras necesidades, es necesario considerar ciertos datos previamente:

- a) Extensión
  - 1. Si el atlas es universal o sólo abarca cierta región o regiones.
  - 2. Si reúne toda clase de mapas o sólo determinada clase de ellos.
  - 3. Si suministra datos sobre los distintos lugares geográficos.
- b) El lugar y fecha donde se publicó, para saber el contenido (qué regiones trata) y el tiempo (actual o no).
- c) Clases de índices: general o para cada mapa, si se incluye en el volumen o se encuentra separado. Si se indica la pronunciación, si las referencias para localizar los lugares son precisas y claras.

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**Biblioteca Central**

**Sección de Tesis**

d) **Calidad y presentación de los mapas.**

Si la escala, símbolos, proyecciones, nombres de los países, las leyendas, son explícitas.

**Manuales o Compendios.**

Llamados así por su fácil manejo. Son libros que reúnen lo más sustancial de una materia, tienden a dar una visión íntegra de la materia que estudian, su fin es eminentemente didáctico.

Algunas veces son obras colectivas de un equipo de especialistas, cada uno de los cuales toma a su cargo un tema parcial de la materia desarrollada.

Su función es ayudar a los estudiantes y a otro tipo de lector, a adquirir rápidamente un conocimiento general de una materia.

**Clases de Manuales y Compendios.**

Se les puede denominar también misceláneos y antologías. Los principales son:

1. Los manuales que dan una información sobre una especialidad, y los que instruyen y sirven de guía en manualidades.
2. Los de carácter misceláneo: que reúnen datos curiosos y difíciles de encontrar sobre los más variados asuntos; por ejemplo, listas de abreviaturas, obras maestras de literatura o arte, acontecimientos deportivos.
3. Los compendios que ofrecen resúmenes breves pero detallados de una asignatura, por ejemplo: compendios legislativos ( guías de gobierno, código de leyes), compendios estadístico (compilaciones de datos estadísticos, censos).

Es una función importante de la sección de referencia estar al tanto de publicaciones de este tipo, que a menudo aparecen sin ninguna publicidad y se agotan rápidamente.

### Repertorio.

Se le considera como sinónimo de indizar e inventario. "Es un libro abreviado o prontuario en que suscitadamente se hace mención de cosas notables, remitiéndose a lo que se expresa más latamente en otros escritos". 2)

Estos son clasificados en orden alfabético o metódico, a fin de facilitar su búsqueda.

Se dice además, que los repertorios son colecciones o recopilaciones de obras o noticias que tratan de la misma cuestión, como los repertorios de leyes, tratados, obras de teatro, documentos.

### Indices.

Es la lista alfabética o clasificada de materias, nombres de personas, lugares, fechas, tratados o citados en el libro, indicando las páginas en que aparecen, para facilitar la consulta y manejo de la obra.

Este tipo de obra no debe confundirse con la tabla de contenido, ya que esta última presenta un panorama esquemático de la obra, reproduciendo en orden de aparición los títulos y subtítulos de los capítulos.

Un índice no suministra la información buscada, sino que in-

---

2) Buonocore, Domingo. Diccionario de bibliotecología. Buenos Aires 1976. p.371.

dica dónde se le puede encontrar.

Con respecto a la biblioteca, la palabra índice es sinónimo de catálogo, en el cual por orden alfabético o cronológico están escritos los autores o materias de las obras que se conservan en una biblioteca y remite por medio de la signatura topográfica, al lugar donde se halla el libro o cualquier otro material bibliográfico. La ficha del catálogo puede incluso indicar en qué páginas del libro se encontrará cierta clase de información.

Hay muchos índices de libros, revistas y los que compilan en una biblioteca, pero ninguna institución dispone de índices suficientes para poder brindar el control del contenido de las publicaciones que desea y necesita. Ni el público, ni los editores mismos, reconocen debidamente el valor de los índices. El resultado de esta indiferencia hacia los índices es un servicio infinitamente inferior al que podría darse.

#### Clases de Indices.

- a) Índice alfabético: sigue un orden igual al del diccionario y es el más eficaz para la gran mayoría de las consultas.
- b) Índice clasificado: reúne el material en forma racional, por clases u otras divisiones.
- c) Las concordancias: aparecen incluídas palabras claves, términos y partes de oraciones ordenadas alfabéticamente por tema, con la correspondiente página donde aparece cada cita.
- d) Índice de datos: además de ordenar las palabras alfabéticamente se agrega una breve descripción o explicación.

Sin la ayuda de índices sería imposible hacer uso de los innumerables artículos informativos aparecidos en las publi-



caciones periódicas, diarios, colecciones y antologías.

La utilidad de un índice se confirma por la constante necesidad de registrar los múltiples temas que trata una publicación. Es por excelencia el camino de acercamiento al contenido de una publicación.

### **Resumen Analítico.**

Es la síntesis del contenido de un artículo aparecido en una publicación distinta de la original y redactado por una persona que no es el autor.

El resumen de autor se diferencia de éste, ya que es el extracto escrito por él mismo y en el que recapitula la materia tratada y sus conclusiones.

### **Bibliografía.**

El significado de esta palabra ha variado a través del tiempo, antiguamente era sinónimo de copista (el que copia los libros). Actualmente es la técnica que se ocupa del registro, descripción sistemática de libros, manuscritos y otras publicaciones en lo concerniente al autor, título, edición, pié de imprenta y la clasificación de ello con fines de información.

Las bibliografías de acuerdo con los fines del autor son:

- a) Descriptivas: señala únicamente los datos esenciales de cada obra.
- b) Analítica: agregan a la descripción parte de su contenido.
- c) Crítica: incluye comentarios del propio autor o tomados de otras fuentes.

## Clases de Bibliografías.

- a) Generales: no limita autor, materia, país o período de tiempo.
- b) De autor: obras escritas por un autor y las escritas sobre él.
- c) Especiales: obras sobre determinada materia.
- d) Nacionales o Regionales: concernientes a un país o región.
- e) Comerciales: las destinadas al comercio de libros, que suministran la información necesaria para la compra y venta de libros.

## Utilidad.

- a) Localizar el material sobre el tema deseado.
- b) Verificar datos sobre nombre del autor, título completo de la obra, lugar de publicación, editor, fecha de publicación, edición y número de páginas.
- c) Indican la amplitud del tema y la forma en que se lo expone; si posee notas críticas, permite juzgar acerca de la utilidad de la publicación.
- d) Indican fuentes, incluso partes de libros que no pueden consignarse en el catálogo de fichas.
- e) Agrupan las obras de acuerdo con su forma, lugar y época.

La ordenación del material puede ser de distintas clases: alfabéticas, es decir ordenadas por apellido de los autores, o sistemáticas, las que están subdivididas por temas o materias.

Existen también cronologías y geográficas.

## 5.2. Fondo bibliográfico general.

Son los materiales que aunque no pertenezcan a las categorías indicadas anteriormente son útiles porque tratan con amplitud una materia y merecen considerarse como obras auxiliares de referencia.

Se trata de los libros, periódicos, revistas, guías de lectura, guías turísticas, que constituyen el fondo mismo de la biblioteca.

### Revistas.

Es una publicación que contiene los avances de determinada investigación, ya que proporciona datos más actualizados que los libros y en otras ocasiones posee información que no ha sido publicada en libros todavía. Por lo tanto este tipo de material no debe faltar en la colección.

Los artículos de éstas, por lo general, son temas que en muchas ocasiones no han sido objeto de publicación en algún libro.

Este tipo de material es indispensable en toda disciplina, especialmente en la ciencia y tecnología.

Existen varios tipos de revistas, como la científica, la tecnológica y la popular.

La mayoría de revistas presentan índices anuales o acumulativos, que facilitan su consulta.

### Guías de Lectura.

Tratado en que se dan preceptos o noticias para encaminar o dirigir las cosas. La guía es uno de los factores más poderosos para dinamizar la vida de una biblioteca, pues contribuye activamente a que sus libros cumplan su destino y sean leídos.

Se cree conveniente desde el punto de vista pedagógico, que las guías lleven aclaratorias, relacionando las materias tratadas, pequeños comentarios con el fin de ubicar al lector y si es posible agregar ilustraciones.

### Guías Turísticas.

Ofrecen información sobre el gobierno, ciudades principales, vías de comunicación, transportes, climas, edificios famosos, iglesias, parques. Estos datos difícilmente se encuentran con tanto detalle en otro tipo de publicación.

### 5.3. Materiales especiales.

En esta categoría se designan a todos los documentos o elementos de información que no son libros propiamente dichos, pero que sirven como medios auxiliares y complementarios de la educación del individuo.

Estas fuentes de información no siempre se encuentran fichadas en el catálogo general, ya que en algunas ocasiones se hace un catálogo separado y se agrupan en lugares especiales, por lo que es necesario que quienes acuden a la biblioteca deben informarse acerca de cuáles son esos materiales, como están organizados, ordenados y cuáles son las normas para su utilización.

## **Folletos.**

Son publicaciones que tratan de un solo tema y constan de 4 a 100 páginas. Pueden publicarse aisladamente o en serie, versan sobre temas de importancia generalmente actuales dentro de cualquier ámbito del conocimiento.

Son excelentes fuentes de información tanto sobre hechos como sobre opiniones de nuestro tiempo.

Si su publicación e información es antigua son fuentes valiosas, ya que muestran los intereses y corrientes del pensamiento de su época.

## **Materiales Audiovisuales.**

En este tipo de material existen diferentes medios visuales (diapositivas, slides, películas fijas), auditivos (radios, discos, cintas magnéticas, alambre sonoro), y audiovisuales (cine, televisión).

Dentro de este tipo de materiales se incluyen también ilustraciones, tarjetas postales, partituras, transparencias, libros programados y el equipo necesario para su utilización.

Los materiales audiovisuales pueden agruparse en secciones especiales.

## **6. Elementos de información del Referencista.**

Para la selección y adquisición del material es necesario hacer previamente un estudio minucioso y detallado de la obra, tratando de obtener de ellas el mejor provecho en el manejo correcto y poder así enseñar a consultarlas a los lectores. El referencista

debe contar para ello con opiniones de personas especializadas en ese campo.

Existen fuentes en las que el referencista encontrará información de interés, por ejemplo los repertorios de obras de referencia, compiladas para informar sobre la materia; pertenece a este tipo la obra "Guide to reference books", en ella aparecen las fuentes más importantes a que él puede recurrir en cualquier especialidad y se citan y analizan las principales obras de referencia. También la American Library Association publica una guía crítica que se titula ALA Booklist and Subscription books bulletin, en la que analiza las obras de referencia y hace una crítica profunda, extensa e imparcial; es de suma utilidad para el conocimiento y elección de las obras de referencia, no sólo por la autoridad de quienes firman las críticas, sino por la minuciosidad del análisis y la frecuencia de su aparición.

Otras fuentes que ayudan al referencista a encontrar este tipo de información, son los catálogos de las grandes bibliotecas como la Library of Congress, de Washington, British Museum, de Londres y Bibliothèque Nationale, de París.

Existen otros elementos que pueden ser de utilidad para encontrar este tipo de información. Pueden incluirse aquí las revistas especializadas en bibliotecología, y las publicadas por editores, cámaras de libros, así como los boletines que editan las bibliotecas para informar sobre el material que ha ingresado en ellas, los avisos, revistas y catálogos de librerías.

Aunque en una categoría menor, son también fuentes las solicitudes de los lectores y las donaciones que ingresan directamente a la biblioteca.

## 7. Tareas del referencista

La función del referencista es servir de intermediario entre

los lectores y la colección de obras de información. Para prestar un servicio eficiente, debe conocer a fondo la biblioteca, y en especial las obras de referencia con que debe trabajar.

La tarea del referencista consiste en el asesoramiento o ayuda, con indicaciones, consejos, datos e informes, con el fin de orientar al lector en la búsqueda del material bibliográfico de su interés.

Si la biblioteca va a convertirse realmente en el centro de información de la comunidad, el personal deberá efectuar un gran esfuerzo para estudiar, aplicar y perfeccionar sus técnicas. Debe comprender las peticiones de cada persona que llegue buscando información, y asegurarse de que se utilicen todos los recursos de la biblioteca para proporcionarle la información más útil.

Se ha dicho que un bibliotecario que no sabe utilizar las obras de referencia puede disminuir la eficacia de la colección, y para evitar ésto debe tener un conocimiento cada vez más extenso de títulos y autores, de la historia bibliográfica, las sig-naturas topográficas y los lugares en que se encuentran, sobre todo de sus contenidos y valores, su uso y su popularidad actual y pasada entre los lectores. Esto exige que lea muchos libros —parcialmente o completamente— y que lea mucho sobre libros.

Cierta percepción del contenido intelectual de los libros, diferencia a los profesionales de los técnicos, y a los especialistas de materia de los que tienen intereses generales, debido a que permite al bibliotecario comparar materiales sobre el mismo tema, y utilizar inteligentemente cada uno de ellos. Tales conocimientos tienen su raíz en la educación formal de un bibliotecario.

Cualidades del Referencista.

Para poder desempeñar un servicio amplio y satisfactorio de

consulta, el referencista necesita poseer varias aptitudes, dentro de ellas se encuentran principalmente, la curiosidad intelectual, el interés por lo que sucede en la comunidad, buena memoria, ésto hace aumentar el interés por el trabajo de consulta.

Otras aptitudes que debe poseer el referencista son:

- a) Preparación y Capacidad
- b) Amplia cultura.
- c) Imaginación e ingenio.
- d) Entusiasmo.
- e) Persistencia.
- f) Completo dominio de los libros de referencia.
- g) Apreciación de la función docente de referencia.

Atribuciones.

El referencista es un instructor que explica el uso de los libros de consulta, tiene la obligación de ayudar al lector a encontrar por sí mismo el material, a usar su inteligencia en aprender a servirse de los diversos recursos bibliográficos, sin tener que acudir a él. Para realizar este tipo de ayuda, posee una serie de atribuciones, como las siguientes:

- a) Auxiliar a usuarios en el estudio y la investigación.
- b) Orientar a los lectores en el uso de catálogos, bibliografías e índices.
- c) Instruir a los estudiantes nuevos en el uso de la biblioteca.



- d) Preparar guías de lectura y bibliografías.
- e) Reseñar libros nuevos.
- f) Suministrar servicio de traducción.
- g) Sugerir y seleccionar material bibliográfico para adquisición.
- h) Seleccionar artículos de publicaciones periódicas para fichas analíticas, reproducción y distribución.
- i) Auspiciar exposiciones de libros, ya sea con librerías y editores, o con adquisiciones nuevas de la biblioteca.
- j) Estadística: deberá llevarse un registro diario de las preguntas, esta es importante para análisis por parte del personal del departamento y para llevar a cabo discusiones con el fin de mejorar el servicio. Puede registrar lo siguiente: bibliografías preparadas, obras de consulta utilizadas, preguntas por teléfono y por correo.

El presente cuestionario pretende unificar criterios acerca del Servicio de Referencia en las Bibliotecas Universitarias de Guatemala. La investigación es para trabajo de Tesis, agradecemos sus respuestas.

### I. DATOS ACERCA DE LA BIBLIOTECA

1. Tipo de Biblioteca:
 

Anaquel Abierto	( )	
Anaquel Cerrado	( )	
2. Posee la biblioteca una sección especial de Servicio de Referencia:
 

SI	( )	NO	( )
----	-----	----	-----
3. Horario del Servicio de Referencia:
 

de:	horas.		a:	horas.
-----	--------	--	----	--------
4. Llevan estadísticas de los lectores que asisten diariamente al Servicio de Referencia:
 

SI	( )	NO	( )
----	-----	----	-----
5. Material con que cuenta la biblioteca para realizar el Servicio de Referencia:
 

Diccionarios Generales	( )	
Diccionarios Especializados	( )	
Enciclopedias Generales	( )	
Enciclopedias Especializadas	( )	
Almanaques	( )	
Catálogos	( )	
Atlas	( )	
Compendios	( )	
Bibliografías	( )	
Revistas	( )	
Documentos	( )	
Folletos	( )	
Directorios	( )	
Resúmenes	( )	
Material Audiovisual	( )	
Otros (especifique): _____		
6. El material de Referencia que posee actualmente es:
 

Adecuado	( )	Inadecuado	( )
----------	-----	------------	-----

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

7. Posee material actualizado:  
 SI ( ) NO ( )
8. Brinda servicio de fotocopiadora:  
 SI ( ) NO ( )
9. Sostiene préstamo Interbibliotecario:  
 SI ( ) NO ( )

## II. DATOS DEL BIBLIOTECARIO REFERENCISTA

1. Título que posee: \_\_\_\_\_
2. Sigue estudios universitarios:  
 SI ( ) NO ( )
3. En caso afirmativo indique:  
 Carrera: \_\_\_\_\_  
 Año o Semestre: \_\_\_\_\_
4. Preparación para el Servicio Referencia:  
 En Escuela de Bibliotecología ( )  
 Por medio de Cursos ( )  
 Por Autoformación ( )
5. Tiempo que tiene de trabajar en la Biblioteca: \_\_\_\_\_
6. Sabe otro idioma, indíquelo: \_\_\_\_\_

## III. TAREAS DEL BIBLIOTECARIO REFERENCISTA

1. Elabora pequeñas guías en las que el lector encuentra informes generales sobre la biblioteca y su manejo:  
 SI ( ) NO ( )
2. Instruye a estudiantes de primer ingreso en el uso de la biblioteca:  
 SI ( ) NO ( )
3. Realiza exposiciones de las nuevas adquisiciones de la biblioteca:  
 SI ( ) NO ( )
4. Da información por teléfono:  
 SI ( ) NO ( )
5. Da información sobre tópicos para trabajos de investi-

gación y aconseja sobre la búsqueda de material y la forma bibliográfica apropiada:

- SI ( ) NO ( )
6. Ayuda a los estudiantes a completar y complementar la instrucción recibida, con la preparación y publicación de listas de las colecciones e inventarios de los diferentes tipos de materiales existentes en la biblioteca:  
SI ( ) NO ( )
7. Notifica al profesorado de la publicación de libros nuevos que les puedan interesar para sus clases:  
SI ( ) NO ( )
8. Labora más de una persona en el Servicio de Referencia:  
SI ( ) NO ( )
9. En caso afirmativo indique las atribuciones de cada una:
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

#### IV. SELECCION DEL MATERIAL DE REFERENCIA

1. Quiénes participan en la selección del material:  
El Bibliotecario ( )  
El Bibliotecario y Docente conjuntamente ( )
2. Utilizan guías especiales sobre libros de Referencia para la selección:  
SI ( ) NO ( )
3. El material seleccionado está de acuerdo con los planes de estudio que se imparten en la Universidad:  
SI ( ) NO ( )

#### V. ORGANIZACION DEL MATERIAL BIBLIOGRAFICO DE REFERENCIA

1. Qué sistema de clasificación emplea para ordenar el material: \_\_\_\_\_

2. Cataloga el material informativo:  
SI ( ) NO ( )
3. El fichero del material clasificado y catalogado está ordenado por:  
Autor, título y material (separados) ( )  
Catálogo diccionario (autor, título y materia unidos) ( )

VI. SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### IV. ANALISIS Y RESULTADOS

Tomando como parámetro el cuestionario anterior, se hizo un análisis en forma colectiva del Servicio de Referencia y la situación actual de nuestras Bibliotecas Universitarias.

#### DATOS ACERCA DE LA BIBLIOTECA

Se analizaron las bibliotecas universitarias existentes en la ciudad capital. Las bibliotecas de la Universidad de San Carlos fueron estudiadas separadamente, ya que funcionan en diferentes unidades según la facultad a la cual prestan servicio.

#### CUADRO No. 1

#### TIPO DE BIBLIOTECA

	No.	o/o
Anaquelel Abierto	8	72.73
Anaquelel Cerrado	3	27.27

La mayoría de nuestras bibliotecas universitarias cuentan con anaquel abierto, esto facilita el uso de la misma por los lectores, así como el empleo de menos recursos humanos en la biblioteca.

#### CUADRO No. 2

#### SECCION ESPECIAL DE REFERENCIA

	No.	o/o
SI	1	9.09
NO	10	90.91

Solamente hay una biblioteca que cuenta con una sección especial de referencia, lo que da un porcentaje sumamente bajo

en comparación con las que no lo poseen.

Es de hacer notar que la mayoría de bibliotecas a pesar de no tener esta sección, brindan un servicio de referencia por el bibliotecario encargado de la misma.

Hay dos bibliotecas que actualmente están en fase de reorganización, por lo que los datos obtenidos de ellas varían en relación con las otras.

Los análisis subsiguientes serán efectuados tomando en cuenta esta aclaración.

### CUADRO No. 3

#### HORARIO DE TRABAJO

	No.	o/o
De 4 a 8 horas	5	45.45
Más de 8 horas	6	54.55

Dentro de sus atribuciones las bibliotecas universitarias deben contar con un horario adecuado a las necesidades de los dos grupos principales de usuarios (estudiantes y docentes); lo que de acuerdo a nuestras observaciones no se logra en un porcentaje significativamente elevado, es más, los días de fin de semana en que podrían ser más accesibles a estos grupos, permanecen cerradas lo que dificulta el uso de ellas.

### CUADRO No. 4

#### MATERIAL DE REFERENCIA

	No.	o/o
Adeuado	5	45.45
Inadecuado	6	54.55

Determinamos el material de referencia de cada una de las bibliotecas de acuerdo a la calidad del mismo, así como a su actualización.

Encontramos que únicamente un 45.45o/o de las bibliotecas cuentan con un material que realmente es útil para el usuario.

### DATOS DEL BIBLIOTECARIO REFERENCISTA

#### CUADRO No. 5

#### PREPARACION PARA EL SERVICIO DE REFERENCIA

	No.	o/o
En Escuela de Bibliotecología	7	63.64
Por medio de Cursos	2	18.18
Por Autoformación	2	18.18

#### CUADRO No. 6

#### AÑOS DE TRABAJAR EN LA BIBLIOTECA

	No.	o/o
Menos de 2	2	18.18
2 a 6	3	27.28
6 a 10	4	36.36
Más de 10	2	18.18

El 63.64o/o de las personas que laboran en las bibliotecas universitarias han recibido preparación científica en la Escuela de Bibliotecología, algunos con grado de Licenciatura (18.18o/o) y otros pendientes de graduación.



Asimismo, las otras personas que prestan este servicio han realizado estudios de Educación Secundaria, pero no tienen la preparación suficiente como para poder descargar en ellos toda la responsabilidad que representa el servicio de referencia.

Sin embargo, más del 50o/o de las personas que laboran en las bibliotecas tienen más de seis años de trabajar en este servicio lo que indica que han adquirido suficiente habilidad y experiencia en el manejo de las obras.

### TAREAS DEL BIBLIOTECARIO REFERENCISTA

#### CUADRO No. 7

##### TAREAS DENTRO DE LA BIBLIOTECA

	No.	o/o
Adecuadas	8	72.73
Inadecuadas	3	27.27

#### CUADRO No. 8

##### TAREAS CON EL ESTUDIANTE

	No.	o/o
Adecuada	7	63.64
Inadecuadas	4	36.36

#### CUADRO No. 9

##### TAREAS CON EL PROFESORADO

	No.	o/o
Adecuadas	7	63.64
Inadecuadas	4	36.36

Básicamente enfocamos estas tareas de acuerdo a la participación del bibliotecario para con la biblioteca, para con el estudiante y para con el personal docente.

Dentro de la biblioteca las tareas son adecuadas en un 72.73o/o lo que nos hace ver que están realizando su trabajo de una manera que podría llenar las necesidades del usuario al mínimo.

Con respecto a las tareas con el estudiante y personal docente, no se da la misma situación en un porcentaje tan alto como desearíamos, ya que no hay una relación estrecha que pudiera llevarlos a afrontar soluciones de oferta y demanda de servicio.

Sin embargo, hemos de aclarar que por no haber una sección especial de referencia, el bibliotecario con todas las limitaciones con que cuenta desarrolla el papel que correspondería al referencista propiamente dicho.

#### CUADRO No. 10

##### SELECCION DEL MATERIAL DE REFERENCIA

	No.	o/o
Adecuada	10	90.91
Inadecuada	1	9.09

Paradójicamente encontramos que la selección del material de referencia se lleva a cabo de una manera adecuada en la mayoría de nuestras bibliotecas, y que hay una participación de bibliotecario y docente conjuntamente, a pesar de la poca comunicación que manifiestamente existe entre ellos.

Es de resaltar que se utilizan guías especiales sobre libros de referencia para la selección del material a utilizarse y que dicho

material está de acuerdo con los planes de estudio que se imparten en la universidad.

### ORGANIZACION DEL MATERIAL BIBLIOGRAFICO DE REFERENCIA

#### CUADRO No. 11

#### CLASIFICACION DEL MATERIAL DE REFERENCIA

	No.	o/o
Sistema Decimal	10	90.91
Dewey		
Otros	1	9.09

#### CUADRO No. 12

#### CATALOGACION DEL MATERIAL DE REFERENCIA

	No.	o/o
SI	7	63.64
NO	4	36.36

Para la organización del material bibliográfico se ha utilizado el sistema de clasificación de Dewey en un 90.91o/o de las bibliotecas, con excepción de una que utiliza el sistema de la biblioteca del Congreso.

Hacemos énfasis en que, con respecto a la catalogación, en algunas bibliotecas de la Universidad de San Carlos, el material se recibe ya catalogado y clasificado de la Biblioteca Central.

## V. CONCLUSIONES

1. Nuestras bibliotecas universitarias son del tipo de anaquel abierto en un 72.73o/o, lo que facilita el uso de la misma por los lectores, así como el empleo de menos recursos humanos en la biblioteca.
2. Solamente hay una biblioteca que cuenta con una sección especial de referencia; obviamente el pretender que cada biblioteca universitaria tenga una sección especial de referencia, no puede ser una realidad inmediata, ya que el financiamiento de esta sección es muy honeroso.
3. El material bibliográfico con que cuentan las bibliotecas para realizar el servicio de referencia es solamente adecuado y actualizado en un 45.45o/o de las mismas, lo que nos indica lo inapropiado del material como medio de consulta.
4. Siete de las bibliotecas encuestadas (63.64o/o), cuentan con servicio de fotocopidora, lo que hace más accesible el material para el lector.
5. El 18.18o/o de las personas que trabajan como referencistas poseen título de Lic. en Bibliotecología, y el 63.64o/o han recibido preparación científica en la Escuela de Bibliotecología.
6. No se presenta una relación estrecha entre el referencista y el personal docente que ayude a afrontar los problemas de selección del material de referencia.
7. En el 90.91o/o de las bibliotecas el material bibliográfico se ha clasificado de acuerdo a la clasificación decimal de Dewey.

8. Los horarios de trabajo en las bibliotecas universitarias no satisfacen las necesidades de los dos grupos principales de lectores (estudiantes y docentes).

## VI. RECOMENDACIONES

1. Que se fomente en las bibliotecas universitarias la creación de una sección especial de referencia.
2. Dada la importancia de esta sección, se deberá contar con una persona preparada y capacitada que ayude al lector a utilizar el material que desea consultar.
3. Que se consideren los servicios de personal auxiliar en la sección de referencia, que se encargue de llevar otras tareas como: estadística diaria de los lectores y elaboración de listas de preguntas de los mismos, que servirán para mejorar el servicio.
4. Que el materia de referencia sea adecuado y actualizado de acuerdo a las necesidades y planes de estudio de la universidad.
5. Que se mantenga comunicación constante con otras bibliotecas para remitir a los lectores cuando no exista material en ella.
6. Que el referencista notifique al personal docente sobre nuevas adquisiciones, que le servirán de ayuda en su función.
7. Que el referencista elabore guías especiales sobre la biblioteca y su manejo.
8. Que el referencista desarrolle una función docente dirigida básicamente a estudiantes de primer ingreso.

## VII BIBLIOGRAFIA

1. Albani, Juan, et al. **Manual de bibliotecología**. 2a. ed. Buenos Aires, Kapelusz, 1958. 212p. ilus.
2. Altamirano S., Matilde. **Qué es una biblioteca y cómo organizarla**. México, Centro Regional de Ayuda Técnica. 1973. 54p. ilus.
3. Ardón Mayorga, Tania Aracy. **El servicio bibliotecario de los centros regionales de la Universidad de San Carlos de Guatemala**. Tesis (Lic. en Bibliotecología). Guatemala, Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Humanidades. 1980.
4. Buonocore, Domingo. **Diccionario de bibliotecología; términos relacionados a la bibliología, bibliografía, biblioteografía y materias afines**. 2a. ed. Buenos Aires, Marymar, 1976. 465p. (Col. Bibliotecología).
5. Carter, Alexander. **Métodos de investigación tomados de la literatura pedagógica**. 4a. trad. revisada, prólogo y notas adicionales por Miguel Angelo Piñeiro. Washington, Unión Panamericana. 1962. 185p. (Manuales del Bibliotecario 3.).
6. **Diccionario General Ilustrado de la Lengua Española**. 2a. ed. Barcelona. 1964.
7. **ENCICLOPEDIA Barsa.** Buenos Aires. Enciclopedia Británica. 1960.
8. **ENCICLOPEDIA universal ilustrada europeo-americana**. Madrid, Espasa Calpe. 1925.
9. Garza Mercado, Ario. **Función y forma de la biblioteca universitaria**. México, Colegio de México, 1977. 76p. (Jornadas 83).

10. Gates, Jean Key. **Libros y bibliotecas; guía para su uso.** Buenos Aires, Bowker, 1972. 351p.
11. Iguíniz, Juan B. **Léxico bibliográfico.** México, Instituto Bibliográfico Mexicano, 1959. 307p. (Biblioteca Nacional de México, Instituto bibliográfico Mexicano 2).
12. Kramer, Garnetta. **Notas bibliotecológicas.** Buenos Aires, Centro Regional de Ayuda Técnica, 1972. 380p.
13. Litton, Gaston. **La biblioteca universitaria.** Buenos Aires, Centro Regional de Ayuda Técnica. 1974. 213p. (Breviarios del Bibliotecario, 17).
14. -----. **El bibliotecario.** Buenos Aires, Centro Regional de Ayuda Técnica, 1973. 242p. (Breviarios del bibliotecario, 13).
15. -----. **Cómo orientar al lector.** Buenos Aires, Centro Regional de Ayuda Técnica, 1971. 218p.
16. -----. **La información en la biblioteca moderna.** Buenos Aires, Centro Regional de Ayuda Técnica. 1971. 234p.
17. Petru, William C., y Martha W. West. **Técnicas del bibliotecario.** Buenos Aires, Centro Regional de Ayuda Técnica. 1973. 126p.
18. Ramírez Castañeda, Olga Marina. **La biblioteca de la Universidad de San Carlos 1975-1978.** Tesis (Lic. en Bibliotecología). Guatemala, Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Humanidades. 1978.
19. Sabor, Josefa Emilia. **Manual de fuentes de información; obras de referencia: enciclopedias, diccionarios, biblio-**



grafías, biografías, etc. Buenos Aires, Kapelusz. 1957. 335p.

20. Sandhu, Sargbit. S. Misión del bibliotecario referencista especializado en la biblioteca universitaria. Boletín de la Unesco para las Bibliotecas. 29(2): 68-73. 1975.
21. Wheeler, Joseph L. Administración práctica de bibliotecas públicas. México, Fondo de Cultura Económica. 1970. 603p.
22. Wilson, Louis R., y Maurice F. Tauber. La biblioteca universitaria; organización y función. Trad. por: Jorge Aguayo, Washington, Unión Panamericana. 1963. 389p.
23. Yac García, Sonia Lidia. La hemeroteca universitaria; un estudio sobre la necesidad de la hemeroteca de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Tesis (Lic. en Bibliotecología). Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Humanidades. 1978.

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**Biblioteca Central**  
**Sección de Tesis**

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
BIBLIOTECA CENTRAL  
SECCIÓN DE TESIS  
1980