



ugr

Universidad  
de Granada

## **Tema 1: La Biblioteca Universitaria de Granada: introducción, normativa y servicios al usuario.**

### **Indice**

#### **1.1. La Biblioteca de la Universidad de Granada**

#### **1.2. Página web de la Biblioteca**

#### **1.3. Reglamento de la Biblioteca Universitaria**

##### 1.3.1. Código ético de la Biblioteca

#### **1.4. Normas de uso generales complementarias a las de cada biblioteca**

#### **1.5. Servicios que ofrece la Biblioteca Universitaria**

##### 1.5.1. Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria

##### 1.5.2. Referencia e Información

##### 1.5.3. Préstamo

##### 1.5.4. Formación de Usuarios

##### 1.5.5. Consulta en Sala y Biblioteca Electrónica

##### 1.5.6. Digibug

##### 1.5.7. Reprografía

##### 1.5.8. Bibliotecario Online

##### 1.5.9. SADDIS: Servicio de Apoyo Documental a personas con Discapacidad

##### 1.5.10. Gestores Bibliográficos

##### 1.5.11. Turniting: programa antiplagio

##### 1.5.12. Redes Sociales: Facebook, Pinterest, Twiter

#### **1.6. Proyectos**



## 1.1. La Biblioteca de la Universidad de Granada

La Biblioteca se define como un servicio de apoyo al aprendizaje, la investigación, la docencia y la gestión de la Universidad, así como un servicio a la sociedad en general, y así se recoge en el art. 203 de los Estatutos de la Universidad.

En nuestra Carta de Servicios se especifica que la Misión es

*“la gestión de los recursos de información necesarios para que la Comunidad Universitaria pueda cumplir sus objetivos en materia de docencia, gestión, estudio, investigación y extensión universitaria, siendo su finalidad principal facilitar el acceso y la difusión a dichos recursos. La Biblioteca Universitaria colabora en los procesos de creación del conocimiento a fin de contribuir a la consecución de los objetivos esenciales de la Universidad, llevando a cabo las actividades que esto implica de forma sostenible y socialmente responsable.”*

La Biblioteca Universitaria depende, orgánicamente, del [Vicerrectorado de Investigación y Transferencia](#)

La organización y definición de los servicios que ofrece la Biblioteca viene recogida en el Reglamento de la Biblioteca. Junto con éste, hay una serie de normativas complementarias que vamos a ir viendo a lo largo del tema.

## 1.2. Página web de la Biblioteca

La página web de la Biblioteca es la carta de presentación en el mundo. En ella se recoge toda la información sobre la Biblioteca, sobre los servicios que ofrece, los catálogos para buscar materiales bibliográficos e información, las noticias, etc.

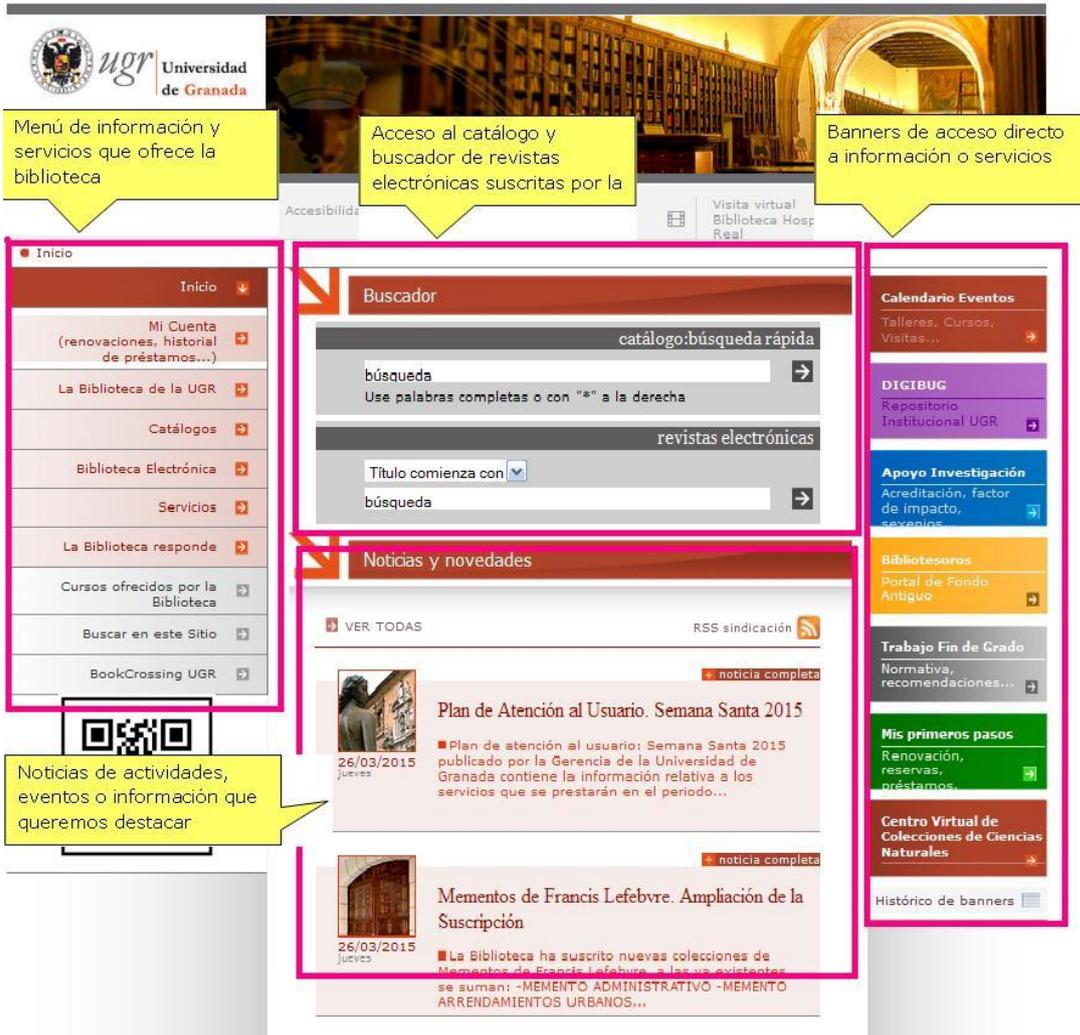
Está en permanente proceso de actualización, y es el punto de acceso principal para buscar información. Es muy importante que la conozcáis y que os familiaricéis con sus apartados, pues prácticamente todo está en ella.

Para poder acceder al sitio Web de la Biblioteca Universitaria de Granada, podremos hacerlo bien a través de su URL: <http://biblioteca.ugr.es/> o a través de la página de la Universidad de Granada, en el margen derecho: <http://www.ugr.es>



En la [página principal de la BUG](#) encontrarás la siguiente información:

- **Catálogo de la biblioteca:** búsqueda de documentos disponibles en la Biblioteca Universitaria
- **Buscador de Revistas electrónicas:** búsqueda de títulos de revistas electrónicas, de todos los campos del conocimiento, suscritas por la Biblioteca Universitaria
- **Noticias y novedades:** actividades, adquisición de recursos, puesta en marcha de nuevos servicios, etc.
- **Mis primeros pasos en la Biblioteca:** procedimientos prácticos en el uso de recursos y servicios de la Biblioteca Universitaria
- **Estoy buscando información sobre:** ayuda para buscar un libro o una revista en la Biblioteca, diccionarios, tesis doctorales, recursos electrónicos, etc.
- **Calendario de eventos:** información sobre las actividades formativas de la Biblioteca.
- **Repositorio Institucional UGR:** documentos a texto completo producidos por investigadores de la Universidad de Granada o pertenecientes a la Institución: tesis doctorales, artículos científicos, documentos históricos digitalizados, etc.



The screenshot shows the library website interface with several callouts:

- Menú de información y servicios que ofrece la biblioteca:** A vertical menu on the left side of the page listing various services like 'Mi Cuenta', 'La Biblioteca de la UGR', 'Catálogos', 'Biblioteca Electrónica', 'Servicios', 'La Biblioteca responde', 'Cursos ofrecidos por la Biblioteca', 'Buscar en este Sitio', and 'BookCrossing UGR'.
- Acceso al catálogo y buscador de revistas electrónicas suscritas por la:** A search bar area with options for 'catálogo: búsqueda rápida' and 'revistas electrónicas'.
- Banners de acceso directo a información o servicios:** A vertical sidebar on the right containing quick links to 'Calendario Eventos', 'DIGIBUG', 'Apoyo Investigación', 'Biblioteceros', 'Trabajo Fin de Grado', 'Mis primeros pasos', and 'Centro Virtual de Colecciones de Ciencias Naturales'.
- Noticias de actividades, eventos o información que queremos destacar:** A section titled 'Noticias y novedades' featuring news items such as 'Plan de Atención al Usuario. Semana Santa 2015' and 'Mementos de Francis Lefebvre. Ampliación de la Suscripción'.

Dentro de la página encontrarás un [espacio dedicado a la propia Biblioteca](#), en la que se ofrece información pública de las bibliotecas de centros o de los servicios centrales, personas que trabajamos en ellas, horarios, etc. También se recoge toda la normativa, los resultados de las encuestas de satisfacción que se hacen cada año a los usuarios de la biblioteca, los informes de los procesos de evaluación a los que se somete la biblioteca, los acuerdos aprobados en Comisión de Biblioteca, el acceso al área restringida al personal de la BUG (intranet), etc.



The screenshot shows the website for the University of Granada Library. The main navigation menu includes: La Biblioteca de la UGR, Catálogos, Biblioteca Electrónica, Servicios, La Biblioteca responde, Cursos ofrecidos por la Biblioteca, Buscar en este Sitio, BookCrossing UGR, catálogo: búsqueda rápida, revistas electrónicas, and Centro Virtual de Colecciones de Ciencias Naturales. A central menu titled 'La Biblioteca de la UGR' lists: Estructura, Historia, Normativa, Usuarios, Evaluación, Comisión de biblioteca, Memorias académicas y de gestión, Anuarios, Eventos de la biblioteca, Impresos de la Biblioteca para los usuarios, and Intranet. Callouts provide details: 'Acceso a las distintas bibliotecas y los servicios centrales de la BUG' points to 'Bibliotecas de centros'; 'Acceso a la normativa por la que se rige la BUG' points to 'Normativa'; 'Información sobre lo acordado en la Comisión de Biblioteca' points to 'Comisión de biblioteca'; 'Informes anuales de lo que ha hecho la BUG cada año' points to 'Anuarios'; and 'Acceso al espacio de uso interno del personal de la Biblioteca' points to 'Intranet'.

### 1.3. Reglamento de la Biblioteca Universitaria

El [Reglamento](#) fue aprobado en 2008, y define la estructura y organización de la Biblioteca. Además detalla cuál es el personal que trabaja en ella, quiénes son nuestros usuarios y los servicios y materiales bibliográficos de que dispone. Vamos a ir destacando aquellos puntos que nos parecen más importantes y que debe conocer cualquier persona vinculada a la Biblioteca.

La Biblioteca es una unidad funcional, administrativa y de gestión. Esto implica que aunque esté presente y desarrolle su actividad a través de 22 puntos de servicios, **la Biblioteca es única** y se considera en su globalidad como un sistema unitario.

Está compuesta por la Biblioteca del Hospital Real, las bibliotecas que sirven a Facultades, Escuelas Técnicas Superiores y otros centros, y los Servicios centralizados de gestión técnica y coordinación.



ugr

Universidad  
de Granada

La Biblioteca está gestionada por los siguientes órganos:

- **Dirección de la BUG.** Tiene encomendada, entre otras, las funciones de ejercer la dirección técnica de la Biblioteca, liderar los procesos de calidad, proponer y administrar el presupuesto anual, etc.
- **Subdirección de la BUG.** Actuará por delegación de la Dirección en todo aquello que le encomiende, y le sustituirá en caso de ausencia.
- **Comisión de Biblioteca asesora del Consejo de Gobierno.** Comisión consultiva del Consejo de Gobierno y del Rector. Tiene como misión proponer al Consejo de Gobierno las directrices generales de la política bibliotecaria, la distribución del presupuesto, informar sobre la normativa interna de la Biblioteca, etc.
- **Junta Técnica de Dirección.** Es un órgano técnico, formado por bibliotecarios que auxilian a la Dirección en cuestiones de índole técnicas y profesionales.
- **Responsables de Bibliotecas de centro.** Al frente de cada biblioteca hay un responsable que tiene entre sus funciones la organización, supervisión de las tareas y cumplimiento de la jornada laboral del personal adscrito a la biblioteca, la gestión de las adquisiciones bibliográficas de la biblioteca, ser el interlocutor entre la Biblioteca Universitaria y el Centros, etc.

De forma gráfica queda reflejado en el siguiente organigrama



### 1.3.1. Código ético de la Biblioteca

La Biblioteca aprobó en febrero de 2014 un novedoso [Código Ético](#) que define las cualidades y características que deben reunir los profesionales que trabajan en ella, así como los comportamientos y actitudes deseables y que deben ser conocidos y ejercidos por todo el personal de la Biblioteca. Principios generales más destacables:

- Respeto absoluto a la libertad intelectual y la defensa del derecho de expresión de cualquier opinión en el marco de la convivencia democrática y de respeto de los derechos humanos.
- Evitar todo tipo de discriminación por razón de origen, edad, ideas, sexo, convicciones religiosas, políticas o cualquier otra diferencia, tanto en relación con los usuarios como en las relaciones entre compañeros.
- Velar por el equilibrio entre los derechos de los autores en su obra y el derecho al acceso a la información y la cultura



- Mantener el respeto a sí mismo, a la profesión que ejerce y a la responsabilidad que ostenta.
- Garantizar el secreto profesional de toda la información obtenida en el ejercicio de la profesión, limitando su uso al objetivo profesional de que se trate.
- Ser estudioso, estar atento a los cambios, a efectos de revisar y analizar nuevos procedimientos técnicos de organización, almacenamiento y recuperación de la información.
- Fomentar una imagen profesional innovadora, responsable y capacitada para evaluar y aplicar con prioridad las nuevas tecnologías.
- Los profesionales de la BUG se implicarán activamente en la misión y visión de la Biblioteca y contribuirán a alcanzar sus objetivos.

Este código es de obligado conocimiento y cumplimiento para todas aquellas personas que trabajan en la Biblioteca, independientemente de su categoría laboral.

#### **1.4. Normas de uso generales complementarias a las de cada biblioteca**

El artículo 22 del Reglamento ha sido desarrollado mediante unas Normas de Uso Generales para todo el ámbito de la Biblioteca, que serán complementadas por normas específicas de cada punto de servicio. Estas últimas han de estar publicadas y visibles en cada biblioteca para conocimiento de los usuarios.

Las [Normas de Uso Generales](#) recogen aspectos prácticos que afectan a distintos servicios que se prestan en la Biblioteca, tales como la obligación de comunicar por escrito los avisos de reclamación de los préstamos, o la obligación del usuario de reponer los materiales bibliográficos que le hayan sido prestados y que haya perdido.

Cada biblioteca, a su vez, puede formular normas específicas que afecten a cuestiones locales del centro. Por ejemplo, en la Biblioteca de la Facultad de Ciencias del Deporte se les recomienda a los usuarios que los materiales bibliográficos no vayan junto con sus materiales deportivos (bañadores o toallas húmedas, camisetas usadas, etc.).



## 1.5. Servicios que ofrece la Biblioteca Universitaria

### 1.5.1. Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria

La Biblioteca, como el resto de los servicios de la Universidad, cuenta con una Carta de Servicios con una vigencia de dos años. En ella se detallan los servicios que ofrecemos, los compromisos que adquirimos con nuestros usuarios y los indicadores mediante los que comprobamos el grado de cumplimiento de esos compromisos. A finales de cada año la Biblioteca hace un seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos y cada dos años se evalúa y se propone una nueva.

Esta Carta está publicada en la web dentro del apartado La Biblioteca de la UGR, Normativa.

### 1.5.2. Referencia e Información.

Las actividades de referencia e información bibliográfica constituyen el **núcleo central del servicio prestado a los usuarios** en cada centro bibliotecario de la UGR.

Todas las demás actividades son subsidiarias respecto a ésta y la calidad de la ayuda prestada al usuario es responsabilidad de todos y cada uno de los miembros del personal de la biblioteca.

La consulta de los diferentes recursos de información, así como la utilización de la infraestructura necesaria para utilizarlos, es gratuita para los miembros de la comunidad universitaria.

El acceso a los recursos electrónicos, restringidos a la comunidad universitaria, se puede realizar:

- desde la Red UGR, bien directamente desde cualquier ordenador conectado a la red y ubicado en un recinto universitario, o bien utilizando la red inalámbrica existente en la UGR (Wifi).



- desde nuestros domicilios es posible acceder a los recursos electrónicos a través de una conexión [VPN](#). Para ello es imprescindible disponer de una cuenta de correo de la UGR.

### 1.5.3. Préstamo

El préstamo de material bibliográfico es uno de los servicios básicos y comunes a la mayoría de las bibliotecas en el mundo. En la Biblioteca tenemos distintas modalidades de préstamo que vamos a explicar de forma general, ya que se irán viendo más detalladamente a lo largo del curso.

#### **Préstamo a domicilio**

El préstamo a domicilio es el servicio mediante el cual un usuario puede llevarse a casa materiales bibliográficos durante un periodo de tiempo estipulado. Para ello debe estar en posesión del [carnet universitario](#). Una vez prestados se pueden renovar o hacer una reserva sobre cualquier material prestado a otro usuario. Como norma general las devoluciones se hacen en el mismo centro en que se hace el préstamo.

Este año se ha puesto como proyecto piloto un buzón de devoluciones en Granada, en el exterior del Edificio San Jerónimo (sede de las Facultades de Ciencias del Trabajo y Trabajo Social), que permite depositar los libros a cualquier hora dejando registro de la devolución.

#### **Préstamo CBUA**

El Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA) es un organismo mediante el que las distintas bibliotecas universitarias públicas de Andalucía comparten recursos, proyectos y actividades a través de cooperación bibliotecaria. Uno de los servicios comunes es el denominado [préstamo CBUA](#) que permite, a cualquier usuario de las universidades participantes, pedir de forma gratuita obras que no están en la biblioteca de su propia Universidad.

Actualmente participan en este servicio 9 universidades: la de Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Jaén, Málaga, Pablo Olavide y Sevilla.

### **Préstamo interbibliotecario**

Este servicio permite pedir a cualquier biblioteca del mundo una obra o un artículo de una revista, y viceversa, que cualquier biblioteca nos pueda pedir a la Biblioteca Universitaria cualquier libro o artículo.

Estas peticiones se pueden realizar a través del formulario existente en la web [http://biblioteca.ugr.es/pages/servicios/prestamo\\_entre\\_bibliotecas](http://biblioteca.ugr.es/pages/servicios/prestamo_entre_bibliotecas) y se canalizan a través del Servicio de Préstamo Interbibliotecario, que está en el Hospital Real.

### **Préstamo intercampus**

Es el préstamo de materiales, originales o copias, entre Bibliotecas que pertenecen a diferentes campus de la Universidad de Granada.

A efectos de este servicio las bibliotecas se agrupan en campus, lo que implica que las bibliotecas que pertenecen al mismo campus no pueden pedirse material entre sí, indicando al usuario que tiene que desplazarse para recoger los libros que necesite:

- Campus de Cartuja: Biblioteca de Psicología, Biblioteca de Ciencias Económicas y Empresariales, Biblioteca de Farmacia, Biblioteca de Filosofía y Letras, Colegio Máximo, Biblioteca de Ciencias de la Educación.
- Área Centro: Biblioteca Hospital Real, Biblioteca de Derecho, Biblioteca de Ciencias Políticas y Sociología, Biblioteca de los Institutos y Recursos Especializados, Biblioteca de Traducción e Interpretación, Biblioteca del Edificio San Jerónimo.
- Campus de Fuentenueva: Biblioteca de Ciencias, Biblioteca Edificio Politécnico.
- Campus de Aynadamar: Biblioteca de Bellas Artes, Biblioteca de Ingeniería Informática y Telecomunicación.
- Área del Realejo: Biblioteca ETS Arquitectura, Biblioteca del Centro de Lenguas Modernas.
- Área de Nueva Granada: Biblioteca de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte
- Campus del Parque Tecnológico de la Salud (PTS): Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud
- Campus de Ceuta

- Campus de Melilla

#### 1.5.4. Formación de usuarios

La formación de usuarios es una línea estratégica de la Biblioteca para la que despliega muchas actividades a lo largo de cada curso académico.

El objetivo es difundir el conocimiento del uso de la biblioteca y de sus recursos, y promover las competencias en gestión de información entre los miembros de la comunidad universitaria.

Para ello la Biblioteca cuenta con un Plan de formación que abarca a toda la comunidad universitaria: Estudiantes, PDI y PAS.



The screenshot shows the UGR Library website interface. The main heading is 'Cursos ofrecidos por la Biblioteca para sus usuarios'. Below this, there are several sections:

- Solicitud de Cursos a la Carta:**
  - Formulario de petición de cursos → (Callout: Formulario para pedir un curso sobre algún tema específico)
- Cursos ofrecidos por la Biblioteca. 2014/2015:**
  - Programación completa por Centros → (Callout: Programación de los cursos ordenada por las bibliotecas que los ofrecen)
- Otra Información de interés:**
  - Condiciones de Participación para la realización de Talleres con Reconocimiento de Créditos →
  - Política formativa de usuarios de la BUG. →
  - Reconocimiento de créditos por actividades universitarias →
  - Acceso a la plataforma de cursos y talleres formativos virtuales de la Biblioteca. (Moodle) → (Callout: Acceso a la plataforma Moodle a través de la que se imparten cursos)

The right sidebar contains various utility links such as 'Calendario Eventos', 'BUG', 'Investigación', 'Biblioteceros', 'Trabajo Fin de Grado', and 'Mis primeros pasos'.

La formación que ofrece la Biblioteca se caracteriza por:

- Tener una programación anual. Cada curso académico se realiza una programación de las acciones formativas de la Biblioteca que se publica en la web de la Biblioteca a través del apartado [Cursos ofrecidos por la Biblioteca](#) y el [Calendario de eventos](#).



- Se realizan distintos tipos de cursos (introdutorios, especializados, a la carta) dependiendo del tipo de usuario. Además se participa en las jornadas de recepción de estudiantes de la UGR y en las de las Facultades y ETS.
- Con posibilidad de reconocimiento de créditos.
- Todos son gratuitos para nuestros usuarios.
- Todas las bibliotecas ofrecen, como mínimo, un curso con reconocimiento de créditos a lo largo del curso académico.
- Hay un formulario en la web de la biblioteca para solicitar cursos a la carta, esto es, sesiones formativas específicas a petición de los usuarios.

Además la Biblioteca elabora guías, recomendaciones, etc. que se publican en la Web de la Biblioteca: [Apoyo a la Investigación](#), [Trabajo Fin de Grado](#), etc.

#### 1.5.5. Consulta en Sala y Biblioteca Electrónica

La BUG ofrece más de 5.786 puestos de lectura distribuidos en las distintas bibliotecas.

La consulta a los recursos de información es de acceso libre en cualquier instalación bibliotecaria para todas las personas que los quieran utilizar.

La **Biblioteca Electrónica** es la colección de documentos en formato digital agrupados en cuatro áreas:

- bases de datos
- revistas electrónicas
- libros, diccionarios y enciclopedias electrónicas y
- guías temáticas

#### 1.5.6. Digibug

Digibug es el **repositorio institucional de la UGR**. Los repositorios son archivos donde se almacenan recursos digitales con el fin de maximizar la difusión y el impacto de los trabajos depositados en los mismos. Se basa en la filosofía del **autoarchivo**, esto es, cada profesor o investigador puede subir los documentos que quiera publicar, y de esa manera, ganar en visibilidad y difusión de su trabajo.



Digibug gestiona y guarda la producción científica de la Universidad: tesis doctorales, artículos, revistas, patentes, trabajos fin de máster, comunicaciones a congresos, revistas editadas por Departamentos o Grupos de la UGR, fondo antiguo y documentos institucionales.

#### 1.5.7. Reprografía.

Cada biblioteca dispone de medios mecánicos (fotocopiadoras, escáneres) que posibilitan la reproducción de documentos, siempre de acuerdo con la normativa vigente de protección de los derechos de propiedad intelectual.

Además, en la Biblioteca del Hospital Real hay un servicio que permite la microfilmación o el escaneado de documentos antiguos que, por razones obvias de conservación, no pueden ser fotocopiadas o prestadas. Este servicio está sujeto a unas tarifas.

#### 1.5.8. Bibliotecario Online

Este es un servicio mediante el que cualquier miembro de la comunidad universitaria puede contactar online, mediante un chat, con un bibliotecario. Este servicio se ofrece de lunes a viernes de 9 a 14h. y se suspende en periodos de vacaciones y festivos.

#### 1.5.9. SADDIS: Servicio de Apoyo Documental a personas con Discapacidad.

La Biblioteca dispone de un servicio especial adaptado a los miembros de la comunidad universitaria con discapacidad. Tiene su sede en Granada en la Biblioteca de la Facultad de Derecho (C/Duquesa, 22) y actualmente dispone de dos auriculares, cinco ordenadores portátiles con software adaptado y dos ordenadores de consulta adaptados con programas informáticos específicos.

#### 1.5.10. Gestores bibliográficos.

Los gestores bibliográficos son programas informáticos que permiten poder guardar las referencias bibliográficas de libros, artículos de revistas, etc. que hay en las bases de datos, en el catálogo o en Internet y luego utilizarlas a conveniencia para hacer bibliografías o listas de referencias para adjuntar a cualquier trabajo. A través de la

Biblioteca se da acceso gratuito a tres programas: Proquest Refworks, Mendeley y Endnote.

#### 1.5.11. Turnitin: Programa antiplagio.

La Biblioteca Universitaria fomenta el uso ético de la información, lleva a cabo campañas publicitarias y da formación a los estudiantes sobre el uso correcto de la información y prácticas académicas que previenen el plagio. No obstante ha puesto a disposición del profesorado de la UGR una herramienta para la detección del plagio, un programa informático llamado [Turnitin](#).

Mediante esta aplicación el profesor puede conocer el grado de coincidencia que hay entre dos o más documentos, y decidir si ha habido plagio.

#### 1.5.11. Redes sociales: Facebook, Pinterest, Twitter

La Biblioteca ha iniciado hace poco su andadura en las redes sociales. Es una forma de darnos a conocer entre los usuarios y una vía de difusión inmediata de las actividades que llevamos a cabo o de información relevante para el usuario. Actualmente la BUG tiene perfil en:

Facebook



Pinterest



Twitter [@bibliotecaUGR](https://twitter.com/bibliotecaUGR)



## 1.6. Proyectos

Además de todos los servicios vistos hasta ahora la Biblioteca desarrolla diversos proyectos y actividades de extensión cultural.

- [Bookcrossing](#): la BUG se ha sumado a esta iniciativa internacional que consiste en la práctica de dejar libros en lugares públicos para que lo recojan otros lectores que, a su vez, harán lo mismo, convirtiendo el proceso en un viaje de libros por todo el mundo.
- [Certamen Literario](#): la biblioteca patrocina y promueve la creación literaria entre los estudiantes de la Universidad y desde hace cuatro años convoca un concurso de relatos cortos cuyos ganadores, además de recibir premios en metálico, ven publicado sus trabajos en un volumen editado por la Biblioteca y la editorial Springer.
- [Bibliotesoros](#): Este proyecto tiene como objetivo dar a conocer y difundir el rico patrimonio documental que tiene la Biblioteca de fondos del siglo XV al XIX a través de la página web. Incluye una magnífica visita virtual a la Biblioteca del Hospital Real.
- [Leyend@, Club de lectura](#) Esta propuesta está pensada para todas aquellas personas que, gustándoles la lectura, quieran además hacer de ella una **vivencia comunitaria**. No se trata de leer en común, sino de leer al mismo tiempo una misma obra y comentarla. Está abierto a cualquier persona.



ugr

Universidad  
de Granada

## Bibliografía complementaria

Ariza Rubio, M.J. (1996). La Biblioteca Universitaria de Granada. *Boletín de la ANABAD*, XLVI(3-4), 119-136.

Peregrín Pardo, C. (1984). La Biblioteca Universitaria de Granada ayer y hoy. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 1(0), 8-12.

|  |  |
|--|--|
|  <p>ugr   Universidad de Granada<br/>Biblioteca Universitaria</p> | <p>Curso Área de Bibliotecas<br/>Tema 2: Los catálogos en la Biblioteca<br/>Universitaria: registros bibliográficos,<br/>puntos de acceso, descripción bibliográfica,<br/>búsquedas bibliográficas</p> |
|--|--|

## Tema 2

Los catálogos en la Biblioteca Universitaria: registros bibliográficos, puntos de acceso, descripción bibliográfica, búsquedas bibliográficas.

Juan José Sánchez Guerrero  
Rosario Tovar Velázquez

|  |  |
|--|--|
|  <b>ugr</b>   Universidad de Granada<br><b>Biblioteca Universitaria</b> | Curso Área de Bibliotecas<br>Tema 2: Los catálogos en la Biblioteca Universitaria: registros bibliográficos, puntos de acceso, descripción bibliográfica, búsquedas bibliográficas |
|--|--|

## Tema 2.1 Introducción: las plataformas de servicios bibliotecarios

### 2.1.0 Definición y características funcionales de las plataformas de servicios bibliotecarios.

#### Definición.

En los últimos años se ha ido produciendo una evolución paulatina desde los tradicionales sistemas integrados de gestión de bibliotecas (SIGB) a las denominadas “plataformas de servicios bibliotecarios”. Marshall Breeding acuñó el concepto para definir las del siguiente modo:

*Una plataforma de servicios bibliotecarios permite a las bibliotecas adquirir y gestionar sus colecciones, sea cual sea su formato, que incluyen, al menos, materiales físicos y recursos electrónicos. Estos productos son compatibles con múltiples procesos de adquisición, abarcando los recursos en propiedad, los adquiridos a través de licencias de pago y suscripciones, y los seleccionados de fuentes de acceso abierto. Proporcionan un entorno de gestión de metadatos que ofrece múltiples esquemas, según corresponda, para cada uno de los formatos de material respectivos, que abarcan, como mínimo, la familia de normas de metadatos MARC y Dublin Core.*

*Una plataforma de servicios bibliotecarios puede incluir un servicio de descubrimiento integrado [Discovery u OPAC de nueva generación] o admitir una interfaz de descubrimiento adquirida por separado al exponer todas las API necesarias y otros protocolos de interoperabilidad. Las plataformas de servicios bibliotecarios se ofrecen a través de una plataforma multi-tenant, que proporcionan funcionalidades al personal y al usuario a través de interfaces web. Estos productos ofrecen “bases de*

|  |  |
|--|--|
|  <p>ugr   Universidad de Granada<br/>Biblioteca Universitaria</p> | <p>Curso Área de Bibliotecas<br/>Tema 2: Los catálogos en la Biblioteca Universitaria: registros bibliográficos, puntos de acceso, descripción bibliográfica, búsquedas bibliográficas</p> |
|--|--|

*conocimiento” que permiten acceso a contenidos que se van más allá de la colección específica de la biblioteca<sup>1</sup>.*

### **Características funcionales.**

Así, para Marshall Breeding, las principales características funcionales de una plataforma de servicios bibliotecarios son:

- Gestiona formatos de materiales electrónicos e impresos.
- Reemplaza múltiples productos existentes en uno solo.
- Gestiona diversos tipos de metadatos.
- Cuenta con variados flujos de trabajo de adquisiciones.
- Dispone de avanzadas bases de conocimiento.
- Incorpora análisis de colecciones
- Integra servicios de descubrimiento (Discovery).

#### **2.1.1 La Plataforma de servicios bibliotecarios de la Biblioteca Universitaria de Granada.**

El Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía adquirió la plataforma Alma/Primo en 2018 para implantarla en las universidades andaluzas y la UNIA (a excepción de la Universidad de Cádiz). Alma/Primo es una plataforma de servicios bibliotecarios creada por la empresa Exlibris, integrada en el grupo Proquest.

---

<sup>1</sup> Breeding, M. [e-Book] *Library Services Platforms: A Mature Genre of Products*. Library Technology Reports. vol. 51, 4. Chicago, ALA, 2015.

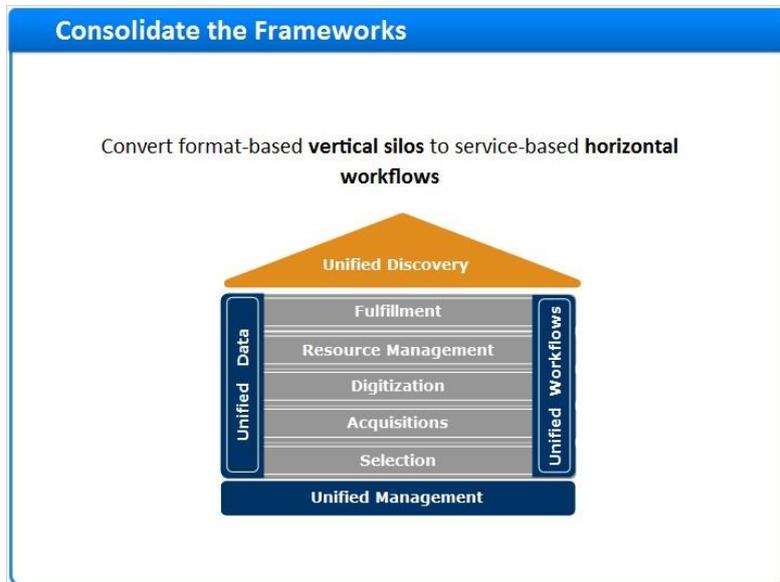


ugr

Universidad de Granada  
Biblioteca Universitaria

Curso Área de Bibliotecas  
Tema 2: Los catálogos en la Biblioteca  
Universitaria: registros bibliográficos,  
puntos de acceso, descripción bibliográfica,  
búsquedas bibliográficas

El entorno de trabajo de Alma sustituye la estructura tradicional de los SIGB, basada en compartimentos estancos o silos, a un entorno de gestión unificado donde todos los datos están en un sistema y los procesos pueden realizarse de principio a fin sin tener que cambiar entre varias aplicaciones, lo que permite un flujo de trabajo más integrado para la gestión, la búsqueda y el acceso unificado de todos los recursos disponibles en una biblioteca<sup>2</sup>.



- **Áreas funcionales de Alma**

Alma es un sistema único que permite el acceso a todos los flujos de trabajo disponibles. La siguiente imagen muestra el menú de Alma para un super-usuario que tiene roles en todas las áreas funcionales, que incluye servicios técnicos, servicios públicos, administración y configuración:

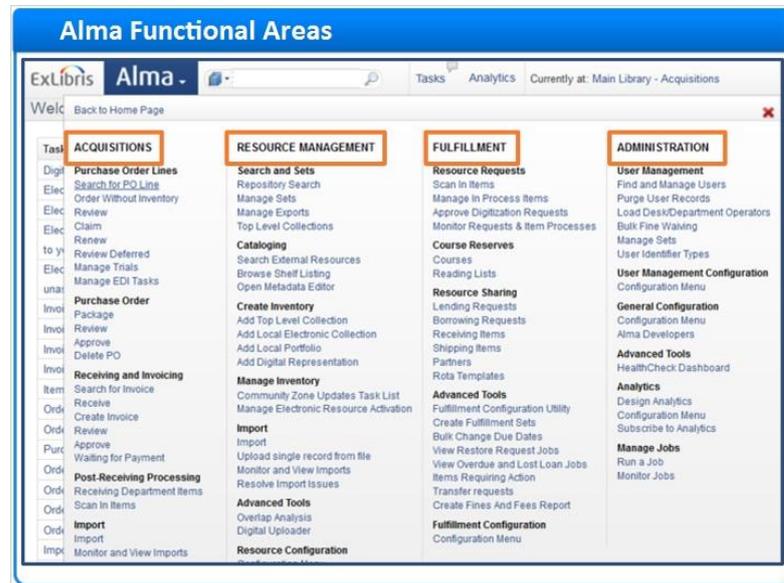
<sup>2</sup> [https://knowledge.exlibrisgroup.com/Alma/Training/Alma\\_Essentials/Alma\\_Essentials\\_-\\_Espa%C3%B1ol/A\\_Orientation/02\\_Introducci%C3%B3n\\_a\\_Alma](https://knowledge.exlibrisgroup.com/Alma/Training/Alma_Essentials/Alma_Essentials_-_Espa%C3%B1ol/A_Orientation/02_Introducci%C3%B3n_a_Alma)



ugr

Universidad de Granada  
Biblioteca Universitaria

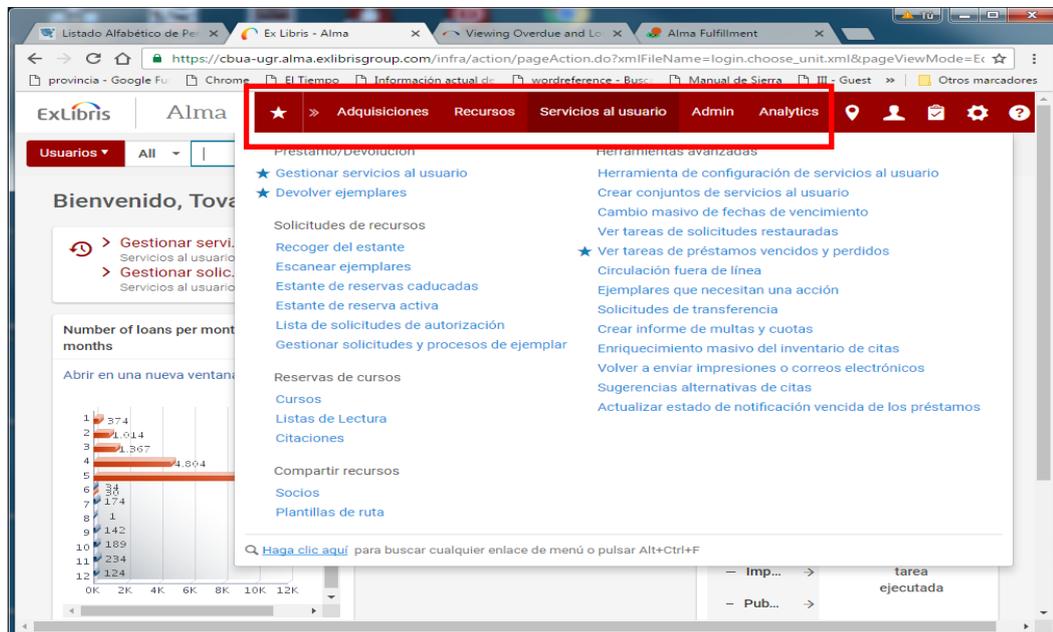
Curso Área de Bibliotecas  
Tema 2: Los catálogos en la Biblioteca  
Universitaria: registros bibliográficos,  
puntos de acceso, descripción bibliográfica,  
búsquedas bibliográficas



En términos generales, en Alma:

- El área funcional de **Adquisiciones** abarca las órdenes, recepciones y facturación.
- El menú de **Gestión de recursos** incluye catalogación, mantenimiento y control de la colección física y tareas de activación de recursos electrónicos.
- **Servicios al usuario** es un término que se refiere no solo a circulación, sino también a las reservas de materiales, reservas del curso y control de acceso; en definitiva, servicios que responden a la demanda del usuario.
- **Administración** abarca las tareas administrativas generales y de gestión de usuarios.

Cualquier usuario interno puede ver una combinación de los menús desde diferentes áreas funcionales. Los menús que se muestran dependen de los roles asignados al usuario:



## 2.1.2 Elementos básicos que integran la Plataforma Alma/Primo: los registros.

### Definición de Registro:

Un registro es un conjunto de campos que contienen los datos que pertenecen a una misma repetición de entidad. Se le asigna automáticamente un número consecutivo (número de registro) que en ocasiones es usado como índice, aunque lo normal y práctico es asignarle a cada registro un campo clave para su búsqueda<sup>3</sup>.

En Alma el registro principal es el registro bibliográfico al que están asociados entre otros:

- Líneas de orden de pedidos (POL)
- Los registros de autoridad

<sup>3</sup> Wikipedia, [https://es.wikipedia.org/wiki/Registro\\_\(base\\_de\\_datos\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Registro_(base_de_datos))



- Registro de holding
- Los registros de ejemplar
- Los registros de fondos de publicaciones periódicas
- Los registros de usuario, que pueden ser de tres tipos: público, personal (de la biblioteca) y contacto (de proveedor).

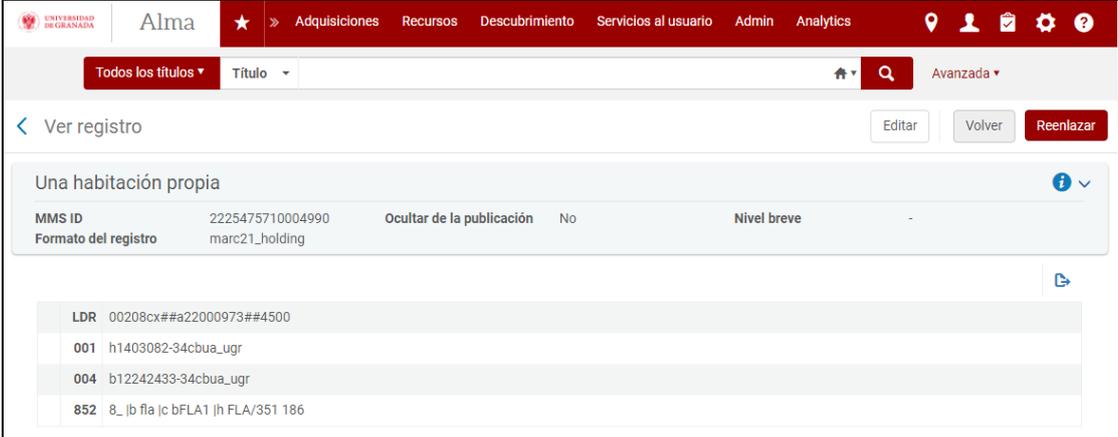
A continuación veremos los registros que son de mayor interés para este curso:

**Registro Bibliográfico:** es el registro primario. Identifica y describe el documento (autor, título, editorial, año, materias, tipo de documento...). Contiene la descripción normalizada de un documento: sus datos bibliográficos, los puntos de acceso, los encabezamientos de materia y la clasificación. Ligado a éste puede haber uno o más registros de holding, ejemplar, así como de pedido o de fondos.

| Ver registro |   | Volver | Editar |
|--------------|---|--------|--------|
| LDR          | 00848nam a2200241 i 4500  |        |        |
| 001          | 991013377479704990  |        |        |
| 007          | ta  |        |        |
| 008          | 980304s19960000sp 0011 spadd  |        |        |
| 019          | _  a B-6875-1996  |        |        |
| 020          | _  a 8435015432   |        |        |
| 035          | _  a (ES-GrU)b11971599-34cbua_ugr                                   |        |        |
| 035          | _  a (OCoLC)758156451   |        |        |
| 080          | _  a 82-3*19*   |        |        |
| 080          | _  a 820*19*  |        |        |
| 100          | 1_  a Woolf, Virginia,  d 1882-1941                                 |        |        |
| 245          | 10  a Orlando /  c Virginia Woolf ; traducción de Jorge Luis Borges |        |        |
| 250          | _  a 2ª ed., 4ª reimpr.   |        |        |
| 260          | _  a Barcelona :  b E. D. H. A. S. A.,  c 1996                      |        |        |
| 300          | _  a 240 p. ;  c 18 cm.   |        |        |
| 700          | 1_  a Borges, Jorge Luis,  d 1899-1986,  e trad.                    |        |        |
| 830          | _0  a Pocket (EDHASA)   |        |        |

**Registro de holding (existencias):** contiene, entre otros, la signatura de los ejemplares, la localización, la enumeración y cronología, así como

la previsión de las publicaciones periódicas. De un registro bibliográfico colgarán tantos holdings como signaturas y localizaciones existan.



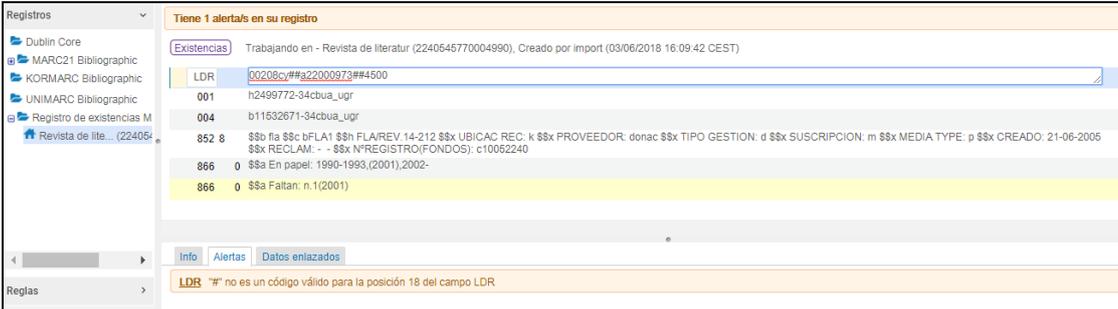
The screenshot shows the Alma library system interface. The top navigation bar includes 'Alma' and various menu items like 'Adquisiciones', 'Recursos', 'Descubrimiento', 'Servicios al usuario', 'Admin', and 'Analytics'. Below the navigation bar, there is a search bar with 'Todos los títulos' and 'Título' dropdowns. The main content area displays a record for 'Una habitación propia' with the following details:

|                      |                  |                           |    |             |   |
|----------------------|------------------|---------------------------|----|-------------|---|
| MMS ID               | 2225475710004990 | Ocultar de la publicación | No | Nivel breve | - |
| Formato del registro | marc21_holding   |                           |    |             |   |

Below the record details, there is a table of holdings:

|     |                                   |
|-----|-----------------------------------|
| LDR | 00208cx##a22000973##4500          |
| 001 | h1403082-34cbua_ugr               |
| 004 | b12242433-34cbua_ugr              |
| 852 | 8_  b fla  c bFLA1  h FLA/351 186 |

Holding de monografía



The screenshot shows the Alma library system interface for a periodic publication. The top navigation bar is the same as in the previous screenshot. The main content area displays a record for 'Trabajando en - Revista de literatur (2240645770004990)'. The record details include:

|       |  |
|-------|--|
| LDR   | 00208cx##a22000973##4500   |
| 001   | h2499772-34cbua_ugr  |
| 004   | b11532671-34cbua_ugr   |
| 852 8 | \$\$b fla \$\$c bFLA1 \$\$h FLA/REV.14-212 \$\$x UBICAC REC: k \$\$x PROVEEDOR: donac \$\$x TIPO GESTION: d \$\$x SUSCRIPCION: m \$\$x MEDIA TYPE: p \$\$x CREADO: 21-06-2005<br>\$\$x RECLAM: - - \$\$x N°REGISTRO(FONDOS): c10062240 |
| 866 0 | \$\$a En papel: 1990-1993,(2001),2002-   |
| 866 0 | \$\$a Faltan: n.1(2001)  |

At the bottom of the record, there is a warning message: 'LDR: "#" no es un código válido para la posición 18 del campo LDR.'

Holding de publicación periódica

**Registro de Ejemplar:** contiene el código de barras, tipo de material, política de circulación, la información específica sobre la copia o el volumen, etc.; así como los fascículos de publicaciones periódicas recibidos. El registro de ejemplar colgará de su registro de holding correspondiente en función de su localización/signatura.



Orlando / Woolf, Virginia, 1882-1941 Edhasa Barcelona : 1977 [8435001814]

Existencia B. Saramago: Biblioteca; BJS/(HQ)PT WOO orl  
ID de Existencias 2242960770004990  
ID del ejemplar 2342960760004990

Ver todos los ej... Tipo de proceso Estado Item in place Navegar en la lis...

Información general Información ENUM/CRON Notas Historial

Información general

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| Código de barras                                      | ID de la copia                      |
| Tipo de material: Libro                               | Política de ejemplar: Monografía EP |
| Procedencia   | Es magnético: No                    |
| Línea de la orden de compra: Seleccionar de una lista | Fecha de emisión                    |
| Fecha de recepción: 07/11/2006                        | Fecha de recepción prevista         |
| Enumeración A   | Enumeración B                       |

Tipo de proceso

Información sobre el número de inventario:

|                       |                                   |
|-----------------------|-----------------------------------|
| Número de inventario  | Fecha de inventario               |
| Precio del inventario | Limpiar Información de Inventario |

Información de ubicación

|  |                       |
|--|-----------------------|
| Ubicación permanente * B. Saramago: Biblioteca (ISARAM1) | Signatura alternativa |
| Tipo de signatura alternativa                            |                       |
| Fuente (Subcampo 2)                                      |                       |
| ID de ubicación de almacenamiento                        |                       |

Información de ubicación temporal:

El ejemplar está en una ubicación temporal  No  Si

Ubicación temporal

**Registro de Usuario:** contiene información sobre datos personales de los usuarios y está vinculado a las bases de datos corporativas. Los tipos de usuarios más importantes son: público (alumnos, PAS, PDI...), y personal de la biblioteca.



< Detalles del usuario Cambiar tipo de cuenta Abrir para actualizar Cancelar Guardar

GRANADA GRANADA, BIBLOS i v

**Identificador** 2XXX **Tipo de cuenta** Externo **Propietario** SIS Gestionar actividades de servicios al usuario  
**Tipo de registro** Público **Grupo de usuarios** Personal de Bibl...

Información general Información de contacto Identificadores Notas Sanciones Multas/Cuotas Estadísticas Adjuntos Proxy para Auditoría

Información de Usuario

|                       |                                |                          |                              |
|-----------------------|--------------------------------|--------------------------|------------------------------|
| Nombre *              | BIBLOS                         | Segundo nombre           |                              |
| Apellido *            | GRANADA GRANADA                | Identificador primario * | 2XXX                         |
| Título                |                                | Número PIN               | <input type="text"/> Generar |
| Categoría de la tarea | Por favor, seleccione un valor | Descripción de la tarea  |                              |
| Género                |                                | Grupo de usuarios        | Personal de Biblioteca       |
| Campus                |                                | URL del sitio web        |                              |

|                                  |                     |                                   |  |
|----------------------------------|---------------------|-----------------------------------|--|
| Campus                           |                     | URL del sitio web                 |  |
| Idioma preferido                 | Español; castellano | Estado                            | Activo   |
| Fecha de estado                  | 04/06/2018          | Fecha de nacimiento               | <input type="text"/>   |
| Vigencia                         | 30/09/2020          | Fecha de eliminación              | 30/09/2020   |
| Biblioteca de recurso compartido |                     | Biblioteca que solicita la compra |  |
| Cartas de usuario seleccionadas  |                     | Enviar mensaje                    | Correo asociado a la cuenta de <input type="text"/> Redactar |

Información de gestión de usuarios

Deshabilitar las restricciones de inicio de sesión

Funciones del usuario

1 - 1 de 1 + Añadir función + Añadir desde perfiles - Borrar selección 🔗 ⚙️

| <input type="checkbox"/> | Activo                              | Nombre de la función | Área de Función      | Alcance             | Parámetros | Fecha de estado |     |
|--------------------------|-------------------------------------|----------------------|----------------------|---------------------|------------|-----------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Usuario              | Servicios al usuario | Universidad Granada | -          | 04/06/2018      | ... |

|  |  |
|--|--|
|  <p>ugr   Universidad de Granada<br/>Biblioteca Universitaria</p> | <p>Curso Área de Bibliotecas<br/>Tema 2: Los catálogos en la Biblioteca Universitaria: registros bibliográficos, puntos de acceso, descripción bibliográfica, búsquedas bibliográficas</p> |
|--|--|

## **Tema 2.2. La búsqueda bibliográfica: estrategia de búsqueda, los puntos de acceso, palabras clave y ecuación de búsqueda.**

### **2.2.1 La estrategia de búsqueda**

Podríamos definir como estrategia de búsqueda aquellos pasos previos a la realización de una consulta en una base de datos, catálogo, etc., con objeto de recuperar información sobre el tema de nuestro interés.

El desarrollo de una estrategia de búsqueda requiere un proceso en dos fases:

- Selección de palabras clave relacionadas con el tema de interés. Las palabras clave resultan fundamentales para cualquier búsqueda sistemática de información.
- Afinación de la estrategia a través de la combinación de esas palabras clave y los elementos de relación.

Una vez analizado el tema de interés, se dispondrá de una lista de los conceptos principales (generalmente términos individuales) que se van a utilizar por sí mismos o combinados para buscar información.

### **Palabras clave**

El concepto de palabra clave no siempre es fácil de entender. Lo mejor es comenzar escribiendo una frase que resuma lo que se quiere buscar.

Ejemplos:

\* *Queremos buscar todo lo que haya sobre "Historia de España en el Renacimiento"*

A continuación, **identificamos en la frase aquellas palabras o frases que representan los conceptos principales:**

|  |  |
|--|--|
|  <p>ugr   Universidad de Granada<br/>Biblioteca Universitaria</p> | <p>Curso Área de Bibliotecas<br/>Tema 2: Los catálogos en la Biblioteca Universitaria: registros bibliográficos, puntos de acceso, descripción bibliográfica, búsquedas bibliográficas</p> |
|--|--|

- *Historia*
- *España*
- *Renacimiento*

\* "Gramática comparada en la lengua griega":

- *Gramática comparada*
- *Lengua griega*

\* "Los efectos del terremoto de Lisboa en España"

- *Terremoto*
- *Lisboa*
- *España*

Independientemente del cuidado que se haya tenido al elegir las palabras clave, la utilización de un conjunto de ellas raramente resulta suficiente para conseguir la información que se necesita. A menudo la lista no encaja perfectamente con las herramientas de búsqueda (por ejemplo, el catálogo de materias de la biblioteca) que se va a utilizar; por lo tanto se tendrá que identificar las alternativas que sí se usan en esas herramientas y añadirlas a la lista.

Para ello, el siguiente paso consistirá en **buscar también sinónimos o términos relacionados y la traducción del término en inglés**. Es conveniente consultar, o volver a consultar (si ya se ha hecho), los tesauros, diccionarios, enciclopedias y otros materiales de referencia, si aún se necesita alguna aclaración o inspiración. Igualmente se aconseja anotar los sinónimos (palabras o frases con idéntico significado), los términos relacionados (más extensos o más restringidos), y las diferencias de escritura. Particularmente para los materiales en inglés, atención al modo británico o norteamericano (*behavior/behaviour*).

|  |  |
|--|--|
|  <p>ugr   Universidad de Granada<br/>Biblioteca Universitaria</p> | <p>Curso Área de Bibliotecas<br/>Tema 2: Los catálogos en la Biblioteca Universitaria: registros bibliográficos, puntos de acceso, descripción bibliográfica, búsquedas bibliográficas</p> |
|--|--|

Continuando con los ejemplos del apartado anterior, nuestra lista podría completarse del siguiente modo:

\* "Historia de España en el Renacimiento"

- *Historia = History*
- *España = Spain*
- *Renacimiento = Renaissance*

\* "Gramática comparada en la lengua griega":

- *Gramática comparada = grammar = comparative*
- *Lengua griega = griego = language = greek*

\* "Los efectos del terremoto de Lisboa en España"

- *Terremoto= temblor = sacudida = seísmo = maremoto = Earthquake*
- *Lisboa = Portugal = Lisbon*
- *España = Spain*

### 2.2.2 Vocabularios controlados

Las palabras clave resultan realmente útiles, pero no son el final de la historia. Los catálogos de las bibliotecas, las obras de referencia y muchas bases de datos utilizan también **vocabularios controlados**. Generalmente se trata de listas normalizadas de términos temáticos. Se les conoce por diferentes nombres: en los catálogos de las bibliotecas son los **encabezamientos de materia**; en las bases de datos electrónicas y en las obras impresas de referencia se les suele llamar **descriptores** o **identificadores**.

|  |   |
|--|---|
|  <p data-bbox="347 190 774 264"> <b>ugr</b>   Universidad de Granada<br/>         Biblioteca Universitaria       </p> | <p data-bbox="837 136 1444 293">         Curso Área de Bibliotecas<br/>         Tema 2: Los catálogos en la Biblioteca<br/>         Universitaria: registros bibliográficos,<br/>         puntos de acceso, descripción bibliográfica,<br/>         búsquedas bibliográficas       </p> |
|--|---|

La mayoría de las bases de datos permiten buscar por propias palabras clave sacadas del lenguaje natural, o por temas utilizando el vocabulario controlado de la base de datos. He aquí un ejemplo de lista de posibles palabras clave para una búsqueda:

- **Palabra clave:** *ciber-comercio*
- **Palabras clave alternativas:** *comercio por Internet, comercio en la web*
- **Vocabulario controlado:** *comercio electrónico, marketing por Internet*

Se deberá utilizar diferentes alternativas para localizar documentos. Una vez localizado un documento de interés, es muy útil comprobar qué términos temáticos o descriptores tiene asignados y utilizarlos en la búsqueda. Si la base de datos permite la consulta mediante su vocabulario controlado, lo mejor es mirar el índice y comprobar qué palabras darán el resultado deseado.

### 2.2.3 Construir la Ecuación de Búsqueda

Para buscar información en catálogos, bases de datos, Internet, etc., normalmente se ha de combinar palabras clave y frases para poder encontrar las referencias bibliográficas o la información más ajustada al tema de interés. Cada catálogo, base de datos, buscador de Internet, etc. normalmente tiene su propia fórmula para combinar, por lo que es aconsejable que cuando se usa por primera vez alguno de esos productos nos detengamos un momento a ver cuáles son los trucos propios, que vendrán explicados en la propia ayuda o tutorial con los que cuentan todas estas herramientas. Es el momento de conectar estos términos de búsqueda de manera que sean comprensibles para la base de datos, catálogo o buscador. Para ello contamos con:

|   |  |
|---|--|
|  <b>ugr</b>   Universidad de Granada<br>Biblioteca Universitaria | Curso Área de Bibliotecas<br>Tema 2: Los catálogos en la Biblioteca Universitaria: registros bibliográficos, puntos de acceso, descripción bibliográfica, búsquedas bibliográficas |
|---|--|

## Operadores Booleanos

Se trata de conectores que determinan la relación entre diferentes palabras clave. Los tres operadores básicos de conexión son:

### **AND / Y**

El operador **AND / Y** (Intersección) reduce la búsqueda porque sirve para encontrar los registros que contienen **todos** los términos que hemos combinado. Es el operador más utilizado porque permite búsquedas muy específicas, tanto más cuanto que se pueden combinar todas las palabras clave que se quiera. Sirve para indicarle a la base de datos que queremos que los documentos recuperados incluyan todos los términos de búsqueda.

*Ejemplo: Renacimiento AND Historia AND España (nos buscará documentos que traten conjuntamente de estas tres materias)*

### **OR / O**

El operador **OR/O** (Suma) encuentra todos los casos en los que aparezcan **cualquiera** de los términos o **todos** ellos. Sirve para ampliar la búsqueda y resulta particularmente útil para las variaciones de ortografía y términos alternativos, sinónimos o términos relacionado.

*Ejemplo: musulman O islámico (nos buscará documentos en la que aparezcan estos dos términos, ya sea unidos o separados)*

### **NOT / NO**

El uso de **NOT / NO** (Exclusión) permite **excluir** términos, reduciendo así la búsqueda, porque se recuperan los registros que contengan uno de los términos, pero no el otro. Es muy útil cuando queremos recuperar información

|  |  |
|--|--|
|  <p>ugr   Universidad de Granada<br/>Biblioteca Universitaria</p> | <p>Curso Área de Bibliotecas<br/>Tema 2: Los catálogos en la Biblioteca Universitaria: registros bibliográficos, puntos de acceso, descripción bibliográfica, búsquedas bibliográficas</p> |
|--|--|

sobre un tema pero excluyendo los documentos que lo traten desde un determinado aspecto que no nos interesa.

*Ejemplo: pintura **NO** Picasso (nos buscará documentos que traten sobre pintura, pero excluyendo a Picasso)*

### **Truncamiento**

Se pueden ampliar las búsquedas utilizando el **truncamiento**, que permite buscar las palabras con diversas terminaciones. Normalmente se utiliza un asterisco (\*) colocado al final de la raíz de la palabra. Es muy útil para buscar un término tanto en singular como en plural.

*Ejemplo: lengua\* (nos buscará lengua, lenguas, lenguaje, lenguajes)*

### **Paréntesis**

Los utilizaremos cuando usemos distintos operadores en una misma búsqueda. Las operaciones entre paréntesis se realizan siempre en primer lugar, evitando así posibles errores o ambigüedades.

*Ejemplo: women **Y** (islamic **O** muslim)*

## **2.2.4 Herramientas para su localización**

La Biblioteca Universitaria cuenta con una colección que supera el millón de documentos en diferentes soportes. La mayor parte del fondo bibliográfico está en formato impreso, aunque en los últimos años se han incrementado notablemente los recursos de información electrónicos.

Para poder conocer y localizar información en este acervo documental es necesario saber manejar:

|   |   |
|---|---|
|  <p data-bbox="343 190 774 268"><b>ugr</b>   Universidad de Granada<br/>Biblioteca Universitaria</p> | <p data-bbox="837 134 1444 291">Curso Área de Bibliotecas<br/>Tema 2: Los catálogos en la Biblioteca<br/>Universitaria: registros bibliográficos,<br/>puntos de acceso, descripción bibliográfica,<br/>búsquedas bibliográficas</p> |
|---|---|

**A.** Las herramientas de búsqueda de información desarrolladas para bibliotecas universitarias.

- Catálogos de la Biblioteca .
- Catálogo del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía "CatCBUA".
- Rebiun

|   |  |
|---|--|
|  <p data-bbox="347 188 774 259"> <b>ugr</b>   Universidad de Granada<br/> <b>Biblioteca Universitaria</b> </p> | <p data-bbox="839 132 1437 288"> Curso Área de Bibliotecas<br/> Tema 2: Los catálogos en la Biblioteca Universitaria: registros bibliográficos, puntos de acceso, descripción bibliográfica, búsquedas bibliográficas </p> |
|---|--|

## Tema 2.3. El catálogo de la Biblioteca

### 2.3.1 Introducción: Los catálogos y los puntos de acceso

**Los catálogos** son herramientas de búsqueda y localización de fondos bibliográficos y documentales existentes en las bibliotecas. El catálogo identifica y describe el material que integra una colección concreta, ofreciendo además datos para su localización. Es, pues, el intermediario entre los usuarios y la colección, proporcionando orientación sobre temas, autores, etc.

Según la IFLA, el catálogo debe permitir:

- **Encontrar** los recursos bibliográficos en una colección (en soporte físico o electrónico).
- **Identificar** un documento por medio de su registro bibliográfico, unívocamente, de manera que se nos permita distinguirlo de otros.
- **Seleccionar** el registro bibliográfico que mejor se adapte a nuestras necesidades, sea por su contenido, formato, idioma, etc.
- **Obtener acceso** al recurso, es decir, suministrar información de cómo localizarlo: signatura, acceso electrónico...
- **Navegar** por el catálogo de manera intuitiva gracias a enlaces y barras de navegación que permitan relacionar autores, materias....

### **OPAC (Catálogo Público de Acceso en Línea) y Descubridor (Discovery)**

El Catálogo Público de Acceso en Línea es el módulo que muestra públicamente el contenido del catálogo. Es decir, es el interfaz que permite a los usuarios acceder al corazón del sistema (el catálogo) e interactuar con él.

Las últimas generaciones de OPAC son web, y suelen incorporar a las tradicionales operaciones de búsqueda y recuperación de la información otros

|   |  |
|---|--|
|  <b>ugr</b>   Universidad de Granada<br>Biblioteca Universitaria | Curso Área de Bibliotecas<br>Tema 2: Los catálogos en la Biblioteca Universitaria: registros bibliográficos, puntos de acceso, descripción bibliográfica, búsquedas bibliográficas |
|---|--|

servicios de valor añadido, filtros, etc., algunos de ellos personalizados. Actualmente reciben el nombre de Descubridores.

### Los puntos de acceso:

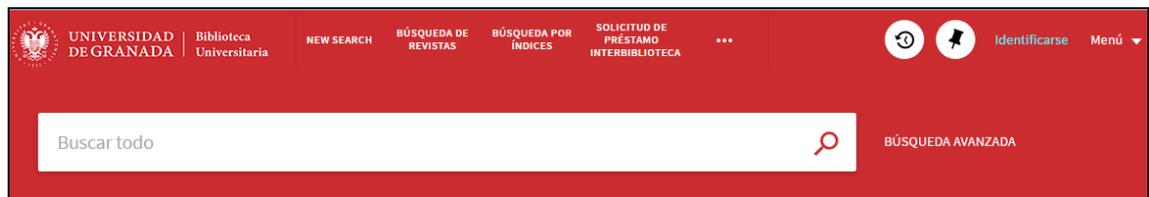
Son los puntos por los que podemos localizar y recuperar la información contenida en el catálogo de la biblioteca: autor, título, materia, colección, etc. Se corresponden con los índices del catálogo.

### 2.3.2 El catálogo de la Biblioteca Universitaria de Granada

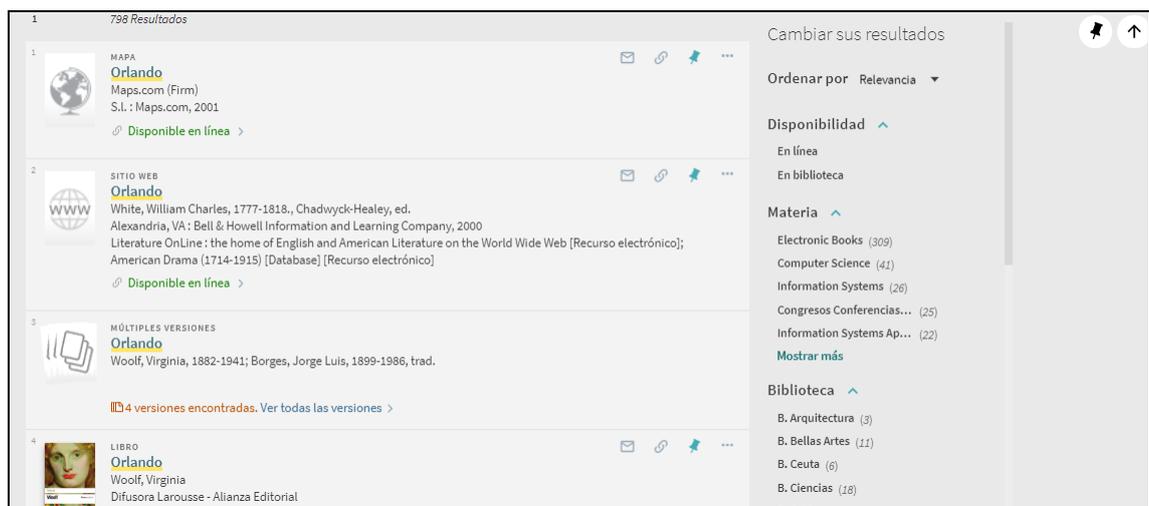
El Catálogo Automatizado de la Biblioteca de la Universidad de Granada permite informar y localizar los fondos documentales ubicados en las Bibliotecas y Departamentos pertenecientes a la Universidad de Granada, así como los recursos de información disponibles a través de la Biblioteca (revistas electrónicas, libros electrónicos, bases de datos, etc.). El acceso a estas colecciones se realiza a través del descubridor Primo, de Exlibris. Sus características principales son:

- Sigue la filosofía de **web 2.0**.
- Una simple **caja de búsqueda** como punto de acceso al catálogo.
- Ordena los resultados por **relevancia**, título, autor y fecha.
- Permite **filtrar los resultados de la búsqueda** por los siguientes criterios: disponibilidad, materia, ubicación, autor, título, localización, tipo de recurso, colección, fecha, idioma, etc., a través de los **filtros** recogidos en el margen.
- **Nuevas adquisiciones**
- **Búsqueda simultánea en otros catálogos**

La ventana de búsqueda del catálogo nos permite lanzarla seleccionando una búsqueda global o entornos concretos, como repositorio, recursos electrónicos, fondo antiguo, etc.



Resultados de una búsqueda:



Primo nos permite realizar otras acciones con los resultados de la búsqueda, como son:

- Enviarlos a una dirección de correo electrónico.
- Enlace permanente.
- Imprimirlos.
- Exportarlos a gestores bibliográficos como Refwork y Endnote, y otras aplicaciones.



ugr

Universidad de Granada  
Biblioteca Universitaria

Curso Área de Bibliotecas  
Tema 2: Los catálogos en la Biblioteca  
Universitaria: registros bibliográficos,  
puntos de acceso, descripción bibliográfica,  
búsquedas bibliográficas

4 Resultados

1

LIBRO  
**Orlando**  
Woolf, Virginia, 1882-1941, Borges, Jorge Luis, 1899-1986, trad.  
Barcelona : E. D. H. A. S. A., 1996

Disponibles en B. Traductores e Intérpretes Sala Libre Acceso (FTI/M 820-3=60 WOO orl) >

CORREO ELECTR ENLACE PERMAN IMPRIMIR CITA REWORKS ENDNOTE EXPORTAR BIBLI EXPORTAR RIS

Activar filtros  
Lista de versiones X  
reset  
Cambiar sus resultados  
Ordenar por Fecha-más reciente  
Disponibilidad

La **búsqueda avanzada** nos permite afinar mejor la estrategia de búsqueda, definiendo los campos donde buscar los términos, así como las relaciones entre ellos a través de operadores booleanos.

Buscar:  Búsqueda global  Catálogo de la biblioteca  Biblioteca electrónica  Digibug

Perfil de búsqueda  ▼

Cualquier campo contiene

Tipo de material  
Todos los ejemplares

Y Cualquier campo contiene

Idioma  
Idioma

Fecha de inicio:  
Día Mes Año

Fecha de finalización:  
Día Mes Año

+ AÑADIR UNA NUEVA LÍNEA

Caja de "Búsqueda avanzada", tal como aparece en el buscador Primo.

|  |  |
|--|--|
|  <p>ugr   Universidad de Granada<br/>Biblioteca Universitaria</p> | <p>Curso Área de Bibliotecas<br/>Tema 2: Los catálogos en la Biblioteca Universitaria: registros bibliográficos, puntos de acceso, descripción bibliográfica, búsquedas bibliográficas</p> |
|--|--|

## Tema 2.4 Otros catálogos

### 2.4.1 CatCBUA: Catálogo Colectivo del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía

**Nota aclaratoria:** debido al proyecto de migración de sistema de gestión de bibliotecas de Millennium a Alma/Primo que actualmente está llevando a cabo el CBUA, y que finalizará en verano de 2019, no podemos ofrecer imágenes de la interfaz final de CatCBUA, pero, dado que está integrado en la plataforma Alma/Primo, podemos adelantar que la búsqueda permitirá las mismas funcionalidades que el catálogo local.

El **Catálogo Colectivo del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CatCBUA)** se hizo realidad en el año 2005, fruto del esfuerzo conjunto de las 10 **Universidades Públicas de Andalucía** que tenían el objetivo de: crear, gestionar y difundir el catálogo colectivo de las bibliotecas del Consorcio, de manera que se incremente la efectividad de la investigación y de la enseñanza al aumentar los recursos bibliotecarios disponibles de forma inmediata.

El total de registros bibliográficos, que describen documentos existentes en las colecciones de las **Bibliotecas del Consorcio**, supera los 6.500.000. Se trata en definitiva de una herramienta muy potente que nos va a permitir:

- Buscar documentos en el conjunto de todos los documentos existentes en las Bibliotecas del Consorcio.
- Solicitar en préstamo consorciado los documentos disponibles a tal fin.

### 2.4.2 Red de Bibliotecas Universitarias españolas (REBIUN)

La **Red de Bibliotecas Universitarias españolas (REBIUN)** puso en marcha la iniciativa de formar un **catálogo colectivo** accesible en línea. En él participan

|  |  |
|--|--|
|  <p>Universidad de Granada<br/>Biblioteca Universitaria</p> | <p>Curso Área de Bibliotecas<br/>Tema 2: Los catálogos en la Biblioteca Universitaria: registros bibliográficos, puntos de acceso, descripción bibliográfica, búsquedas bibliográficas</p> |
|--|--|

actualmente 76 bibliotecas universitarias y el CSIC. Incluye además registros bibliográficos de la BNE, Biblioteca Nacional de Catalunya y Bibliotecas del MICIN, por lo que constituye una herramienta de gran utilidad a la hora de la búsqueda y localización bibliográfica a escala nacional, siendo fundamental en el servicio de préstamo interbibliotecario.

Este catálogo colectivo recoge más de 16 millones de registros bibliográficos incluyendo monografías, publicaciones seriadas, recursos electrónicos, fondo antiguo, etc.

### Búsqueda de documentos en el catálogo REBIUN

Desde la página principal del catálogo REBIUN puede realizarse una búsqueda general por palabras clave. Esta puede lanzarse sobre todas las bibliotecas asociadas o sobre una en particular a elección del usuario. También permite la elección de subcatálogos como el de Revistas y el de Fondo antiguo.



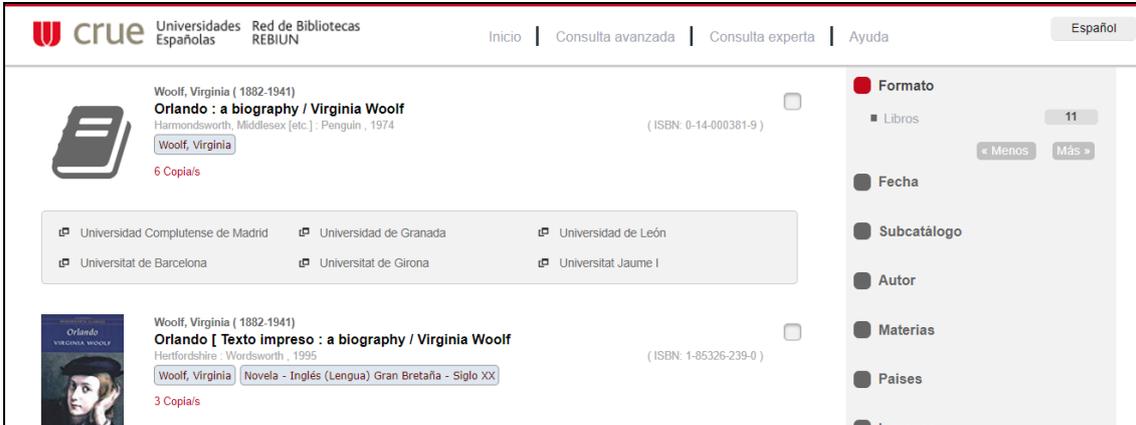
Para una búsqueda más precisa existe la opción de **Búsqueda avanzada**. En esta pantalla podemos realizar una búsqueda multicampo, así como consultar los índices alfabéticos de autores, títulos, editores, encabezamiento de materia o colección. También permite el uso de filtros por año, lengua, país, formato, subcatálogo y centro.

|   |  |
|---|--|
|  <p><b>Universidad de Granada</b><br/>Biblioteca Universitaria</p> | <p>Curso Área de Bibliotecas<br/>Tema 2: Los catálogos en la Biblioteca Universitaria: registros bibliográficos, puntos de acceso, descripción bibliográfica, búsquedas bibliográficas</p> |
|---|--|

Igualmente, existe la Búsqueda experta, que nos permite realizar consultas con operaciones booleanas o ecuaciones de búsqueda:

El resultado de la búsqueda nos presenta los datos del registro bibliográfico y a continuación los enlaces a cada una de las bibliotecas universitarias que cuentan con alguna copia del documento.

|   |  |
|---|--|
|  <p><b>Universidad de Granada</b><br/>Biblioteca Universitaria</p> | <p>Curso Área de Bibliotecas<br/>Tema 2: Los catálogos en la Biblioteca Universitaria: registros bibliográficos, puntos de acceso, descripción bibliográfica, búsquedas bibliográficas</p> |
|---|--|



The screenshot shows the REBIUN website interface. At the top, there are navigation links: Inicio, Consulta avanzada, Consulta experta, Ayuda, and a language selector for Español. The main content area displays two search results for 'Orlando: a biography / Virginia Woolf'. The first result is a book with 6 copies, published by Penguin in 1974, with ISBN 0-14-000381-9. The second result is a printed text version with 3 copies, published by Wordsworth in 1995, with ISBN 1-85326-239-0. A sidebar on the right offers filtering options: Formato (Libros), Fecha, Subcatálogo, Autor, Materias, Países, and Lengua.

## 2.4.3 WorldCat de OCLC

- Otra opción que está tomando cada vez más fuerza es **WorldCat de OCLC**<sup>4</sup>. Es considerado como el mayor catálogo en línea del mundo. permite identificar y localizar fondos de más de 70.000. La biblioteca de la UGR está asociada a OCLC y sus fondos pueden encontrarse a través de este catálogo.



The screenshot shows the WorldCat website homepage. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio' and a search dropdown. Below the navigation bar, there is a cookie notice. The main heading is 'OCLC WorldCat' with a logo. The central section is titled 'Buscar material en las bibliotecas de su zona:' and states '2 billones de elementos disponibles aquí por medio de una biblioteca'. There are tabs for 'Todo', 'Libros', 'DVDs', 'CDs', and 'Artículos'. A search input field is present with a 'Buscar todo' button. Below the search field, there are links for 'Búsqueda avanzada' and 'Encontrar una biblioteca'. On the right side, there is a login section titled 'Iniciar sesión para crear listas, bibliografías y reseñas de materiales bibliotecarios', with fields for 'Nombre de usuario:' and 'Contraseña:', a 'Recuérdeme en esta computadora.' checkbox, and a 'Continuar' button. At the bottom right, there is a link for '¿Olvidó su contraseña?' and 'Establecer una cuenta gratuita'. A privacy notice is also visible at the bottom right.

<sup>4</sup> <https://www.worldcat.org/whatis/default.jsp>

|  |  |
|--|--|
|  <p>ugr   Universidad de Granada<br/>Biblioteca Universitaria</p> | <p>Curso Área de Bibliotecas<br/>Tema 2: Los catálogos en la Biblioteca<br/>Universitaria: registros bibliográficos,<br/>puntos de acceso, descripción bibliográfica,<br/>búsquedas bibliográficas</p> |
|--|--|

## BIBLIOGRAFÍA DEL TEMA

César Martín Gavilán. SIGB Catálogos y gestión de autoridades Diseño y prestaciones de OPACs. [Consultado en] <http://eprints.rclis.org/13188/1/sigb.pdf>

Breeding, M. [e-Book] *Library Services Platforms: A Mature Genre of Products*. Library Technology Reports. vol. 51, 4. Chicago, ALA, 2015.

## **LA BIBLIOTECA ELECTRÓNICA: BASES DE DATOS, REVISTAS ELECTRÓNICAS, LIBROS Y ENCICLOPEDIAS ELECTRÓNICAS, GUÍAS TEMÁTICAS.**

### **3.1 INTRODUCCIÓN**

El acceso a la información científica, en cualquier ámbito del conocimiento, es uno de los pilares básicos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la innovación. Las bibliotecas universitarias y científicas han completado dos transiciones de lo impreso a lo electrónico: la de las revistas de resúmenes e índices y la de las revistas científicas; quedando aún por finalizar el paso definitivo a las colecciones de libros electrónicos (Anglada, 2012).

De acuerdo con lo anterior, el volumen de información electrónica a los que tienen acceso los usuarios de la Biblioteca Universitaria de Granada (en adelante la BUG), han ido definiendo el actual Servicio de Recursos Electrónicos (en adelante SRE) en relación a su planificación y gestión, enmarcándose en un moderno modelo de biblioteca electrónica asíncrona y desubicada físicamente que permite a los usuarios poder acceder, a través de la web, en cualquier momento y desde cualquier lugar.

### **3.2 BREVE HISTORIA DE LA BIBLIOTECA ELECTRÓNICA**

El acceso a la información contenida en bases de datos, referenciales o a texto completo, suministrada por proveedores nacionales y extranjeros, ha sido posible siempre, en la Universidad de Granada, a través del Servicio de Biblioteca. En la década de los 80, el acceso vía modem a los hosts que contenían la información se llevaba a cabo desde el Servicio de Información Documental Automatizado perteneciente a la Biblioteca. En la década de los 90, la posibilidad de almacenamiento masivo en los CD-ROM hace que los editores utilicen este soporte para comercializar sus bases de datos; a partir de ahora el acceso a los Hosts cae en desuso y la Biblioteca Universitaria empieza a adquirir información contenida en este soporte, haciendo posible una consulta ilimitada, al disponer in situ del recurso, y abaratando los costes en el consumo de información.

A finales de la década de los 90 y con el gran desarrollo de Internet, los editores empiezan a comercializar sus recursos (bases de datos, revistas, libros, obras de referencia...) a través de plataformas accesibles vía web de fácil consulta para el usuario final y con interfaces cada vez más amigables, que han hecho posible que durante la primera década del Siglo XXI el desarrollo de la Biblioteca Virtual, dentro de la BUG, haya sido meteórico a la vez que complejo, configurando las tareas de planificación y gestión del actual Servicio de Recursos Electrónicos.

### 3.3 CONTENIDOS Y ORGANIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA ELECTRÓNICA

La Biblioteca electrónica ha organizado los recursos en tres grandes bloques para facilitar el acceso a los contenidos por tipos de fuentes de información y, además, se han elaborado las guías temáticas para agrupar por áreas de conocimiento las diferentes plataformas o colecciones (véase imagen 1).



Imagen 1. Fuente: página web de la Biblioteca de la Universidad de Granada (<http://biblioteca.ugr.es>)

#### 3.3.1 Bases de datos

Han pasado de ser un mero almacenamiento de registros bibliográficos, para su posterior recuperación por diferentes índices normalizados, a ofrecer un conjunto de valores añadidos que aumentan cualitativamente su potencial: enlazar a los textos completos cuando la propia base de datos los contiene o la BUG los tiene suscritos, establecer alertas bibliográficas de un área con un

perfil previamente definido por el usuario, crear espacios personales de investigación, exportar directamente a gestores bibliográficos, etc.

La organización de las bases de datos en la página web es mediante una ordenación A/Z por nombre de cada recurso o plataforma.

### 3.3.2 Revistas electrónicas

Desde el comienzo de la configuración de la biblioteca electrónica, la oferta en revistas en este formato ha pasado desde unos pocos cientos hasta los más de 50.000 títulos. En la actualidad, las suscripciones a revistas en papel son cada vez más escasas debido a las grandes ventajas que presentan que presentan este tipo de documentos en su versión electrónica: accesibilidad, inmediatez, descarga de artículos, etc.

### 3.3.3 Libros electrónicos

Han experimentado también un incremento muy importante en la colección de la BUG y cada vez tienen más accesos por parte de los usuarios. En la biblioteca electrónica se pueden encontrar: libros para la investigación, manuales para los estudiantes, obras de referencia, diccionarios y enciclopedias, etc.

En referencia a la organización de los mismos, en la biblioteca electrónica, se han clasificado en libros, diccionarios y enciclopedias; dentro de cada grupo, la ordenación es A/Z por colecciones.

### 3.3.4 Guías temáticas

Agrupan los recursos de información electrónica por áreas de conocimiento. Estas guías se dividen en 15 ámbitos temáticos: arquitectura y artes aplicadas; ciencias; ciencias de la salud; ciencias sociales; derecho, política y gobierno; empresa y economía; estudios de las mujeres y de género; filosofía y religión; historia y arqueología; idiomas y literatura; ingeniería y ciencias aplicadas; multidisciplinar y general; música, danza, teatro y cine; periodismo y comunicaciones.

### 3. 4. BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EN LOS RECURSOS ELECTRÓNICOS

Cada plataforma tiene su propio interfaz para la búsqueda y recuperación de información contenida en la misma. Ahora bien, se pueden dar unas directrices generales que se pueden aplicar al conjunto de recursos, independientemente de la tipología de los mismos.

#### 3.4.1 Búsqueda básica

En una caja se introduce el término de búsqueda, que pueden ser: una o varias palabras, un autor, un título, etc. y realiza la consulta en todos los campos de un registro (Imagen 2).



Imagen 2. Fuente: pantalla de búsqueda básica de la plataforma ProQuest (<http://search.proquest.com/>)

#### 3.4.2 Búsqueda avanzada

Permite combinar diferentes campos para realizar la búsqueda. Por ejemplo, se puede buscar una palabra en título del trabajo y otra palabra en el resumen, al realizar la consulta se recuperan todos los registros de acuerdo a la búsqueda combinada que se ha realizado (Imagen 3).

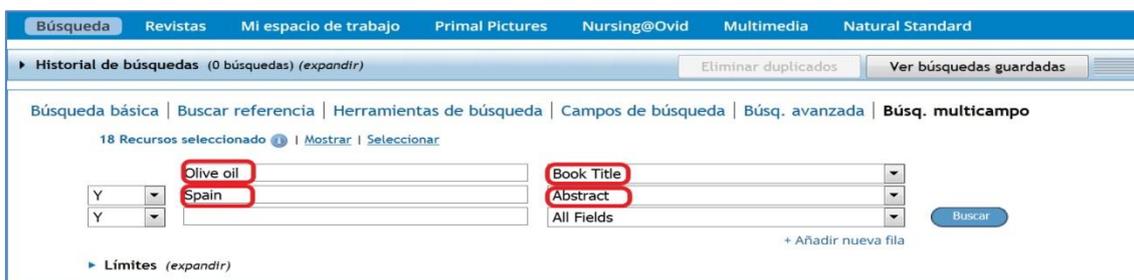


Imagen 3. Fuente: pantalla de búsqueda avanzada de la plataforma Ovid (<http://gateway.ovid.com/autologin.html>)

### 3.5 RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN EN LOS RECURSOS ELECTRÓNICOS

En todos los recursos, una vez realizada la búsqueda, se muestran los resultados de la misma. Con carácter general, los registros se muestran de forma abreviada y presentan la información bibliográfica básica que identifica al documento original, tal y como se muestran, según las tipologías documentales, en los siguientes ejemplos:

#### Artículo de revista (Imagen 4)

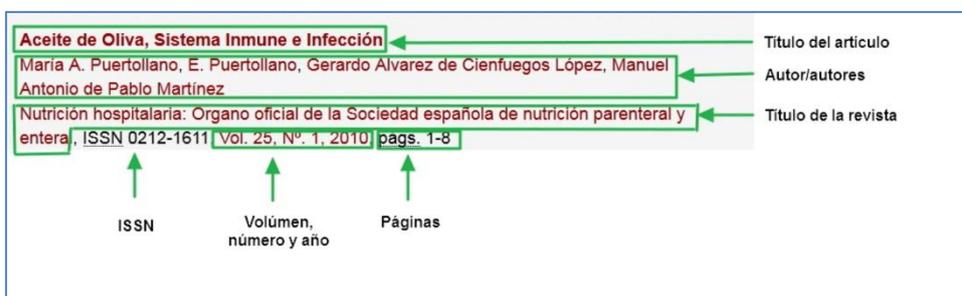


Imagen 4. Fuente: base de datos Dialnet (<http://www.dialnet.es>)

#### Capítulo de libro (Imagen 5)

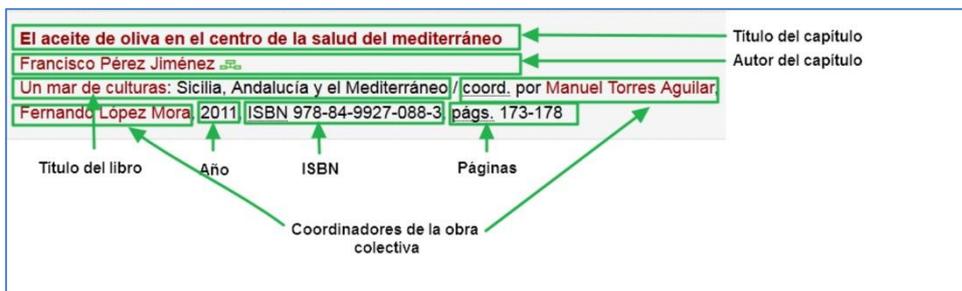


Imagen 5. Fuente: base de datos Dialnet (<http://www.dialnet.es>)

#### Libro completo (Imagen 6)

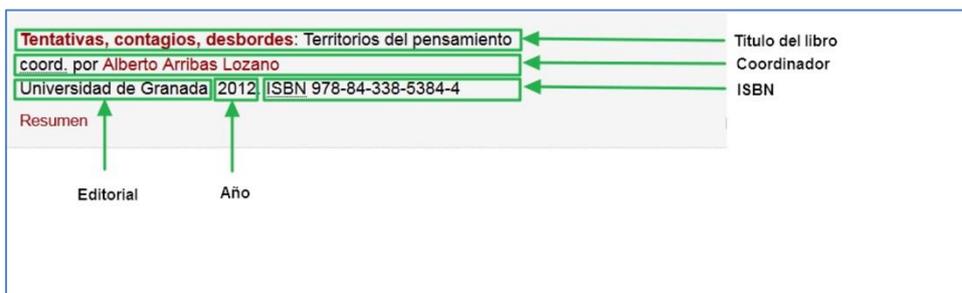


Imagen 6. Fuente: base de datos Dialnet (<http://www.dialnet.es>)

Los resultados obtenidos en una búsqueda bibliográfica pueden ser descargados o exportados a gestores bibliográficos.

Además, en la mayoría de los recursos, es posible acceder a un resumen del documento original. En los casos que lo indique, será posible acceder a los textos completos de un documento bien si la Biblioteca ha suscrito y/o adquirido los mismos, o bien si se trata de documentos en acceso abierto.

### **3.6 ACCESO A LA BIBLIOTECA ELECTRÓNICA**

A todos los recursos suscritos y/o adquiridos por la Biblioteca de la Universidad de Granada se puede acceder desde cualquier ordenador que esté conectado a la red de la Universidad incluida la red inalámbrica. Además, es posible también acceder a todos los miembros de la comunidad universitaria de Granada, desde fuera de la red UGR y desde cualquier parte del mundo siempre y cuando configuren en su equipo una conexión VPN (<http://csirc.ugr.es/informatica/RedUGR/VPN/>) y dispongan de una cuenta de correo electrónico de la Universidad de Granada.

### **3.7 BUSCAR Y OBTENER INFORMACIÓN EN LOS RECURSOS ELECTRÓNICOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA: HERRAMIENTAS COMUNES**

A la hora de hacer búsquedas bibliográficas en los recursos electrónicos es importante conocer una serie de herramientas en la recuperación de la información con las que se podrán hacer búsquedas más precisas, obtener documentos más relevantes, ver qué citas ha recibido un artículo, aprovechar las mismas sesiones para futuras búsquedas, recibir información periódica de una búsqueda ya formalizada o exportar los resultados a gestores de referencias, a un documento en .pdf, al correo electrónico.

Cuando consultemos en plataformas o bases de datos no españolas, es recomendable hacer la búsqueda por términos en lengua inglesa. Posteriormente se podrá refinar la búsqueda por el idioma del documento.

Herramientas de las aquí descritas son también de uso para la búsqueda en Catálogos de bibliotecas y en Internet. Las mostramos distribuidas en dos cuadros; el primero se refiere a la búsqueda bibliográfica en sí misma y el segundo a las posibilidades que tienen las plataformas y portales para posteriormente tratar el resultado de la búsqueda.

| <b>1. - Herramientas comunes para la búsqueda de los contenidos</b> |   |   |
|---|---|---|
| <b>Herramienta</b>  | <b>Cómo</b>   | <b>Para qué</b>   |
| <i>Tesauros e Índices</i>   | Hay bases de datos que nos muestran los Índices que utilizan para organizar el contenido. Cuando esos índices alfabéticos presentan las relaciones semánticas de jerarquía o de proximidad entre sus términos, estamos hablando de Tesauros. Iremos a la opción de Tesauro o Índices de la base de datos bibliográfica. | Haremos nuestra búsqueda, introduciendo el término adecuado, como lo indiza la base de datos, obteniendo mayor y mejor relevancia en el resultado. Y en el caso del Tesauro, nos mostrará los términos genéricos, los específicos y otros términos relacionados con el de nuestra búsqueda. |
| <i>Búsquedas básicas</i>  | Palabra o frase relacionada con el tema que se busca. En caso de frase, es recomendable ponerla entre comillas.   | Persona menos iniciada en la búsqueda.<br><br>Para búsquedas rápidas, simples, menos específicas.   |

|                                    |   |   |  |
|------------------------------------|---|---|--|
| <i>Búsquedas básicas refinadas</i> | Como la básica, pero añadiendo más criterios como fechas, tipo de documentos, idioma... para refinar aún más la búsqueda. |   | Acotamos el resultado, especificando más con criterios añadidos.   |
| <i>Búsquedas avanzadas</i>         | La búsqueda por diferentes campos (materia, resumen, título, autor...).   | Término específico (Buscar el término dentro del Tesauro o en el Índice de la Base de datos). | Búsquedas más específicas, mayor relevancia. En el caso de un Tesauro nos muestra todo el campo semántico de un término, con sus relaciones jerárquicas y de proximidad, además de los términos relacionados.  |
|                                    | Operadores lógicos o booleanos  | Combina o excluye términos.   | <p>AND: selecciona los documentos que contienen los términos buscados.</p> <p>OR: selecciona los documentos que contienen al menos uno de los términos.</p> <p>NOT: excluye de la búsqueda los documentos que contengan el término especificado.</p> |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  | Operadores de Truncamiento             | Busca los términos según cadenas de caracteres.   | <p>?= un carácter solamente.</p> <p>*= cero o más caracteres.</p> <p>\$= cero o un carácter.</p>   |
|  | Operadores de Proximidad o de posición | <p>Especifican la distancia entre los términos que buscamos.</p> <p>En alguno podemos introducir el número que deseamos para la proximidad.</p> | <p>IN: selecciona los documentos que contienen el término en la zona que le indicamos (título...).</p> <p>NEAR: recupera palabras juntas y ordena los resultados según la proximidad de los términos.</p> <p>FAR: palabras distanciadas.</p> <p>WITHIN: recupera palabras juntas y en el orden especificado.</p> |

|   |   |
|---|---|
| <b>2. - Herramientas comunes para tratar los resultados de la búsqueda de información</b> |   |
| <i>Registrarse</i>  | Mediante nombre y contraseña, se podrán crear listas de las búsquedas que se hagan y volver sobre ellas, beneficiarse de las alertas. A veces también se puede crear una lista de publicaciones favoritas o personalizar la pantalla principal de acceso.   |
| <i>Alertas</i>  | Se entrará a ellas mediante el nombre y la contraseña con la que nos hemos registrado previamente. Las alertas pueden configurarse dependiendo de la información que queramos recibir: sobre un tema, los nuevos artículos de una revista, las citas que recibe un artículo o un autor. Las propiedades de las alertas pueden ser modificadas cuando se desee: borrarlas y añadir nuevas, cambiar dirección de correo electrónico, etc. |
| <i>Historial de búsqueda</i>  | Guardando la actividad de búsqueda, se pueden volver a ejecutar esas mismas búsquedas periódicamente, así como analizarlas a lo largo del tiempo.   |
| <i>Guardar/Exportar</i>   | Salvar el resultado de las búsquedas puede hacerse de distintas formas: enviarlas por correo electrónico, imprimirlas, guardarlas en un fichero o exportarlas a un gestor bibliográfico (RefWorks, Mendeley, Ednote...) o a un formato estándar para los gestores (el formato RIS).   |
| <i>RSS</i><br>(Really Simple  | Presente desde hace un tiempo en los recursos de información, este formato, creado para distribuir contenidos a suscriptores de un sitio web que se   |

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| Syndication)                | actualice con frecuencia (revistas científicas, prensa...), permite 'apuntarse' y recibir esos contenidos sin necesidad de hacer esas mismas búsquedas cada vez y sin necesidad de un navegador (hay navegadores y gestores bibliográficos que pueden leer RSS). |
| <i>Analizar información</i> | <i>la</i> Determinadas bases de datos permiten analizar los resultados mostrando gráficos de citación e impacto (WOS, Scopus).   |

### 3.8 LIBROS Y FUENTES DE INFORMACIÓN EN FORMATO ELECTRÓNICO

Los libros y las fuentes de información en formato electrónico están accesibles a través de la página web de la Biblioteca y también desde el catálogo. Se destacan dos ejemplos de plataformas: ebrary (libros electrónicos) y Gran Enciclopedia de España (Enciclopedia electrónica).

#### 3.8.1 *Proquest Ebooks Central*

[http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca\\_electronica/libros\\_enciclopedias\\_electronicos/e\\_libro](http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_electronica/libros_enciclopedias_electronicos/e_libro)

Esta es la plataforma con un mayor número de libros a texto completo en español suscrita por la Biblioteca Universitaria. Contiene dos grandes colecciones:

- *Academic complete*: contiene más de 125.000, en su mayoría en lengua inglesa, de todos los ámbitos temáticos y de las editoriales más importantes a nivel internacional.
- *Cátedra*: contiene más de 70.000 libros en español, de todas las temáticas y de las editoriales de más prestigio que publican en esta lengua.

Entre las funcionalidades de la plataforma, cabe destacar:

- Búsqueda básica y avanzada
- Descarga de capítulos o páginas en formato pdf

- Permite crearse un espacio personal que posibilita crear una estantería personal, subrayar, realizar anotaciones y realizar búsquedas entre las notas que se han incluido.
- Exportar referencias a gestores bibliográficos

### 3.8.2 Gran Enciclopedia de España

[http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca\\_electronica/libros\\_enciclopedias\\_electronicos/gee](http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_electronica/libros_enciclopedias_electronicos/gee)

Es una fuente de investigación científica desarrollado durante más de veinte años, concebida y redactado por destacados especialistas y colaboradores de toda España. La GEE se centra de manera exclusiva en España y en su presencia histórica en otros territorios de la geografía mundial, especialmente en Hispanoamérica, y analiza con detalle y profundidad los múltiples aspectos que se relacionan con la historia y la cultura de sus diversos pueblos, dos características que la convierten en un repertorio único en su género.

La GEE se complementa con la *Gran Enciclopedia Iberoamericana* que ofrece numerosos contenidos y acceso a diversas obras y monografías adicionales.

## **3.9 COLECCIONES DE REVISTAS ELECTRÓNICAS**

La Biblioteca Universitaria tiene una colección de revistas electrónicas que supera los 50.000 títulos. Las suscripciones se pueden realizar:

- De forma directa con el editor de la publicación
- Mediante un agente o proveedor

Por otro lado, las revistas se pueden suscribir, con el editor o mediante un proveedor, individualmente o agrupadas en colecciones o plataformas de revistas.

Por el carácter multidisciplinar de la Universidad de Granada, la BUG tiene suscritas revistas de todos los ámbitos temáticos y de mayor impacto científico a nivel internacional.

### 3.9.1 La localización y acceso

Para la búsqueda de un título de revista determinado se realiza a través de:

- El catálogo de la Biblioteca
- En las propias plataformas de las colecciones suscritas

### 3.9.2 Temática de las colecciones

La Biblioteca tiene suscritas las colecciones multidisciplinares de las editoriales más importantes a nivel internacional: Springer, Wiley, Elsevier y Sage. Estas colecciones contienen publicaciones del ámbito de las humanidades, ciencias sociales, ciencias de la salud, ingeniería y ciencias puras.

### 3.9.3 Colecciones más representativas

Colecciones multidisciplinares: Springer, Wiley, Scimedirect y Sage.

Algunas colecciones especializadas:

- ABI/INFORM : economía y negocios
- Royal Society of Chemistry: química
- PsycArticles: psicología
- IEEE electronic library: ingeniería informática

## **3.10 PLATAFORMAS DE BASES DE DATOS BIBLIOGRÁFICAS**

Bajo estas plataformas se integra todo tipo de literatura científica, estadística y de divulgación, ya sean documentos primarios (originales) o secundarios (reseñas, revisiones, resúmenes, etc.). Pueden encontrarse recogidos como artículos de revista, comunicaciones a congresos, actas de congresos, libros (manuales, monografías), tesis doctorales, informes, patentes... etc.

Hasta no hace tantos años, al hacer una búsqueda en una base de datos, la información que se obtenía era la referencia bibliográfica simple. Posteriormente incrementaron su valor con el abstract (resumen del contenido de la investigación, hecho normalmente por el propio autor). Es ya cada vez más frecuente que en las bases de datos bibliográficas hallemos, tras hacer

una búsqueda, distintos documentos de los antes mencionados y también su correspondiente texto completo.

Así, las llamadas 'Plataformas de Bases de datos' hoy día recogen las revistas científicas editadas electrónicamente por editoriales científicas (y una gran variedad de tipología documental), mediante diferentes acuerdos y casuísticas comerciales entre ellas y también con la propia institución que las contrata, en nuestro caso, la Biblioteca Universitaria de Granada individualmente (BUG) o colectivamente, a través del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA). O también contratadas a través de la Fundación para la Ciencia y la Tecnología (FECyT), como es el caso de la plataforma Web of Science (WOS) o la base de datos Scopus.

En la actualidad existen también aplicaciones que permiten mostrar los textos completos de artículos de revistas, aunque no estén alojados en la propia plataforma que estemos consultando, mediante lo que se conoce como "resolución de enlaces", cualidad que permite conectar una plataforma o una base de datos con determinados paquetes de revistas electrónicas que también estén contratadas por la misma institución. Son ventajas que, a veces, van en detrimento de la actualización de la revista; es decir, nos podemos encontrar con que una plataforma no recoge los últimos números publicados de una revista (caso de revistas en la plataforma ProQuest).

Pasamos a hacer una descripción de las cuatro principales plataformas contratadas por la Biblioteca Universitaria, indicando al lado el enlace de acceso.

### 3.10.1 EBSCOHOST

(<http://search.epnet.com/login.asp?profile=ehost&defaultdb=buh>)

Pertenece al grupo EBSCO Publishing y recoge bases de datos de todas las áreas de conocimiento, dando la posibilidad de hacer limitaciones muy diversas en la búsqueda bibliográfica dependiendo de la base de datos por la que se opte.

### 3.10.2 OVID

(<http://gateway.ovid.com/autologin.html>)

Empresa de información electrónica fundada por Mark Nelson en 1984. En la actualidad Ovid forma parte de Wolters Kluwer Health (una división de Wolters Kluwer). Las bases de datos que contiene son fundamentalmente del área de ciencias de la salud.

Como en ProQuest, también en Ovid, dependiendo de en qué base de datos estemos haciendo la búsqueda, podremos hacer consulta en tesauros.

### 3.10.3 ProQuest

(<http://search.proquest.com/>)

ProQuest es una empresa editorial que publica y también suministra información en formato electrónico a universidades y empresas de todo el mundo. Su creador, Eugene Power, la fundó en 1938 con el nombre de University Microfilms, enfocada en la conservación de obras microfilmadas del British Museum para, posteriormente, seguir con la edición en microfilm de las tesis doctorales, mercado que fue ampliando a la prensa y a publicaciones periódicas. Su colección digital de tesis doctorales es de gran importancia. Por su carácter de suministrador, a estas empresas se las denomina con el término de “agregadores de información” (otras dos con estas características son OVID y EBSCOHOST, también contratadas por la Biblioteca Universitaria).

Como productoras y suministradoras de información, las bases de datos que forman parte de una plataforma pueden variar en función de la propia empresa y también de los productos que tenga contratados la institución. La tipología documental a la que se accede es de una gran variedad, desde periódicos, prensa económica, informes de empresas, artículos de revistas científicas, tesis doctorales, libros, actas de congresos, test de psicología, patentes, reseñas,

correspondencia, informes técnicos, estadísticas, vídeos, documentos estatales, entrevistas... Cuando el texto completo del documento no está en la Plataforma, en muchos casos se puede acceder a él a través de hiperenlaces que nos llevarán a ese texto, si lo tiene contratado la Biblioteca con el correspondiente editor.

Los índices para la búsqueda temática, por materias, están en lengua inglesa, pudiéndose posteriormente refinar la búsqueda por el idioma del documento. Por ello el resultado de la búsqueda será mucho mayor si introducimos el término en inglés.

#### *Las áreas temáticas en ProQuest:*

Son 8 las áreas temáticas en las que se agrupan la información que contienen las diferentes bases de datos: artes; economía y negocios; ciencias sociales; ciencia y tecnología; medicina y salud; historia; lengua y literatura; tesis doctorales y tesinas.

#### *Índices y Tesauros:*

Hay que destacar en ProQuest la posibilidad que ofrece de poder consultar los índices (autores, títulos de la publicación, materias...) y también tesauros. Dependiendo de la base de datos que elijamos nos mostrará tesauros diferentes.

#### *3.10.4 Web of Science*

(<http://www.accesowok.fecyt.es/login>)

Plataforma de bases de datos de referencia internacional de la producción científica actual elaborada por el Institute for Scientific Information (ISI), en la actualidad pertenece a la empresa Clarivate Analytics. Algunas de sus colecciones recogen vaciado de publicaciones desde el año 1900.

El acceso se realiza a través de una licencia nacional de la FECyT, antes mencionada.

Una de las grandes cualidades de esta plataforma, y que la diferencia sensiblemente de las anteriores, es su valor añadido de evaluación de la producción científica internacional. Esta cualidad está presente en el *Journal Citation Reports* (JCR) y en *Essential Science Indicators* (ESI).

Con el JCR podremos consultar el impacto de las revistas (nivel de citas que reciben) por diferentes áreas de conocimiento y por años.

Con ESI podremos ver la clasificación de investigadores, países, instituciones y publicaciones de diferentes disciplinas según su rendimiento en la investigación científica

### **3.11 BASES DE DATOS MULTIDISCIPLINARES EN ESPAÑOL**

Como ya se ha mencionado anteriormente, las bases de datos documentales constituyen una herramienta de búsqueda de información fundamental para los usuarios de las bibliotecas universitarias. Se utilizan también como medio de difusión de la literatura científica que se produce en los centros académicos y de investigación.

Lo más habitual es que las bases de datos sean especializadas en alguna materia concreta, aunque también pueden ser multidisciplinares, es decir, abarcan varias disciplinas o materias científicas. Sin embargo, no vamos a encontrar ninguna base de datos totalmente multidisciplinar, es decir, no existe una base de datos “de todo”.

A continuación, vamos a hacer una descripción de dos de las bases de datos más utilizadas por los usuarios de las bibliotecas, pues poseen dos características que hacen su consulta imprescindible: en primer lugar, porque nos presentan la producción científica hispana, es decir, están en español y, en segundo lugar, abarcan gran cantidad de disciplinas académicas.

#### **3.11.1 Dialnet**

(<http://www.dialnet.es>)

Desde 1999, la Universidad de La Rioja se propuso establecer un servicio de alertas informativas a partir de los contenidos de las revistas científicas. Poco a poco se fueron uniendo al proyecto bibliotecas universitarias y centros de investigación hasta convertirse en uno de los proyectos más interesantes relacionados con la recuperación de la información científica en lengua española.

Esta base de datos se ha convertido en los últimos años en uno de los mayores portales bibliográficos del mundo. Tiene como principal cometido el de dar mayor “visibilidad a la literatura científica hispana”.

Aunque como hemos mencionado anteriormente es multidisciplinar, está centrada en la producción científica dentro del área de las Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales.

Esta base de datos está integrada por diversos recursos y servicios documentales: base de datos, servicio de alertas bibliográficas, hemeroteca virtual hispana y repositorio de acceso abierto a la literatura científica en español a texto completo.

Dialnet Plus es la versión avanzada de Dialnet que proporciona una serie de servicios de valor añadido, ofreciendo todas las herramientas necesarias para optimizar las búsquedas y trabajar con los fondos disponibles.

En relación con su contenido, Dialnet es una de las mayores bases de datos de materias científicas en lenguas iberoamericanas y cuenta con diversos recursos documentales:

- Artículos de revistas
- Artículos de obras colectivas
- Libros
- Actas de Congresos
- Reseñas bibliográficas
- Tesis doctorales

El objetivo es integrar el mayor número posible de recursos, buscando en la medida de lo posible el acceso a los textos completos de los mismos, apostando claramente por el acceso abierto a la literatura científica.



Imagen 7. Fuente: Dialnet (<http://dialnet.unirioja.es/>)

### 3.11.2 ÍNDICES CSIC

<https://indices.csic.es/>

Es la plataforma que integra las bases de datos bibliográficas pertenecientes al Consejo Superior de Investigaciones Científicas de España (CSIC). Recopila las referencias bibliográficas de la producción científica publicada en España desde los años 70.

La mayoría de las referencias que contiene son de artículos de revistas científicas españolas localizadas en alguna de las bibliotecas de los centros de investigación del CSIC. Sin embargo, también hay que señalar que recoge de forma selectiva actas de congresos, series, compilaciones, informes y monografías.

## 3.12 BASES DE DATOS JURÍDICAS

Las bases de datos de información jurídica fueron de las primeras en ponerse a disposición de los usuarios debido a unas características propias que las hacen ser de gran utilidad. Entre estas características cabe destacar una: tienen como principal finalidad que el ordenamiento jurídico sea conocido por la población a la que afecta, evitando abusos basados en la ignorancia del mismo. Es famosa

la frase “el desconocimiento de una norma no exime de su cumplimiento”. Por ello, existen bases de datos jurídicas de acceso libre: BOE, BOJA, etc.

De igual manera, las bases de datos jurídicas deben ser lo más completas y precisas como sea posible, es decir, el texto completo de las normas, sentencias, doctrina, etc. será imprescindible. Otro de los factores que inciden de gran manera en este tipo de recursos es la actualización de la información, pues en el mundo jurídico es importantísimo estar actualizado sobre las leyes y demás recursos jurídicos.

La BUG tiene suscritas gran cantidad de bases de datos jurídicas que ayudan tanto al profesorado como al alumnado a estar informado constantemente de este tipo especial de información. Entre ellas, destacaremos las siguientes:

### 3.12.1 Aranzadi Instituciones

[http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca\\_electronica/bases\\_datos/aranzadi-online-westlaw](http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_electronica/bases_datos/aranzadi-online-westlaw)

La editorial navarra Aranzadi nació en el año 1929 como una empresa de tipo familiar y, desde sus orígenes, se convirtió en una de las editoriales jurídicas españolas de mayor prestigio. Además, cuenta con una de las mejores producciones de textos jurídicos de España que la hacen ser uno de los emblemas del conocimiento jurídico español. En esta base de datos se localiza legislación y jurisprudencia.

### 3.12.2 Iustel

[http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca\\_electronica/bases\\_datos/iustel](http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_electronica/bases_datos/iustel)

*Iustel* es un portal que recoge una serie de recursos jurídicos a los que podemos acceder desde la Biblioteca de la Universidad.

Entre estos señalamos aquellos de los que la Biblioteca Universitaria de Granada tiene la suscripción:

- *Base de Conocimiento Jurídico*, constituida por un conjunto de exposiciones sistemáticas y actualizadas por expertos juristas.
- *Biblioteca de referencia*
- *Revistas* periódicas a texto completo. Se trata de una colección de publicaciones expresamente creadas para este portal.

Se trata de un ambicioso portal de divulgación de la información jurídica a través de internet.

En *Iustel* se dan cita, además de las bases de datos clásicas, toda una serie de novedosos servicios de gran utilidad en el mundo jurídico entre los que vamos a destacar la llamada *Base de Conocimiento Jurídico* (Materiales para el Estudio del Derecho), en la cual se puede “navegar” por el temario de la carrera de Derecho elaborado, asignatura por asignatura y lección a lección, por casi un millar de catedráticos y profesores universitarios que colaboran en el portal.

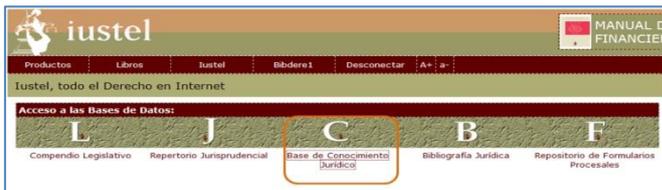


Imagen 8. Fuente: Iustel (<http://www.iustel.com/>)

## Bibliografía

- Anglada, L. (2012). Bibliotecas universitarias: Cabalgando la tecnología, siguiendo al usuario. *El Profesional De La Información*, 21(6), 553-556.  
 [Disponible]:  
<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2012/noviembre/01.pdf> [Consultado el 16 de abril de 2013]

## **TEMA 4: Información bibliográfica**

### **Indice**

#### **4.1. Servicio de referencia**

4.1.1. Definición

4.1.2. Organización de un servicio de información y referencia

4.1.3. La relación con el usuario: la pregunta y la entrevista de referencia

4.1.4. Modo de efectuar las consultas

4.1.5. Estrategia de búsqueda

#### **4.2. Digibug: Repositorio Institucional de la UGR**

4.2.1. Repositorios

4.2.2. Razones para utilizar Digibug

4.2.3. Pasos para realizar el autoarchivo en Digibug

4.2.4. Preguntas más frecuentes sobre Digibug

#### **4.3. Anexo: Protocolo de la UGR para la utilización con finalidad docente o investigadora de materiales objeto de derechos de autor**



ugr

Universidad  
de Granada

## 4.1. Servicio de Referencia

### 4.1.1. Definición

El servicio de referencia e información es el responsable de dar acceso a la información a quien la necesite, en el momento y en la forma precisa. El bibliotecario debe ser un distribuidor de la información, un especialista en fuentes de información que atienda de forma personalizada la petición de cada usuario y le ofrezca una amplia oferta de soluciones, teniendo en cuenta no sólo el material disponible en la biblioteca, sino todo lo existente en el mundo.

Este servicio gira en torno a tres aspectos básicos:

1. Asistencia personalizada para resolución de consultas tanto de carácter específico como general.
2. Orientación y ayuda a los usuarios para que obtengan la información por sí mismos.
3. Enseñar la utilización de los recursos bibliotecarios y otras fuentes de información a los usuarios.

El servicio de referencia e información de una biblioteca universitaria es uno de los más importantes y decisivos para el futuro. La causa principal de este hecho es que ninguna biblioteca puede ser autosuficiente ni aspirar a adquirir toda la documentación que sus usuarios necesitan.

Las actividades de referencia e información bibliográfica constituyen el **núcleo central del servicio prestado a los usuarios** en cada centro bibliotecario de la UGR.

Todas las demás actividades son subsidiarias respecto a ésta y la calidad de la ayuda prestada al usuario es responsabilidad de todos y cada uno de los miembros del personal de la biblioteca.

La consulta de los diferentes recursos de información, así como la utilización de la infraestructura necesaria para utilizarlos, es gratuita para los miembros de la comunidad universitaria.

El acceso a los recursos electrónicos, restringidos a la comunidad universitaria, se puede realizar:

- desde la Red UGR, bien directamente desde cualquier ordenador conectado a la red y ubicado en un recinto universitario, o bien utilizando la red inalámbrica existente en la UGR (Wifi).
- desde nuestros domicilios es posible acceder a los recursos electrónicos a través de una conexión [VPN](#). Para ello es imprescindible disponer de una cuenta de correo de la UGR.

#### 4.1.2. Organización de un servicio de información y referencia

El objetivo de un servicio de referencia es ofrecer la máxima satisfacción a las necesidades informativas del usuario. Para alcanzar este objetivo global es necesario llevar a término una serie de actuaciones:

1. Elaborar una guía exhaustiva de la biblioteca
2. Diseñar una buena señalización de los espacios
3. Disponer adecuadamente los mostradores de atención al usuario
4. Tener los recursos materiales para poder acceder a todo tipo de información

#### **Espacios**

Las bibliotecas tienen dos zonas claramente diferenciadas: una de trabajo interno y otra orientada al usuario. Dentro de la zona dirigida al usuario debe haber un espacio donde el personal desarrolle un trabajo continuo de atención al público.

Por ello, el mostrador de referencia debe ocupar un espacio que combine ambas condiciones.

#### **La colección de referencia**

Las características de estos instrumentos han de ser: veracidad, rigor científico, actualidad y amplitud de contenido.



ugr

Universidad  
de Granada

Es de vital importancia el mantenimiento actualizado de este tipo de material ya que se trata de fondos que, debido a su contenido pueden quedar obsoletos a corto o medio plazo.

Dentro de las fuentes de información nos encontramos:

1. Catálogos de la biblioteca (OPAC = Online Public Access Cataloging), así como catálogos colectivos. Son inventarios totales o parciales de los fondos depositados en un lugar concreto: una biblioteca, un centro de documentación, una colección particular, etc.

El objetivo fundamental del catálogo es la localización de los documentos, aunque también tiene la función de identificar y proporcionar información referencial sobre los mismos.

Los catálogos que recogen los fondos depositados en más de una biblioteca se les llaman catálogos colectivos. Ejemplos Catálogo REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias Españolas), CBUA (Catálogo del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía)

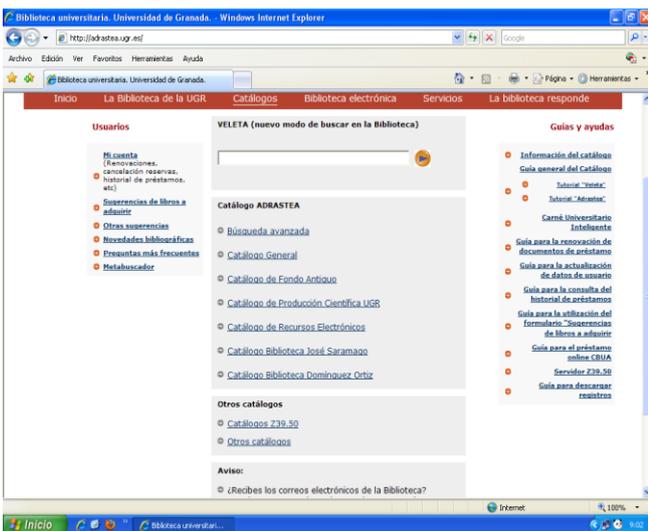
2. Bases de datos
3. Enciclopedias, especializadas o generales
4. Diccionarios, léxicos, glosarios ya sean generales o especializados ya sean generales o especializados y otros medios de información referencial



Directorio disponible en línea



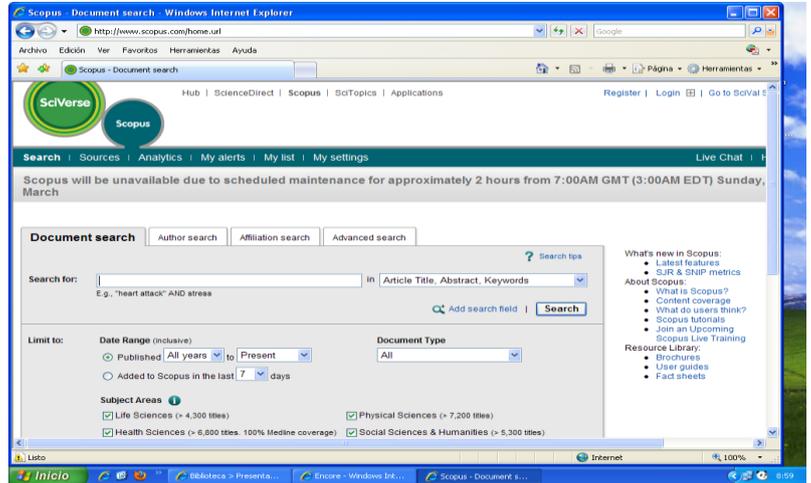
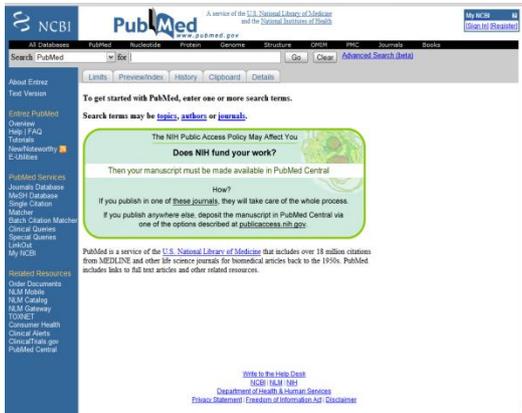
Diccionario en línea



Catálogo en línea (OPAC)

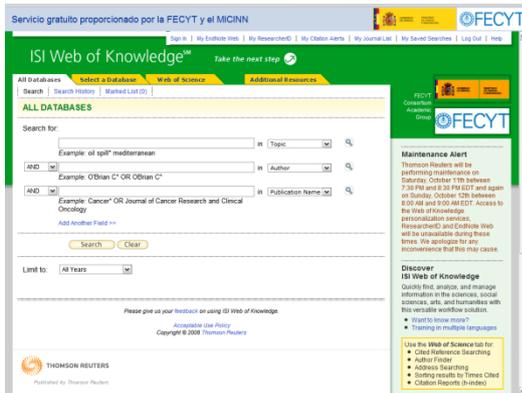


Catálogo colectivo en línea



Base de datos de la National Library of Medicine

La mayor base de datos de propósito general



La más importante base de datos de propósito general



Enciclopedia en red bajo tecnología wiki



*Modelo de página de la Biblioteca Universitaria de Granada como ayuda para encontrar información*

#### 4.1.3. La relación con el usuario: la pregunta y la entrevista de referencia

El proceso de referencia tiene dos fases íntimamente ligadas: la pregunta y la respuesta. Entre ellas está la entrevista de referencia.

##### **La pregunta**

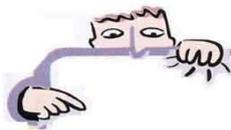
El análisis de esta literatura y la propia experiencia nos llevan a establecer tres categorías generales de preguntas que nos permiten observar los problemas básicos y comunes de los distintos centros de información. Estos tres grupos de preguntas son: las de información general, las de respuesta rápida y las de información bibliográfica.

- Las *preguntas de información general* no serían, en sentido estricto, parte del trabajo que consideramos de referencia, sin embargo se reciben inevitablemente en todo centro de información. Afectan principalmente a lo que es la organización interna del centro. Por ejemplo, ¿cuál es el horario de la biblioteca? ¿Dónde está secretaría?
- Por *preguntas de respuesta rápida*, nos referimos tanto a las preguntas con las que se solicita un dato preciso, como a las preguntas conocidas como de referencia rápida, con las que se piden nombres, cifras, fechas, acontecimientos, etc. Ejemplos de este tipo de preguntas podrían ser: ¿cuál es el desarrollo de las siglas de este



título de revista? ¿Cómo puedo configurar el acceso VPN SSL para acceder a los recursos electrónicos de la Biblioteca Universitaria?

- Las *preguntas de información bibliográfica* son aquellas en las que se requiere un conocimiento más amplio de las fuentes de información. El caso más frecuente es el de las búsquedas bibliográficas por materias. Es decir, cuando se requiere saber qué bibliografía hay disponible sobre un determinado asunto. Estas respuestas son las que requieren más tiempo.



Tratar la pregunta del usuario significa...

- ✓ Escuchar
- ✓ Valorar su necesidad
- ✓ Preguntar
- ✓ Reformular
- ✓ Transmitir respuestas claras y positivas
- ✓ Resolver con agilidad
- ✓ Personalizar

Se puede observar que en las tres categorías que hemos establecido hay una escala ascendente de complejidad, lo que lleva consigo que el tiempo de respuesta sea cada vez mayor, y aumente tanto la cualificación profesional que se requiere para la respuesta como el tipo y el número de fuentes usadas. Hay que tener en cuenta que esta tipificación no es ni mucho menos tan tajante en la realidad, en la que se da el caso de preguntas que empiezan a ser de una categoría para luego pasar a otra.

### **La entrevista de referencia**

El trabajo del bibliotecario de referencia consiste en responder estas preguntas de los usuarios. Si la pregunta es clara, directa e inequívoca no debe haber problemas para responderla, pero lo normal es que haya que aclarar la pregunta que hace el usuario para que el bibliotecario pueda dilucidar exactamente qué se le está solicitando ya que, en ocasiones no expresa con su pregunta lo que realmente quiere saber.



ugr

Universidad  
de Granada

## La respuesta

La respuesta ha de responder a unas cualidades fundamentales: rapidez, exhaustividad y pertinencia. Exhaustividad relativa a recoger toda la información que interese al usuario, y pertinencia relativa a que toda la información recogida le interese realmente.

Una información pasiva de respuesta al usuario actual no es suficiente, hay que realizar una información activa, con una respuesta anticipada. Modos de anticiparse a la pregunta son, haciendo referencia a las categorías antes enumeradas:

1. Respecto a las preguntas de información general. Dado que estas preguntas afectan principalmente a la organización interna del centro, la buena organización y distribución, así como la funcionalidad del edificio serán la mejor forma de anticipación.
2. Respecto a las preguntas de respuesta rápida puede ser del mismo tipo que en las preguntas de información general, cuando lo que se solicita es información para acceder a catálogos. Es decir, nos podemos anticipar a las mismas con folletos, gráficos, carteles, etc. Pero sobre todo debemos hacerlo mediante un sistema de Preguntas y Respuestas frecuentes (FAQ, en inglés) donde vayamos añadiendo permanentemente aquellas cuestiones que suelen preguntar los usuarios.
3. Las preguntas por materias son las más frecuentes. Debemos adecuar cada respuesta a la necesidad concreta de información planteada por el usuario. Cuando nos demandan permanentemente una materia determinada, podemos crearle al usuario alertas en las bases de datos que sean de su interés.



### Preguntas y Respuestas Frecuentes (FAQ) de la Biblioteca de la UGR



### Sistema de solicitud de información en línea de la Biblioteca de la UGR



#### 4.1.4. Modo de efectuar las consultas

La información bibliográfica se solicita siguiendo alguno de los siguientes modos:

- Consultas verbales. Son las más frecuentes y la respuesta suele ser casi inmediata, o al menos con rapidez.
- Consultas por escrito. El medio más frecuente suele ser el correo electrónico pero también se están usando nuevas formas como el chat.
- Consultas por teléfono.

#### 4.1.5. Estrategia de búsqueda

La estrategia de búsqueda se puede definir como aquellos pasos previos a la realización de una consulta en una base de datos, catálogos, etc., con objeto de recuperar información sobre el tema de nuestro interés.

El desarrollo de una estrategia de búsqueda requiere un proceso en varios pasos:

1. Definir la materia o tema de la búsqueda que solicita el usuario en lenguaje natural.
2. Traducir del lenguaje natural al lenguaje documental buscando los descriptores, palabras-clave relacionadas con el tema de interés, afinaremos la estrategia de búsqueda a través de la combinación de esas palabras clave para ello, utilizaremos los operadores booleanos (AND/Y, OR/O, NOT/NO, Trucamiento, Paréntesis) etc.
3. Determinar las fuentes donde localizaremos la información.
4. Efectuar la búsqueda en la fuente elegida.
5. Evaluar los resultados.

## 4.2. Digibug: Repositorio Institucional de la UGR

Como se han explicado en algunos epígrafes de este temario, los recursos de información electrónica, los catálogos, en este apartado nos vamos a centrar en los nuevos escenarios de búsqueda de información como son los repositorios; en nuestra caso explicamos: Digibug: Repositorio Institucional de la Universidad de Granada.



#### 4.2.1. Repositorios

Los repositorios son archivos donde se almacenan recursos digitales con el fin de maximizar la difusión y el impacto de los trabajos depositados en los mismos.

Los tipos de Repositorios son:

- **Temáticos:** Se definen como un conjunto de objetos digitales resultantes de la investigación relacionada con una disciplina específica: ejemplos, ArXiv.org (mundo de la física y matemáticas), E-lis (Documentación)
- **Institucionales:** Se define como un conjunto de objetos digitales generados por docentes e investigadores de una institución.

Digibug es el Repositorio Institucional de la Universidad de Granada.

Un repositorio institucional es una herramienta que permite almacenar y conservar la producción científica generada por docentes e investigadores de una institución, haciéndola visible a nivel mundial. Todo el contenido de Digibug se encuentra a texto completo.

Su verdadero valor es aumentar la visibilidad, accesibilidad y el impacto de sus contenidos.

Digibug comenzó su andadura en 2009 mediante el gestor de contenidos Dspace.

El propio investigador autoarchiva sus documentos, añadiendo los metadatos que describen el contenido de los mismos.

Las comunidades son las siguientes:

- Investigación
- Revistas
- Fondo Antiguo
- Docencia
- Documentos institucionales

En Digibug nos podemos encontrar: tesis, patentes, artículos de revistas, comunicaciones a congresos, ponencias, documentos de carácter docente, Proyectos Fin de Máster,



Proyectos Fin de Grado, revistas editadas por la UGR, documentación institucional, libros, fondo antiguo...

Nos muestra estadísticas de descargas de sus documentos en los últimos meses, también desde dónde se han consultado por países y ciudades.

En Google Scholar, se pueden consultar las citas que reciben los documentos autoarchivados en el repositorio.

El Repositorio Institucional de la Universidad de Granada se sustenta en el movimiento Open Access.

El acceso abierto a la literatura científica según la **Declaración de Budapest** (2002) significa que los usuarios pueden “Leer, descargar, copiar, distribuir, imprimir, buscar o enlazar los textos completos de los artículos científicos con cualquier otro propósito legítimo, sin otras barreras financieras legales o técnicas, más que las suponga Internet en sí misma. Es decir, sin coste alguno.”

La **Declaración de Berlín** (2003) es especialmente relevante porque la adhesión a la misma, significa un apoyo al paradigma Open Access y compromete a las instituciones a favorecer las vías Open Access.

La UGR se adhirió a dicha Declaración el 21 de noviembre del 2010.

En este sentido la legislación española también apoya el movimiento de Open Access con:

- ▶ **Real Decreto 99/2011 de 28 de enero por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado (BOE n. 35, jueves 10 de febrero de 2011)**

Art. 14 Evaluación y defensa de la tesis. Punto 5. Una vez aprobada la tesis doctoral, la universidad se ocupará de su archivo en formato electrónico abierto en un repositorio institucional y remitirá, en formato electrónico, un ejemplar de la misma así como toda la información complementaria que fuera necesaria al Ministerio de Educación a los efectos oportunos.



► **Ley 14/2011 de 1 de junio de la Ciencia la Tecnología y la Innovación (BOE n.131, jueves 2 de junio de 2011)**

Art. 37 Difusión en acceso abierto. Punto 3. La versión electrónica se hará pública en repositorios de acceso abierto reconocidos en el campo de conocimiento en el que se ha desarrollado la investigación, o en repositorios institucionales de acceso abierto

#### 4.2.2 Razones para utilizar Digibug

Destacamos algunos motivos para utilizar Digibug:

- a) Visibilidad internacional para sus artículos, ponencias, capítulos de libros y otros documentos.

Está indizado por:

- Google académico
- Hispana
- Recolecta
- TDR
- ROAR
- OpenAire
- Europeana

- b) Distribución rápida de los resultados de la investigación
- c) Acceso organizado al trabajo científico
- d) Una URL permanente para citar sus trabajos en cualquier sitio
- e) Preservación en el tiempo de los archivos digitales
- f) Todos los contenidos están protegidos por derecho de autor y bajo licencias Creative Commons

#### 4.2.3. Pasos para realizar el autoarchivo en Digibug:

1. Firmar la licencia para el autoarchivo
2. Registrarse en el sistema



3. Solicitar permisos para la comunidad o comunidades que desea subir los documentos
4. Seguir el procedimiento de autoarchivo, contará con el asesoramiento del personal de nuestro servicio si lo requiere.
5. Previamente al autoarchivo si ya se ha publicado en una revista, hay que conocer las políticas de copyright y autoarchivo de las editoriales de revistas científicas (consultar SHERPA/RoMEO, Dulcinea)

#### 4.2.4. Preguntas más frecuentes sobre Digibug

##### ¿Quién puede ingresar documentos en Digibug?

Personal docente e investigador perteneciente a la UGR, que se haya registrado como usuario en Digibug y que solicite permiso para el autoarchivo.

##### ¿Qué tipo de contenidos se pueden poner en Digibug?

El contenido de los documentos que se pueden poner en Digibug debe ser:

- De carácter científico o académico
- Producido por un miembro de la comunidad docente e investigadora de la UGR
- No efímero: el trabajo debe estar completo y preparado para su distribución
- Licenciado por el plazo legal máximo: el autor debe ser capaz y tener la voluntad de ceder, no en exclusiva, a la UGR el derecho a preservar y distribuir su trabajo a través de Digibug

##### ¿Qué tipo de documentos se pueden poner en Digibug?

Los documentos digitales incluidos pueden ser:

- Artículos
- Ponencias y comunicaciones
- Monografías y partes de libros
- Informes técnicos
- Documentos de trabajo

##### ¿Qué formatos electrónicos admite Digibug?

Digibug admite cualquier formato digital, pdf, jpg...



### **4.3 ANEXO: Protocolo de la Universidad de Granada para la utilización con finalidad docente o investigadora de materiales objeto de derechos de autor Granada**

La Universidad de Granada cuenta con un Protocolo para la Utilización con finalidad docente o investigadora de materiales objeto de derechos de autor

Destacamos de este documento, una serie de preguntas que nos pueden plantear en la biblioteca:

#### **Si mi tesis sigue el modelo de compendio de artículos, ¿puedo incluirla en cualquier plataforma o repositorio de la Universidad de Granada?**

Sí, pero los artículos incluidos deberán estar en la versión que permita la política editorial de la revista en la que estén publicados (pre-print, post-print, etc.).

#### **¿Qué uso puedo hacer de las obras huérfanas?**

Se considerará obra huérfana a la obra cuyos titulares de derechos no están identificados o, de estarlo, no están localizados a pesar de haberse efectuado una previa búsqueda diligente de los mismos.

Toda utilización de una obra huérfana requerirá la mención de los nombres de los autores y titulares de derechos de propiedad intelectual identificados.

En el ámbito de los centros educativos, museos, bibliotecas y hemerotecas accesibles al público, etc. podrán reproducir, a efectos de digitalización, puesta a disposición del público, indexación, catalogación, conservación o restauración, y poner a disposición del público las siguientes obras huérfanas, siempre que tales actos se lleven a cabo sin ánimo de lucro y con el fin de alcanzar objetivos relacionados con su misión de interés público, en particular la conservación y restauración de las obras que figuren en su colección y la facilitación del acceso a la misma con fines culturales y educativos:

a) Obras cinematográficas o audiovisuales, fonogramas y obras publicadas en forma de libros, periódicos, revistas u otro material impreso que figuren en las colecciones de centros educativos, museos, bibliotecas y hemerotecas accesibles al público, así como de archivos, fonotecas y filmotecas.



b) Obras cinematográficas o audiovisuales y fonogramas producidos por organismos públicos de radiodifusión hasta el 31 de diciembre de 2002 inclusive, y que figuren en sus archivos.

Esto se aplicará también a las obras y prestaciones protegidas que estén insertadas o incorporadas en las obras citadas en el presente apartado o formen parte integral de éstas.

### **¿Necesito permiso para transformar una obra?**

Aunque los derechos de propiedad intelectual de la obra resultante de una transformación, corresponden al autor de esta última, no exime pedir autorización al autor de la obra original.

### **Las revistas en formato papel que la UGR adquiere ¿se pueden escanear y publicar en el espacio de la asignatura en los entornos virtuales de la UGR?**

No, la compra del formato en papel no otorga derechos de explotación. Solo lo podría hacer en caso de que el titular de los derechos (generalmente el editor), lo especifique clara y expresamente.

La UGR recomienda que en estos casos se ponga la referencia bibliográfica

### **Necesitamos ejemplares de una obra que está descatalogada. Esta obra la hemos intentado localizar en librerías y distribuidores pero no se encuentran ejemplares a la venta, ¿cómo solicito permiso para digitalizar la obra y subirla a una plataforma de enseñanza virtual?**

Se entiende que un libro ha sido descatalogado por el editor cuando no aparezca en su último catálogo o lo comunique por escrito a sus canales de distribución y venta y a la Agencia Española del ISBN o las Agencias autonómicas de ISBN correspondientes.

No se considera descatalogada en los siguientes supuestos:

- Si se comercializa por cauces distintos a los tradicionales, como la impresión a petición o el acceso mediante Internet
- Si los derechos han revertido al autor y este ofrece la obra en el mercado directamente o a través de terceros



ugr

Universidad  
de Granada

- Si los titulares de derechos, ya sea por su cuenta o mediante agentes o entidades de gestión, conceden licencias que autoricen el uso de la obra en cuestión.

Es necesario solicitar al titular de los derechos de la obra (editor o autor):

- Que le ceda los derechos necesarios para poder realizar reproducciones de un ejemplar original

- Que le ceda los derechos de distribución para poder dar acceso a la copia dentro de una plataforma virtual.

**La Biblioteca de la Universidad tiene suscritas una amplia colección de revistas electrónicas. ¿Se pueden descargar artículos a texto completo y alojarlos en una plataforma virtual?**

Como norma general, desde las plataformas de enseñanza se podrán realizar enlaces al servidor del editor donde está alojado el artículo, que mediante reconocimiento de IP reconocerá que es un usuario autorizado para la lectura o descarga del objeto de acuerdo a los términos de la licencia

La extracción de artículos a texto completo contenidos en una revista electrónica contratada por la Biblioteca y su posterior acceso a través de una plataforma de enseñanza virtual de la Universidad contratante son actos que solo se permiten si así se refleja en el contrato o licencia que se haya firmado con el proveedor o editor de la revista o plataforma.

**¿Tiene que pedir permiso la BIBLIOTECA UNIVERSITARIA para distribuir una obra?**

En el ámbito de la Universidad de Granada, el préstamo y consulta de documentos no requiere ni permiso ni retribución.

**Cómo afecta la Ley de la Propiedad al Préstamo Interbibliotecario**

Uno de los principales problemas del servicio de PI en la actualidad en la gestión de los derechos de autor. En el caso de los documentos electrónicos, muchas editoriales los excluyen directamente del PI, otras imponen limitaciones temporales de uso o control del número de accesos al documento, y aún otras exigen que se entreguen siempre en



ugr

Universidad  
de Granada

formato impreso o que se eliminen los elementos multimedia de los documentos, obligando a imprimirlos y volverlos a generar en formato imagen antes de utilizarlos para PI.

El DRM-digital rights mangement- es un conjunto de tecnologías que limitan el uso de medios en dispositivos digitales, haciendo que, por ejemplo, sólo se puedan utilizar en un número concreto de dispositivos, abrirse un número de veces o que se bloqueen pasado un período de tiempo concreto.

## Bibliografía

Informe del Objetivo Operacional 2.1: PMF (FAQ) que pueden servir de base para la solicitud de autorizaciones a los titulares para la digitalización y otros usos de obras protegidas Madrid: REBIUN; 2008 [2015/11/04]. Available from: [http://www.propiedadintelectual.rebiun.org/Documents/DerechosAutor/IPE\\_Linea2\\_FAQ\\_digitalizacion\\_obras\\_protegidas\\_2008.pdf](http://www.propiedadintelectual.rebiun.org/Documents/DerechosAutor/IPE_Linea2_FAQ_digitalizacion_obras_protegidas_2008.pdf).

Protocolo de la Universidad de Granada para la utilización con finalidad docente o investigadora de materiales objeto de derechos de autor Granada: Universidad de Granada; 2015 [2015/11/04]. Available from: [http://udigital.ugr.es/pages/las\\_guias\\_en\\_detic/protocolo\\_publicacion\\_materiales/!](http://udigital.ugr.es/pages/las_guias_en_detic/protocolo_publicacion_materiales/)



ugr

Universidad  
de Granada

## **Tema 5: Conservación y preservación de fondos antiguos y singulares. Tratamiento técnico. Traslados. Prevención de riesgos. Planes de emergencia**

### **Índice**

#### **5.1 Concepto**

#### **5.2 Conservación y preservación de fondos antiguos y singulares**

#### **5.3 Causas de deterioro**

#### **5.4 Actuaciones y normativa para la conservación preventiva**

#### **5.5 Tratamiento técnico**

#### **5.6 Traslados, prevención de riesgos y planes de emergencia**

#### **5.7 Planes de emergencia o planes de Gestión de desastres**



ugr

Universidad  
de Granada

## 5.1. Concepto

Una de las funciones esenciales de cualquier biblioteca es la de conservar la información para su difusión. En el caso de bibliotecas históricas o con fondos antiguos y singulares la preservación es fundamental, puesto que muchos de sus materiales son únicos e irremplazables. Podemos distinguir:

- ⦿ Libros o documentos impresos desde la invención de la imprenta (1450) hasta el 1830.
- ⦿ Impresos antiguos engloba dos conjuntos tradicionalmente separados: los incunables y los libros antiguos.
  - Incunables son aquellos ejemplares de ediciones anteriores al 1501.
  - Libros antiguos se consideran aquellos impresos desde 1501 hasta 1830.

El Reglamento de la Biblioteca de la Universidad de Granada considera fondos antiguos, raros y valiosos:

- + Manuscritos
- + Publicaciones anteriores a 1901
- + Fondos de carácter unitario y valor histórico para la Universidad de Granada
- + Ejemplares del siglo XX que posean características especiales o singulares
- + Cualquier ejemplar que deba ser objeto de protección oficial

## 5.2. Conservación y preservación de fondos antiguos y singulares

Con relación a una colección de fondo antiguo, más que de conservación pasiva es necesario hablar de una conservación preventiva. ¡Más vale prevenir que restaurar! ¿Prevención ante qué?, pues, prevención ante todos aquellos factores (físicos, ambientales, humanos, catastróficos...) que puedan deteriorar estos fondos tan valiosos.



El objetivo de la conservación preventiva es la coordinación de todas las actividades encaminadas a ofrecer a la colección unas condiciones de conservación óptimas y seguras, actuando sobre las causas de deterioro externas al libro.

### 5.3. Causas de deterioro

- Factores medioambientales y la propia naturaleza de los materiales (que se degradan con el tiempo).
  - Humedad.
  - Luz.
- Desgaste físico.
- Actuaciones delictivas.
- Catástrofes.



### 5.4. Actuaciones y normativa para la conservación preventiva

#### Plan de gestión de desastres

- ✘ Es necesario diseñar un Plan para la Prevención y Gestión de Desastres (véase último apartado)

#### Normas de seguridad y condiciones de la sala de investigadores

- ✘ La sala de investigadores se adecuará a normas mínimas de luz general indirecta (c. 200-600 lux) y temperatura (17-22 °C)



- ✘ Las mesas de consulta deben de ser individuales y la iluminación será fría (no más de 300 lux)
- ✘ El investigador deberá pasar a la entrada y salida por el mostrador de circulación para identificarse
- ✘ No permanecerá nunca sólo
- ✘ El mobiliario no debe impedir la visión total de la sala por parte del personal encargado de vigilar
- ✘ La zona de referencia debe de estar cerca de las mesas de los investigadores
- ✘ La sala dispondrá de una zona para que el investigador deposite sus pertenencias

### **Condiciones del depósito**

- ✘ No es de acceso libre. Sólo podrán entrar en él las personas autorizadas
- ✘ No debe estar instalado en zona de desagües
- ✘ Las estanterías deben ser metálicas
- ✘ La separación entre las baldas debe ser la suficiente para no dañar el canto superior del libro
- ✘ El fondo de los estantes debe ser lo suficientemente profundo como para que quepan los libros grandes (mínimo 30 cm.)
- ✘ Los folletos, materiales especiales o encuadernaciones valiosas, deben conservarse en cajas cerradas de material no ácido
- ✘ Los grabados, láminas, dibujos y mapas deberán conservarse en archivadores específicos (maperos)

### **Conservación física**

- ✘ Los puntos de luz no deben estar demasiado próximos a los libros
- ✘ Condiciones ambientales:
  - + Temperatura: 14-20 °C
  - + Humedad: 45-50 %



- ✘ Sistema de ventilación indirecta con filtros para controlar la humedad y no crear microclimas
- ✘ Las cajas de seguridad blindadas han de tener un sistema de ventilación
- ✘ Las estanterías no deben de estar adosadas a la pared para permitir la circulación del aire
- ✘ Se debe de limpiar al menos dos veces al año, por personal especializados
- ✘ Se debe desinsectar dos veces al año

### **Seguridad**

- ✘ Instalación de alarmas y cámaras
- ✘ Sistema de prevención de incendios más eficaz para proteger los libros

### **Normas para el manejo por parte del personal**

- ✘ Los volúmenes pesados y de formatos no comunes no deben apilarse y se procurará ponerlos en posición horizontal
- ✘ Las hojas han de pasarse con las manos limpias y secas. Para las piezas especiales se usarán guantes
- ✘ Los libros no deben extraerse de las estanterías tirando de la cabecera
- ✘ No debe escribirse sobre los libros ni en sus tapas
- ✘ No debe pegarse nada sobre los libros (excepto tejuelos):
  - + Registro: en el reverso de la portada
  - + Tejuelos
  - + Foliación: los manuscritos que no estén foliados ni paginados deben ser foliados a lápiz
  - + Sellado: en la portada, reverso y última página
  - + Para el sellado, debe emplearse un sello de corcho con tampón de tinta indeleble no grasa
- ✘ Restauración y/o encuadernación:
  - + Se debe intentar que se haga lo más parecido al documento original
  - + Deberá ser sometido a estudio por parte de especialistas



- + Se debe tener cuidado en la conservación de los márgenes, encuadernaciones antiguas, hojas de guarda, ex-libris...

### **Normas para la reproducción**

- ✘ Antes de ser tramitada cualquier petición de reproducción, debe ser autorizada por el bibliotecario responsable. Prima el estado de conservación del ejemplar
- ✘ La reproducción será digital y debe ser realizada dentro de las dependencias de la biblioteca, por personal especializado
- ✘ El material digitalizado por la Biblioteca podrá ser publicado, pero ha de quedar patente la procedencia y cuanta información sea precisa para identificar el original

### **5.5. Tratamiento técnico**

El tratamiento técnico y documental del libro antiguo, por supuesto, tiene unas características propias, que devienen directamente de su singularidad y valor. Estas características propias hacen que actuaciones relativamente simples sobre el material bibliográfico actual, como el tejuelado, el sellado, etc., se conviertan en actuaciones que han de tener en cuenta factores preventivos.

#### **Tejuelado**

- ⊙ Se inscribe directamente sobre el libro y sirve para la localización del libro dentro de la colección.
- ⊙ Debe de ser del tamaño justo para contener los datos de la signatura, no tapando ni el título, ni el nº del volumen.
- ⊙ En las encuadernaciones valiosas no se debe poner tejuelo.
- ⊙ Los datos de la signatura se han de poner también en otras partes del libro:
  - Verso de la h. de guarda
  - Verso de la portada
  - Al final de la obra, si no es posible hacerlo en los lugares indicados



- ⦿ En las láminas, grabados y documentos de una sola hoja, la signatura se pondrá en el verso con un lápiz de grafito de dureza media (nº2 o HB)

### Otros métodos de tejuelado

- ⦿ Tarjeta de identificación bibliográfica (TIB)
  - ✓ Es una hoja de papel fuerte insertada o adherida ligeramente en la contraportada, destinada a informaciones referidas al ejemplar
  - ✓ Papel de un gramaje de entre 120 y 180 gr/m<sup>2</sup>. Papel neutro, libre de lignina y azufre (norma ISO 9706)
  - ✓ El ancho debe de ser el mínimo para poder pegar el código de barras
  - ✓ Bien insertada o adherida, se pueden poner también la signatura
  - ✓ Si se pone dejando sobresalir del libro no hará falta abrir el libro.



- ⦿ Faja de polietileno
  - ✓ Una tira de polietileno, formando una faja alrededor de una de las tapas



- ✓ Sobre la superficie del plástico se adhiere el código de barras
- ✓ Además de preservar el libro, no hace falta abrirlo para su consulta
- ✓ No sirve para el tejuelado pues queda oculto.
- ✓ Tira de papel neutro con el ancho suficiente para las etiquetas.
- ✓ Colocada adherida sobre sí misma, alrededor del libro o insertada bajo las tapas, rodeando el exterior de la encuadernación.

## Sellado

- ⊙ Sirve como medida de protección ante el robo y para establecer la propiedad de la obra.
- ⊙ Es necesario tener cuidado para preservar siempre la portada.
- ⊙ Hay opiniones divergentes:
  - Aquellos autores que opinan que el hecho de marcar con sellos y anotaciones indelebles es cuestionable.
  - Y aquellos que aconsejan llegar a un equilibrio entre las medidas disuasorias y la integridad de los documentos (por ejemplo, se puede utilizar la tinta actínica que se encuentra fácilmente en establecimientos comerciales).
- ⊙ El sello debe identificar claramente a la biblioteca o institución al que pertenece y debe de ponerse el verso de la portada y al final de la obra.
- ⊙ Otro tipo de sellado es el sello en relieve, que aunque no es disuasorio en sí sirve para recuperar el libro robado.



ugr

Universidad  
de Granada



## 5.6. Traslados.

### Traslados

- ✘ Se suelen emplear cajas, carpetas y sobres.
- ✘ Cuando los documentos salgan de la Institución propietaria deben hacerlo dentro de embalajes apropiados, acolchados con materiales inertes que amortigüen posibles golpes y vibraciones.
- ✘ Se debe recurrir a empresas especializadas en traslados de bienes culturales.

## 5.7. Planes de emergencia o planes de gestión de desastres

Se trata de uno de los proyectos de mayor alcance que puede emprender una biblioteca.

Muchos de los siniestros no pueden ser evitados (guerras, inundaciones...), pero la gravedad de sus consecuencias puede ser atenuada con un plan bien estructurado.

En España no existe aún una normativa específica.

El desarrollo de un plan de Gestión de Desastres es uno de los ejes de todo Plan de Conservación Preventiva.



Un Plan de Gestión de Desastres debe ejecutarse en tres fases:

- ✘ Planificación.
  - Definición de los objetivos, necesidades y recursos.
  - Definición de responsabilidades (quiénes se encargarán de la planificación, de la protección y de la recuperación)
  - Establecimiento de protocolos de activación (documento escrito).
  - Evaluación de los posibles riesgos que pueden amenazar a la colección.
- ✘ De protección.
  - Puesta en práctica de todos los recursos encaminados a evitar que se produzca algún siniestro.
  - Minimización del impacto de un siniestro cuando éste se produzca.
- ✘ Reacción y recuperación.
  - Desarrollo de los protocolos diseñados para el salvamento de las colecciones.

*Comité de Emergencias:*

- ✘ Conformado por un conjunto de especialistas.
  - Técnicos de mantenimiento del edificio.
  - Expertos en seguridad.
  - Expertos en la lucha contra incendios.
- ✘ Será el Comité el encargado del asesoramiento, de la puesta en marcha del plan y de establecer prioridades de actuación.

*Equipo de Emergencias:*

- ✘ Actuará en situaciones de riesgo.
- ✘ Resolverá, a nivel organizativo, el traslado de los fondos a espacios habilitados para su recuperación.

*Brigada de Salvamento:*

- ✘ Equipo que interviene físicamente en la evacuación de los Fondos, una vez que bomberos y técnicos de seguridad garanticen la seguridad del edificio.



## Evaluación de riesgos

- ✘ Análisis de Factores climáticos y geológicos.
- ✘ Índice de temperaturas.
- ✘ Situación del edificio.
  - Cercanía de gasolineras
  - Situación de "bocas de agua" para incendios...

## Procedimiento de actuación

Orden de actuaciones:

- ✘ Listado de obras.
  - Valor para la Institución
  - Ubicación
  - Observaciones
- ✘ Las colecciones valiosas o prioritarias no han de estar dispersas en el depósito.
- ✘ Ante cualquier desastre, la máxima prioridad es la seguridad humana.

## Reacción y recuperación

Cuando un desastre ya se ha producido es necesario que se activen todos los protocolos encaminados a minimizar el impacto de las colecciones, personas y edificios.

## Incendios

### Protección:

- ✘ Detección.
  - **Detectores:** deben de estar conectados a una central de alarmas (óptica y acústica) y además con los Servicios de Bomberos y Policía
  - Central de alarmas
    - Pulsadores de alarma
  - Sistemas iónicos (gas y humo)
  - Sistemas térmicos. Se activan cuando la temperatura supera un valor umbral de temperatura.



- Termovelocímetros. Detectan la velocidad de aumento de temperatura.
- Sistemas ópticos (humos).
- Láser.
- Sistemas óptico-térmicos.

### Respuesta ante incendios

Es uno de los peores desastres que pueden afectar a una biblioteca.

- ✘ A los daños producidos por el fuego hay que añadirle los daños producidos por el agua.
- ✘ La elevada temperatura favorece el desarrollo microbiano.
- ✘ Los materiales quemados deben ser manipulados con cuidado extremo, transportándose en bandejas rígidas, para ser tratados por los restauradores.

### Extinción

- ✘ El agente de extinción más eficaz es el agua.
  - Cuanto más pequeñas sean las partículas de agua, mayor eficiencia de enfriamiento despliegan.
  - Modalidades.
    - Sistemas de agua "a chorro"
    - Sistemas de agua "rociada"
    - Sistemas de agua "pulverizada".
    - Sistemas de agua nebulizada.
    - Sistemas de espuma.
- ✘ Medios de extinción no acuosos.
  - Actúan por sofocación. película impermeable.
- ✘ Extintores portátiles.
  - Los más adecuados son los de agua nebulizada.
- ✘ Sistemas automáticos (por gases).



ugr

Universidad  
de Granada

## **Inundaciones**

### Detección

- ✘ Existen dispositivos de protección contra el agua que al ser mojados emiten una señal de alarma
  - Polvo químico
    - Hoy día, existen sistemas de polvo químico diseñados específicamente para museos y bibliotecas, ya que protegen a los objetos con una capa impermeabilizadora

### Actuaciones

- ✘ Debe actuarse con rapidez.
- ✘ Las primeras cuarenta y ocho horas tras los daños por agua son cruciales (para evitar la proliferación de microorganismos en las colecciones)
- ✘ Necesidad imperiosa de disminución de los niveles de humedad en el ambiente.
- ✘ Evitar que se formen bolsas de aire estancado.
- ✘ Hay que disminuir la temperatura y favorecer la ventilación para reducir la humedad relativa ambiental y de los materiales.
- ✘ Un método apropiado para la estabilización de los materiales mojados es la congelación, ya que suspende el desarrollo de microorganismos y permite posponer la recuperación.
- ✘ Para la recuperación, es necesario desarrollar un proceso de secado.
  - Estará determinado por el volumen del material afectado, la gravedad de los daños, la naturaleza de los fondos y su valor.
  - Secado por ventilación.
    - Ocupa mucho espacio y es necesaria la intervención de mucho personal.



ugr

Universidad  
de Granada

## Bibliografía

- Culubret Worms, Bárbara [et. al.] (2008). *Guía para un plan de protección de colecciones ante desastres*. Madrid: Ministerio de Cultura.
- Tacón Clavaín, Javier (2011). *El marcaje con sellos, inscripciones y etiquetas de propiedad e identificación de grabados, dibujos, manuscritos y libros raros y valiosos*. [Documentos de trabajo U.C.M. Biblioteca Histórica; nº 13, 2011, ]
- Tacón Clavaín, Javier (2010). *Los desastres en archivos y bibliotecas: causas y efectos, protección y recuperación*. [Documentos de trabajo U.C.M. Biblioteca Histórica; 3] (No publicado)

## Tema 6: Acceso al documento: circulación, préstamo interbibliotecario y fotodocumentación

### Índice

#### **6.1. Circulación**

- 6.1.1. El Servicio de Acceso al Documento
- 6.1.2. Procesos, usuarios y documentos
- 6.1.3. Los usuarios del Servicio de Préstamo
- 6.1.4. Los documentos objeto de préstamo
- 6.1.5. Condiciones del préstamo
- 6.1.6. Tipos de préstamo
- 6.1.7. Incumplimiento de las normas de préstamo
- 6.1.8. Compromiso de la Biblioteca
- 6.1.9. Documentación del Servicio de Préstamo

#### **6.2. Préstamo interbibliotecario**

- 6.2.1. Definición
- 6.2.2. Normalización y cooperación
- 6.2.3. El préstamo interbibliotecario en la UGR

#### **6.3. Fotodocumentación (reprografía y digitalización)**

- 6.3.1. Formatos y soportes
- 6.3.2. El documento digital. Los facsímiles
- 6.3.3. El Servicio de Reprografía
- 6.3.4. La imagen digital. Digitalización
- 6.3.5. El pixel (picture element) y la codificación binaria
- 6.3.6. Calidad de la imagen digital. Nitidez y gama de color
- 6.3.7. Resolución
- 6.3.8. Profundidad de bits
- 6.3.9. Codificación binaria y gama de color
- 6.3.10. Tamaño de almacenamiento del archivo



ugr

Universidad  
de Granada

## 6.1. Circulación

### 6.1.1. El Servicio de Acceso al Documento

Este tema está dedicado a los servicios de circulación, préstamo interbibliotecario y reprografía (fotodocumentación, digitalización). Debe empezarse recordando la misión de la biblioteca: La biblioteca es un servicio o una corporación que tiene las funciones de reunir, conservar, organizar y poner a disposición de los usuarios una colección bibliográfica y documental.

En los temas anteriores se ha visto cómo es la Biblioteca de la Universidad de Granada y qué materiales forman su colección, así como las herramientas para su organización (catálogos, bases de datos, etc.) y los métodos para su conservación. También se ha visto el servicio de información bibliográfica, que constituye “el núcleo central del servicio a los usuarios” (Reglamento de la Biblioteca Universitaria, artículo 24). La información bibliográfica tiene como fin identificar los documentos pertinentes para satisfacer la necesidad que tiene un usuario concreto. Una vez identificados estos documentos, el paso siguiente es ofrecérselos: este es el objetivo de los servicios de acceso al documento.

Se trata de la última de las funciones de la biblioteca antes enumeradas: poner a disposición de los usuarios una colección bibliográfica. Esto se realiza mediante un conjunto de servicios llamados de formas distintas: acceso al documento, préstamo, circulación, etc. Todos estos términos en realidad indican una sola cosa: los materiales de la biblioteca no son para tenerlos guardados en una estantería.

### 6.1.2. Procesos, usuarios y documentos

Se puede definir el acceso al documento como un conjunto de procesos destinado a poner a disposición de los usuarios los documentos que necesitan. Procesos, usuarios y documentos son los tres elementos que intervienen en esta actividad. Los tres están interrelacionados.

Los procesos son los diferentes servicios (o modalidades del servicio de acceso al documento) cuyo fin es poner los fondos de la biblioteca a disposición de los usuarios. Permiten a los usuarios acceder a ellos.

Pero los usuarios de una biblioteca universitaria son muy diferentes, yendo desde un alumno recién llegado al mayor especialista mundial en una materia. Tienen necesidades



distintas, que se satisfacen con documentos diversos. La biblioteca debe adaptarse a las necesidades de información de todos ellos.

Los documentos tampoco son todos iguales y por esto hay diferentes formas de acceder a ellos. Estas formas de acceso son las distintas modalidades del servicio de acceso al documento, que a su vez llamamos también servicios: préstamo, préstamo interbibliotecario, reprografía, etc.

Según la Normativa de Préstamo de la Biblioteca de la Universidad de Granada, el préstamo es un servicio mediante el cual se pone a disposición de los usuarios, por un tiempo limitado y fuera del ámbito de la biblioteca, el material bibliográfico y documental. Es decir, es el permiso a los usuarios para retirar los materiales de la biblioteca fuera de sus salas.

Hay una parte especial del préstamo llamada préstamo interbibliotecario. Consiste en conseguir para los usuarios de la Universidad de Granada materiales que esta no tiene, pero se pueden obtener en bibliotecas ajenas. Y también desde aquí se envía a bibliotecas externas materiales que necesitan sus usuarios y no tienen allí.

### **6.1.3. Los usuarios del Servicio de Préstamo**

Los usuarios con derecho a préstamo son: la comunidad universitaria de Granada (profesores, investigadores, becarios, estudiantes y personal de administración y servicios); los antiguos alumnos que terminaron la carrera en la Universidad de Granada; el personal de los centros adscritos; visitantes de otras universidades en estancia oficial; personal de organismos e instituciones que tengan establecidos convenios de colaboración en materia de bibliotecas con la Universidad de Granada; personal no universitario (cualquier otra persona autorizada por la Dirección de la biblioteca); y usuarios externos (instituciones ajenas que solicitan los fondos de la Universidad de Granada para sus usuarios a través del servicio de préstamo interbibliotecario). Así, por ejemplo, un alumno del programa Erasmus es usuario del servicio de préstamo por ser un estudiante de la Universidad de Granada.

### **6.1.4. Los documentos objeto de préstamo**

El servicio se aplica de forma diferente a los distintos tipos de documentos. En principio, se puede prestar todo el material, pero la Normativa de Préstamo define algunas excepciones.

Se trata de documentos que no pueden prestarse fuera de las salas de la biblioteca. Son los siguientes: las publicaciones periódicas (en algunos casos pueden prestarse); el fondo antiguo (manuscritos, incunables y obras publicadas antes de 1901); los libros, documentos y mapas modernos agotados y de difícil reposición; los materiales muy utilizados de los que solo hay un ejemplar; los atlas cartográficos y los materiales gráficos; y otros materiales que a juicio de la biblioteca deban ser preservados.

### 6.1.5. Condiciones del préstamo

En el servicio de préstamo hay algunas normas muy importantes; por ejemplo, que es personal e intransferible. Por eso es necesario presentar un documento identificativo (DNI, permiso de conducción, tarjeta universitaria, etc.). La tarjeta universitaria permite acceder a todos los servicios de la universidad, pero solamente se expide a los miembros de la comunidad universitaria. Como se ha visto, la biblioteca ofrece el servicio de préstamo a personas que no pertenecen a ella. Para que puedan identificarse, la biblioteca expide un carné propio que solo es válido para los usuarios que no tienen tarjeta universitaria:



*Tarjeta universitaria*



*Carné de biblioteca*

Otra norma del préstamo es que la fecha de devolución asignada debe cumplirse estrictamente. Además, la cantidad de obras que puede llevarse cada persona, y el plazo de préstamo que se le da, dependen del tipo de usuario y del tipo de documento de que se trate. Esta cuestión se verá con más detalle a lo largo de este tema.

### 6.1.6. Tipos de préstamo

Como los plazos y el número de obras son variables, hay diferentes tipos de préstamo: a domicilio, semipermanente, por horas, por días o de fin de semana. Todas estas modalidades de préstamo debe solicitarlas el usuario acudiendo a la biblioteca donde se



encuentra el documento. Pero hay tres tipos de préstamo que funcionan al revés: es el documento el que se traslada donde se encuentra el usuario. Son el préstamo intercampus, el préstamo entre las diez bibliotecas universitarias andaluzas y el préstamo interbibliotecario. Excepto el préstamo intercampus y el interbibliotecario, las demás modalidades se gestionan mediante el programa Sierra (véase el tema 2).

**Préstamo a domicilio.** Es lo que se suele considerar el préstamo normal en las bibliotecas. Consiste en el préstamo clásico: el usuario se lleva a casa uno o varios documentos para su uso en privado. La cantidad de los materiales prestables y los plazos de devolución varían en función del tipo de usuario y el tipo de material. Generalmente es de catorce días para los estudiantes, un mes para el personal, etc. En los períodos no lectivos el plazo se amplía hasta el final de las vacaciones.

**Renovación o prórroga.** Si el usuario no ha terminado de usar el documento cuando acaba el plazo de préstamo puede renovarlo. La renovación tiene cuatro requisitos: que el documento sea prorrogable, porque hay materiales de mucho uso que no se pueden renovar; que no haya vencido el plazo de préstamo; que el usuario no esté sancionado, porque hay penalizaciones por incumplimiento de la normativa; y, por último, que nadie haya reservado el documento mientras estaba prestado.

**Reserva.** El último requisito de las renovaciones se debe a que los materiales prestados a un usuario pueden ser reservados por otro mientras espera la devolución. En el caso de que haya varios ejemplares de una obra, la reserva se realiza siempre sobre un ejemplar concreto, y no sobre cualquiera o sobre todos ellos. Además puede haber una lista de espera con varias reservas pendientes sobre el mismo documento. Cuando la obra reservada es devuelta se avisa por correo electrónico al usuario en espera. El plazo para recogerla es de cuarenta y ocho horas. Una vez transcurrido este tiempo, la reserva se anula y el documento vuelve a quedar disponible para el resto de usuarios.

**Préstamo semipermanente.** Ya se ha visto que los préstamos pueden renovarse, y por tanto los usuarios pueden tener las obras más tiempo del inicialmente previsto. Aun así el préstamo ordinario tiene plazos limitados que deben cumplirse estrictamente, y el número de renovaciones también está limitado. Sin embargo, para los investigadores y profesores los libros son sus herramientas de trabajo, y la institución tiene el deber de proporcionárselas en la medida de lo posible. Cuando alguno de ellos necesita estas herramientas de forma continua durante mucho tiempo puede recurrir a una modalidad de



ugr

Universidad  
de Granada

préstamo llamada semipermanente. Consiste en el préstamo al personal docente e investigador por un curso académico completo y prorrogable cada nuevo curso.

**Préstamos por tiempo reducido.** Hay varios tipos de préstamo pensados para documentos con mucho uso. En ellos el plazo de préstamo está muy limitado y no son prorrogables. La primera de esta modalidad es el préstamo por horas: los materiales se prestan durante cinco horas, y por tanto deben devolverse en el mismo día. Hay también un tipo de préstamo por un solo día, que debe devolverse al día siguiente. Por último, hay un préstamo especial de fin de semana; los documentos se prestan el viernes a partir de mediodía (14:00 horas) y se devuelven el lunes por la mañana (hasta las 10:00 horas).

A partir de ahora se tratarán los préstamos en los que no es el usuario el que se desplaza a la biblioteca donde se encuentra el documento, sino al revés. Naturalmente, estos traslados de los materiales los hace el personal de la biblioteca, contando con los servicios de correo interno y externo y mensajería.

**Préstamo intercampus.** El préstamo intercampus es el envío de documentos originales o copias de una biblioteca de la Universidad de Granada a otra, a petición de un usuario que no puede desplazarse adonde se encuentra la obra. Se emplea para ello el correo interno. Este servicio solo se ofrece entre dos campus distintos, y no entre bibliotecas del mismo campus. A efectos de este servicio, se considera que existen los campus siguientes: Cartuja, Nueva Granada, Aynadamar, Fuentenueva, Centro, Parque Tecnológico de la Salud, Ceuta y Melilla.

**Préstamo CBUA** (Consortio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía). Es otro servicio similar al anterior, pero en este caso no es dentro de la Universidad de Granada, sino entre las diez universidades públicas andaluzas (Almería, Cádiz, Córdoba, Huelva, Internacional de Andalucía, Jaén, Málaga, Pablo de Olavide y Sevilla, además de Granada). Para los envíos se emplea la mensajería.

**Préstamo interbibliotecario.** Es similar al préstamo CBUA, pero no se limita a las universidades públicas andaluzas. Comprende intercambios con toda clase de bibliotecas, archivos y centros documentales de todo el mundo. Mediante este servicio se suministran originales en préstamo cuando es posible y, cuando no, copias. Para que un usuario de la Universidad de Granada solicite a la biblioteca que busque fuera alguna obra es requisito que no esté aquí ni tampoco disponible en las demás universidades andaluzas mediante el



préstamo CBUA. Igualmente, el préstamo interbibliotecario permite enviar documentos pertenecientes a la Universidad de Granada a bibliotecas externas que los necesitan y no los tienen. Este servicio está enfocado a la investigación. Es muy necesario para los investigadores, que deben consultar muchísimos materiales aunque sus propias bibliotecas no los tengan; por esto suele ser un servicio muy bien valorado en las encuestas de satisfacción de usuarios. También es un servicio algo más complejo, por lo que se le dedica una parte específica de este tema.

El préstamo intercampus, el CBUA y el interbibliotecario realizan la misma tarea, pero son tres servicios distintos. Esto se debe a que tienen condiciones diferentes, y también varían los procesos técnicos para realizarlos.

#### **6.1.7. Incumplimiento de las normas de préstamo**

La biblioteca sanciona por la pérdida o deterioro de los documentos prestados y por el retraso en la devolución. En el primer caso, el usuario debe reponer el material, y si esto no es posible debe indemnizar por el perjuicio. El retraso en el préstamo por horas o de fin de semana se sanciona con un día de suspensión del servicio por cada obra y hora de retraso. En el caso del préstamo por días y a domicilio, la sanción es de dos días de suspensión por cada obra y día de retraso. Por tanto, el usuario adquiere una responsabilidad cuando retira un documento en préstamo. Por este motivo el préstamo tiene que ser personal e intransferible.

#### **6.1.8. Compromiso de la Biblioteca**

El personal de la biblioteca tiene también una responsabilidad. Además de los deberes que le asignan las leyes y las normas laborales, hay otros de ética profesional. Entre ellos está facilitar el acceso a los documentos en la medida de lo posible. Y, muy especialmente, la confidencialidad con la información sobre los usuarios y las obras que retiran en préstamo.

#### **6.1.9. Documentación del Servicio de Préstamo**

El Servicio de Préstamo se rige por varios documentos. En primer lugar, el Reglamento de la Biblioteca Universitaria de Granada. En segundo, la Normativa de Préstamo en que se ha basado esta introducción. Y, finalmente, un conjunto de manuales operativos con las especificaciones técnicas del servicio. Además, en la página web de la biblioteca hay varias guías explicativas sobre algunas de las modalidades de préstamo.



## 6. 2. Préstamo Interbibliotecario

### 6.2.1. Definición

Es la forma más elemental y antigua de cooperación entre bibliotecas y consiste en que una biblioteca obtiene de otra un documento que no se halla en sus fondos, es decir, a través de este servicio se puede acceder a información que no está disponible en nuestra biblioteca habitual

Tal como lo define el Diccionario de Ciencias de la Documentación (Ed. Lopez Yepes): Se le conoce también como servicio de acceso al documento puede definirse como una operación mediante la cual una biblioteca obtiene de otra un documento (original o copia), de que no dispone en su colección, para atender la solicitud de un usuario.

Dentro del servicio conviene distinguir dos partes bien diferenciadas teniendo en cuenta si lo que se obtienen son documentos originales o copias. En el primer caso, el préstamo temporal, en el segundo, lo que obtiene el usuario es una copia

Este servicio hay que situarlo en el del marco de la cooperación interbibliotecaria y se justifica por la imposibilidad de las bibliotecas de ser autosuficientes a la hora de atender las necesidades de información de los usuarios debido al aumento de la producción editorial, la imposibilidad de poseer todos los fondos y la necesidad de información por parte de nuestros usuarios

El desarrollo de este servicio se debe a causas diversas, pero entre éstas hay que mencionar, sobre todo, los avances de la informática y de las telecomunicaciones que han permitido crear instrumentos como los catálogos accesibles online, facilitando la aparición, por ejemplo, de redes de bibliotecas que constituyen también un elemento decisivo para el desarrollo de la cooperación en general, y para el del préstamo interbibliotecario en particular. No hay que olvidar tampoco el papel de instituciones como la IFLA, que mediante la creación de programas como el de Disponibilidad de las Publicaciones (DUP), ha contribuido al desarrollo de un corpus doctrinario en el que se asienta este servicio, así como a la normalización a nivel internacional de los procesos, impresos, etc. mediante los cuales se llevan a cabo



El ámbito en el que puede realizarse el préstamo varía pudiendo ser internacional, nacional provincial y local, pero hay una serie de elementos que intervienen en el proceso:

- PETICION. Hay siempre una biblioteca que recoge la demanda del usuario. Tras la demanda, la biblioteca ha de consultar sus propios catálogos para comprobar que realmente no dispone del documento solicitado
- LOCALIZACION DEL DOCUMENTO. Para ello es imprescindible la utilización de distintas fuentes de información, sobre todo catálogos de bibliotecas. De éstos los más importantes son los catálogos colectivos y los de grandes bibliotecas. La generalización de los catalogos automatizados ha supuesto una mayor eficacia y agilización del proceso
- TRANSMISIÓN DE LA PETICIÓN A LA BIBLIOTECA PRESTATARIA, sometiéndose a las condiciones fijadas por ésta en cuanto al modelo y contenido de los formularios utilizados en la petición, duración del préstamo, tarifas,....
- RECEPCION Y USO
- DEVOLUCION DEL DOCUMENTO

El préstamo interbibliotecario no debe ser considerado como un servicio que realizan las bibliotecas de forma individual, sino que debe ser planificada a nivel nacional, como recomienda la IFLA, para lograr una mayor eficacia y racionalización de los recursos

### 6.2.2. Normalización y cooperación

#### Norma

Regla o conjunto de reglas que determinan las características de cualquier producto en el ámbito industrial II Procedimiento que define el conjunto de pasos previos, condiciones, etc. que cualquier tarea debe seguir para alcanzar un determinado modelo II son las diversas pormenorizaciones técnicas o intelectuales que contienen el conjunto de condiciones que debe cumplir para su elaboración un producto físico o intelectual, para facilitar la comercialización, el intercambio o la comunicación entre países, con garantías de uso en todos ellos

Las normas están producidas por quien tenga “autoridad” para imponerlas sobre un colectivo, tanto de productores como de intelectuales. Las normas no son leyes, por tanto su incumplimiento no conlleva sanción o castigo, pero sí suponen que, ni se cumplen, el producto material o intelectual correspondiente puede no ser aceptado en otros países o comunidades científicas



Lo más frecuente es que las normas procedan de organismos internacionales, pero también pueden deberse a organismos nacionales, autonómicos, regionales o locales. También pueden proceder de asociaciones, grupos empresariales o simplemente empresas. Cuanto mayor sea el ámbito de responsabilidad de quien dicte la norma, mayor será el colectivo que deberá cumplirla. A este respecto adquieren importancia las normas elaboradas por los organismos internacionales

Las normas rompen barreras de producción, de comercialización e intelectuales de cualquier país o lengua, por lo que lo más eficaz, para que la norma progrese y se cumpla con su cometido de universalización y que produzca los beneficios de comunicabilidad e intercambio que se pretenden conseguir, es que sea aceptada por la mayoría de los productores e intelectuales, para lo cual, como se ha dicho, tienen más garantías de ser aceptadas por todos los miembros implicados, las que proceden de los organismos internacionales (ISO, IFLA)

También tienen amplitud de aceptación las normas dictadas por los organismos nacionales de normalización, fundamentalmente en su ámbito de territorialidad, como en España AENOR.

### **Cooperación**

La ayuda mutua que se brindan y reciben entre dos o más bibliotecas a fin de satisfacer las necesidades de información de sus usuarios y hacer un uso más racional de sus recursos". Es una actividad que involucra esfuerzos de dos o más instituciones bibliotecarias para alcanzar un fin en donde todos los que participan esperan obtener beneficios. Cooperar implica compartir recursos o experiencias (vivencias) para satisfacer las demandas de información de los usuarios, siendo cada vez más exigentes, para obtener una información más completa.

La cooperación en el caso del Préstamo interbibliotecario, permite a cualquier biblioteca solicitar a otra un documento que no se encuentre entre sus fondos, para responder a la demanda del usuario. Su objetivo es difundir los fondos bibliográficos. Esta actividad debe reglamentarse a través de un acuerdo global y público para las instituciones intervinientes, que especifique las normas de la misma, quienes tendrán derecho a este servicio, cuáles serán sus obligaciones y amortizar el servicio a través del cobro de una cuota.



### **ISO. International Organization for Standardization.**

Organización no gubernamental de carácter internacional cuyo objetivo es promover el desarrollo de normas –estándares- internacionales que faciliten el intercambio de bienes y servicios así como la cooperación en el ámbito de la actividad intelectual, científica, tecnológica y económica. Dichos estándares son acuerdos voluntarios suscritos en diversos campos que tratan de unificar las normativas nacionales en distintos sectores productivos y que sirven como especificación técnica o patrón de referencia para ser usados de forma homologa por todas las partes involucradas –abastecedores, clientes, usuarios, etc. – en la actividad objeto de la mencionada norma.

*El protocolo de préstamo interbibliotecario (ISO ILL):*

[http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue\\_tc/catalogue\\_tc\\_browse.htm?commid=48798](http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue_tc/catalogue_tc_browse.htm?commid=48798)

Entre los objetivos que persigue la norma se incluyen:

- Control de las transacciones de PIB: proporcionar un esquema de las acciones permitidas, el seguimiento de una transacción y el intercambio de información entre los participantes.
  - La integración de varios sistemas: permitir que varios sistemas se comuniquen sin tener en cuenta el nivel de automatización.
  - Reflejo de las prácticas actuales de PIB.
- 
- ISO 10160: Service definitzon
  - ISO 10161-1: Protocol specification.
  - ISO 10161-2: Protocol implementation conformance statement (TICS) proform.

### **IFLA.**

La Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias (IFLA) es el principal organismo internacional que representa los intereses de los usuarios, de los servicios bibliotecarios y de documentación. Es el portavoz a nivel mundial de los profesionales de las bibliotecas y la documentación.

Podemos ver la sección de Prestamo interbibliotecario, entrando en la página web de IFLA y siguiendo estos pasos:

- IFLA / ACTIVIDADES Y GRUPOS
- LIBRARY COLLECTION DIVISION II
- SECTIONS DOCUMENT DELIVERY AND RESOURCES SHARING
  - <http://www.ifla.org/docdel>

Los objetivos de la Sección de Suministro de Documentos y Uso Compartido de Recursos:

- Planificar y aplicar actividades de IFLA relacionadas con el préstamo internacional.
- Proporcionar oportunidades de formación continua a las personas que trabajan en el campo de suministro de documentos y préstamo interbibliotecario.
- Controlar el impacto de los recursos y publicaciones electrónicos sobre el suministro de documentos y el préstamo interbibliotecario.
- Promocionar las actividades de la Sección internacionalmente, entre los colegas de suministro de documentos y préstamo interbibliotecario.
- Asumir el reto de proporcionar servicios de suministro de documentos y préstamo interbibliotecario en países en desarrollo

Entre otras cosas provee Principios y Procedimientos, así como directrices de Buenas Prácticas.

Creó un formulario para ser comprendido a nivel internacional y de esta manera facilitar las solicitudes de préstamo. Actualmente las peticiones se hacen en su mayoría por correo electrónico y también da recomendaciones para la fácil interpretación e identificación de lo solicitado.



|   |             |  |  |           |   |  |
|---|-------------|--|--|-----------|---|--|
| <b>I.F.L.A. INTERNATIONAL LOAN/PHOTOCOPY REQUEST FORM</b><br><b>FORMULAIRE DE DEMANDE DE PRET/PHOTOCOPIE INTERNATIONALE</b><br><b>COPY B EXEMPLAIRE B</b> |             |  |  |           | Request ref no/Patron identifier<br>No de commande/identité de lecteur  |  |
| Borrowing library's address<br>Adresse de la bibliothèque emprunteuse   |             |  | Needed by<br>Demande avant   |           | Quote if cost exceeds<br>Prix si plus que   |  |
|   |             |  | Shelfmark<br>Cot de placement  |           |   |  |
|   |             |  | Request for:<br>Commande de: <input type="checkbox"/> Loan Pret <input type="checkbox"/> Photocopy Photocopie <input type="checkbox"/> Microform |           |   |  |
|   |             |  | Report/Reponse   |           |   |  |
| Books: Author, title - Livres: Auteur, titre/Serials: Title, article title, author - Périodiques: Titre, titre de l'article, auteur                       |             |  |  |           | <input type="checkbox"/> Part not held/Volume /fascicule non detenu<br><input type="checkbox"/> Title not held /nous n'avons pas ce titre<br><input type="checkbox"/> Not traced/Ne figure pas dans cette bibl.<br><input type="checkbox"/> Not for loan/Exclu de prêt<br><input type="checkbox"/> Copyright restrictions |  |
| Place of Publication<br>Lieu de publication   |             | Publisher<br>Editeur   |  |           | <input type="checkbox"/> Not immediately available. Reapply in.....weeks<br>Non disponible actuellement. Renouvelez la demande dans.....semaines  |  |
| Year-Annee  | Volume-Tome | Part-No  | Pages  | ISBN/ISSN | <input type="checkbox"/> Lent until/Prêté jusqu'au.....<br><input type="checkbox"/> Use in library only/A consulter sur place uniquement  |  |
| Edition   |             | Source of verification/reference<br>Référence bibliographique/Verification |  |           | I declare that this publication is required only for the purpose of research or private study.<br>Je déclare que cette publication n'est demandé qu'à des fins de recherche ou d'étude privée<br>Signature.....<br>Date.....  |  |
| Lending library's address/adresse de la bibliothèque prêteuse   |             |  |  |           |   |  |

Otra importante aportación es la de sistema de VALES. Es decir, ya que las transacciones de préstamo crean un coste, y el pago entre países puede resultar engorroso, existen unos vales o voucher que agilizan dichos tramites de pago.



## **REBIUN.**

Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN) es una comisión sectorial de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE) desde 1998.

Desde su creación, a iniciativa de un grupo de directores de bibliotecas en 1988, REBIUN constituye un organismo estable en el que están representadas todas las bibliotecas universitarias y científicas españolas.

REBIUN está formada por las bibliotecas de las 75 universidades miembros de la CRUE (50 de ámbito universitario público y 25 de ámbito universitario privado) y el CSIC

*Aportación de REBIUN al préstamo interbibliotecario:*

- CATALOGO. Es importante pues unifica todas las bibliotecas mencionadas de tal manera que facilita la localización
- ACUERDO. Para impulsar el prestamos interbibliotecario entre las bibliotecas que pertenecen a REBIUN

### Finalidad:

REBIUN, con el fin de facilitar la disponibilidad universal de los documentos existentes en las bibliotecas universitarias y científicas españolas, establece a través de este acuerdo las condiciones y los medios necesarios para impulsar y homogeneizar los servicios de préstamo interbibliotecario. La finalidad de este acuerdo es promover una serie de medidas que ayuden a la coordinación y mejora de estos servicios.

El cumplimiento de este acuerdo entre todos los miembros de REBIUN es necesario para garantizar el logro de los siguientes objetivos.

### Objetivos:

Facilitar el acceso a los documentos de las bibliotecas universitarias y científicas españolas.

Utilizar los métodos más eficaces para identificar la localización de los documentos y transmitir las peticiones.

Disminuir los tiempos de respuesta entre las bibliotecas participantes.  
Simplificar las gestiones y trámites económico-administrativos.  
Aplicar y desarrollar las nuevas tecnologías en el acceso al documento.  
Unificar los criterios de préstamo interbibliotecario.

➤ MANUAL DE PROCEDIMIENTO.

[http://www.rebiun.org/documentos/Documents/PR%C3%89STAMO%20INTERB/Manual\\_Prestamo\\_Interbibliotecario\\_revisi%C3%B3n\\_noviembre\\_2013.pdf](http://www.rebiun.org/documentos/Documents/PR%C3%89STAMO%20INTERB/Manual_Prestamo_Interbibliotecario_revisi%C3%B3n_noviembre_2013.pdf)

➤ DIRECTORIO. Es una lista con todos los datos de las bibliotecas así como contactos  
<http://directorio.gtbib.com/>

➤ TARIFAS. Todos los años se aprueban unas tarifas para las bibliotecas pertenecientes a REBIUN de tal modo que haya hegemonía en los precios. Se publican en su página web.

## **Localización**

Cuando, a través de cualquiera de las diversas opciones de búsqueda de un catálogo, localizamos un documento, el siguiente paso es saber cómo encontrarlo. Para ello, el catálogo nos indica su ubicación y su signatura, que es el código que informa del lugar que dicho documento ocupa dentro del fondo general.

En el caso del préstamo interbibliotecario es posible que recorramos varios catálogos hasta conseguir localizarlo.

## **Catálogo.**

Elemento básico para toda biblioteca ya que constituye su inventario y la localización de sus fondos. A la vez, resulta un elemento básico para la recuperación de la información.

Algunos catálogos que podemos utilizar:

CATALOGO DE REBIUN (Por tratarse del mismo tipo de bibliotecas Universitarias y de investigación)

El Catálogo Colectivo ([rebiun.absysnet.com](http://rebiun.absysnet.com)) contiene los registros bibliográficos de las

bibliotecas universitarias y de investigación que son miembros de REBIUN y además todos los registros de aquellas bibliotecas que han firmado convenio con REBIUN y que contemplen en dicho convenio la inclusión de registros en el Catálogo Colectivo.

En el enlace: <http://rebiun.baratz.es/rebiun/>

CATALOGO CBUA (consorcio de bibliotecas universitarias de Andalucía)

<https://cbua.cica.es/>

BIBLIOTECA NACIONAL DE ESPAÑA (por ser el referente en España)

<http://catalogo.bne.es/uhtbin/webcat>

BIBLIOTECAS PÚBLICAS (para poder encontrar algunos fondos generales)

<http://www.mecd.gob.es/bpe/cargarFiltroBPE.do?&cache=init&layout=bpe&language=es>

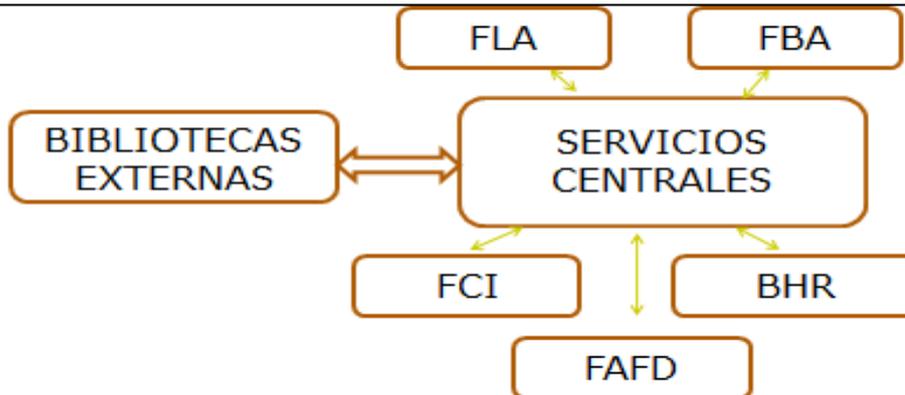
C17 (especializado en el área Biosanitaria, se necesita clave para entrar)

<http://www.c17.net/index.php/default/>

### **6.2.3. El Préstamo Interbibliotecario en la UGR**

La Biblioteca actualmente depende del Vicerrectorado de Investigación, a su vez las distintas divisiones, estando el Servicio de Préstamo Interbibliotecario integrado con servicio de adquisiciones

Por otro lado cabe destacar como funciona el Servicio de Préstamo Interbibliotecario en la Biblioteca de la UGR. Las solicitudes se encauzan a través de los servicios centrales, es decir cualquier biblioteca externa debe enviar su petición al servicio de Préstamo Interbibliotecario ubicado en la Biblioteca del hospital Real, por cualquier medio utilizado (carta, o como es más habitual correo electrónico), a vez servicios centrales lo pedirá a la biblioteca de centro que posea el documento, ésta lo envía a servicios centrales y atenderán finalmente la petición a la biblioteca externa. Viceversa ocurre igual, cada petición que hace un usuario de nuestra biblioteca, la solicite en cualquier biblioteca de centro, ésta tramitará la petición, pero será servicios centrales quien la pida a la biblioteca externa. Así que, aunque nuestros usuarios pueden solicitar en cualquier centro nuestro, internamente se gestiona a través de los servicios centrales.



### **Pasos a seguir en la tramitación de un préstamo interbibliotecario**

1. Buscar en el catálogo de la UGR
2. Localización CBUA, REBIUN, C17, BNE, RERO, CCFR, SBN, COPAC.  
Disponibilidad y Ubicación (descentralizado)
3. Se informa al usuario de la condiciones (pago o formulario cargo)
4. Rellenar formulario GTBIB- SOD
5. Servicios centrales: Cursar petición.
6. Respuesta negativa: Nueva localización
7. Respuesta positiva. Se recibe el documento
8. Entregamos a usuario
9. Anotar fecha de entrega al usuario
10. Si es préstamo, pendientes de devolución

### **Automatización del préstamo interbibliotecario**

A nivel internacional encontramos mucha bibliografía que refleja los cambios que la



automatización provocaba en estos servicios y su influencia en otros procesos como la mejora de las colecciones (El desarrollo de las normas *ISO 10160* y *10161*, el protocolo *OpenURL* y las recomendaciones de la *IFLA* en materia de PI contribuyeron a facilitar la interconexión de los diferentes programas aunque, en la práctica, a día de hoy aún no están completamente aplicadas. En la actualidad el uso del correo electrónico junto a los formularios web se han consolidado como los dos mecanismos más utilizados para realizar peticiones. El segundo, a diferencia del correo, también elimina la incertidumbre en la recepción. Para evitar volver a teclear los datos en el sistema de gestión, la *IFLA* propuso una serie de recomendaciones sobre los datos a incluir y formato a emplear instando también a adoptar las normas *ISO 10160/10161*. Muchas bases de datos y catálogos usan protocolos como el *OpenURL* para trasladar la información bibliográfica directamente a los formularios de los programas de gestión.

Con la generalización de internet el correo electrónico ha pasado a ser el principal sistema para el envío de documentos en formato digital. Si bien lo habitual es enviar el documento como adjunto a un mensaje, esta opción puede presentar problemas en caso de ficheros de gran tamaño ya que muchos servidores de correo tienen limitaciones al respecto y también pueden aparecer conflictos con filtros antispam. Una alternativa muy utilizada es enviar por correo electrónico un enlace que apunte a una web donde el usuario puede descargar el documento. Generalmente esta descarga está protegida por un código de usuario y contraseña y tiene una caducidad de días. Aunque la mensajería electrónica es muy fiable, su principal inconveniente es no disponer de la certeza en la recepción del mensaje ya que no existe un estándar de acuse de recibo en los clientes de correo utilizados.

- Sistemas ligados al catálogo local. Un ejemplo es el módulo de PI del sistema de gestión de bibliotecas
- Programas independientes del catálogo. Aplicaciones propias y los programas comerciales como *GTBib-SOD*.

La automatización de los servicios de PI en las universidades españolas ha seguido un modelo descentralizado en el que cada centro tiene su propio sistema de gestión, a diferencia de lo que ha ocurrido en otros países como Estados Unidos en el que el

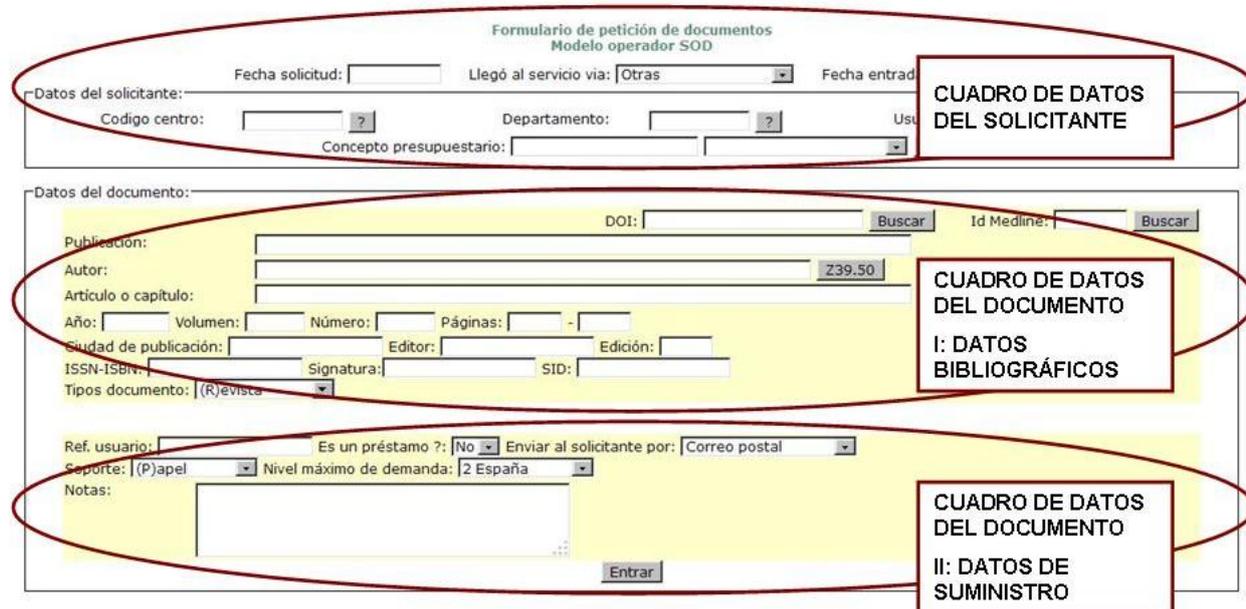
programa de gestión está centralizado y ligado al catálogo colectivo *OCLC*. Este aspecto hace que cobren especial importancia las comunicaciones y los estándares para poder interconectar diferentes sistemas. (Rodríguez Gairin, 2012)

### **Software específico de préstamo interbibliotecario: GTBIB-SOD**

Razones para utilizar Gtbib-sod

- Diseño específico para la gestión de préstamo interbibliotecario.
- Intuitiva y fácil de usar
- Interfaz web, mantenida y gestionada por los gestores y adaptada de forma continua a nuestros requerimientos
- Usado por la mayoría de las bibliotecas con las que interactuamos, integración rápida y fácil
- Gestión integrada todo el flujo de peticiones (obtención y suministro)
- Soporta el uso de ADQUISICIONES como punto único de entrada para peticiones de bibliotecas externas
- Mejor control administrativo
- Estadísticas más completas y fáciles de obtener

## Formulario de introducción de peticiones nuevas en gtbib



Formulario de petición de documentos  
Modelo operador SOD

Fecha solicitud:  Llegó al servicio vía:  Otras  Fecha entrada:

Datos del solicitante:

Código centro:  ? Departamento:  ? Usuario:

Concepto presupuestario:

CUADRO DE DATOS DEL SOLICITANTE

Datos del documento:

DOI:  Buscar Id Medline:  Buscar

Publicación:

Autor:  Z39.50

Artículo o capítulo:

Año:  Volumen:  Número:  Páginas:  -

Ciudad de publicación:  Editor:  Edición:

ISSN-ISBN:  Signatura:  SID:

Tipos documento:  (R)evista

Ref. usuario:  Es un préstamo?:  No  Enviar al solicitante por:  Correo postal

Soporte:  (P)apel Nivel máximo de demanda:  2 España

Notas:

Entrar

CUADRO DE DATOS DEL DOCUMENTO  
I: DATOS BIBLIOGRÁFICOS

CUADRO DE DATOS DEL DOCUMENTO  
II: DATOS DE SUMINISTRO

## Formulario de introducción de peticiones nuevas en GTBib

### Cuadro de datos del solicitante

Los campos que deben rellenarse siempre son:

- Fecha solicitud: es la fecha en que el usuario hizo la solicitud, independientemente de que la introducción de la petición en GTBib se haga ese mismo día o posteriormente. GTBib no cumplimenta este campo automáticamente.
- Llegó al servicio vía: medio de llegada de la petición a la Biblioteca de Centro (personalmente, correo electrónico, etc.).
- Código centro: código del centro solicitante en GTBib (!adqui, !fsi, !fla, etc.).
- Usuario: código del usuario solicitante en GTBib (!x0001, !s0001, !f0001, etc.).
- Concepto presupuestario: se rellena únicamente cuando el usuario debe abonar el coste de la petición, y en estos casos se elige la opción “EXTERNOS” del menú desplegable; en el caso de solicitudes que no deberán ser pagadas por el usuario este campo se deja en blanco.



## Cuadro de datos del documento

### I: Datos bibliográficos

Los campos que deben rellenarse siempre son:

- Publicación: título de la publicación.
- Autor: si es libro, autor de este; si es capítulo o artículo, autor de este.
- Artículo o capítulo: título del artículo, capítulo o parte.
- Año.
- Volumen, número, páginas (en su caso).
- ISSN-ISBN (si existen).
- Tipo de documento: revista, libro, etc.
- A ser posible deben completarse todos los demás campos bibliográficos.

### II: Datos de suministro

Los campos que deben rellenarse siempre son:

- ¿Es un préstamo?

### 6.3. Fotodocumentación: reprografía y digitalización

#### 6.3.1. Formatos y soportes

La última parte de este tema trata sobre la reprografía. Este servicio realiza copias de los documentos originales existentes en la biblioteca. Para ello se emplean varias técnicas. La más usada actualmente es la digitalización. Consiste en una reproducción electrónica del original hecha mediante un aparato llamado escáner. Recientemente se ha extendido el uso de equipos multifunción. Son unas máquinas muy automatizadas que integran las utilidades de un escáner, una impresora, una fotocopidora y un fax. Pero para conocer la digitalización conviene emplear antes escáneres clásicos con un funcionamiento más manual, de la misma forma que se aprende a sumar de cabeza y con los dedos, y solo se recomienda usar calculadoras después de este primer aprendizaje.

Esta parte del tema consta de algunos aspectos de la técnica para escanear y de algunas aplicaciones de la digitalización en bibliotecas, archivos y centros de documentación. Se presentan igualmente procedimientos de reprografía obsoletos que ya no se emplean. Esto se debe a que una de las misiones de la biblioteca es la conservación de una colección bibliográfica y documental, incluyendo obras originales y copias realizadas con estas técnicas antiguas. Por eso el personal debe conocer estos medios y saber usarlos. También es necesario saber algo sobre las implicaciones económicas de algunos métodos reprográficos, ya que este servicio es caro. Para profundizar en los aspectos sociales, políticos y económicos de la digitalización de bibliotecas se pueden leer, por ejemplo, algunos artículos de Lluís Anglada (Anglada, 2000).

Es normal que coexistan tecnologías de épocas distintas. Cuando comenzaron las bibliotecas digitales, hacia el año 2000, se decía que el libro electrónico iba a reemplazar al de papel. Pero la experiencia indica que los soportes y formatos nuevos no sustituyen automáticamente a los antiguos. Por eso debemos conocerlos todos aunque estén realizados con tecnologías ya abandonadas. En esta parte del tema se verán algunas técnicas reprográficas, y se aprenderán algunos aspectos de la más actual, que es la digitalización. Sin embargo es necesario tener en cuenta que los formatos nuevos no siempre eliminan a los antiguos, que el soporte nuevo puede no ser mejor ni más duradero que el viejo, y que muchas veces todos ellos conviven y se complementan. En los temas anteriores se han visto los ejemplos extremos de esta coexistencia en la

colección bibliográfica de la Universidad de Granada: los recursos electrónicos de más valor en la actualidad y el fondo antiguo.

Este temario no profundiza mucho en el contenido técnico de la digitalización. Se limita a procurar la comprensión de sus elementos más básicos (codificación binaria, resolución y profundidad de bits). La realización de imágenes digitales es una tarea compleja y muy profesional, y desarrollarla íntegramente por escrito excede las posibilidades. Además la tecnología informática evoluciona muy rápidamente. Por eso, para aprender más sobre la digitalización conviene recurrir a bibliografía específica, bien perteneciente a los fondos de la Biblioteca Universitaria o bien disponible en internet. Se recomienda especialmente el tutorial *Llevando la teoría a la práctica*, publicado en línea por la Biblioteca de la Universidad de Cornell. Como sugiere su título, el interés principal tanto de esta parte del temario como del mismo tutorial es invitar a practicar la captura y el tratamiento de imágenes digitales. Así se pueden conocer en profundidad aspectos importantes que no se tratan aquí, como los formatos de imagen, la compresión, el brillo, el contraste, etc.

### 6.3.2. El documento digital. Los facsímiles

Un documento digital es el que tiene soporte informático. Los formatos son variados, dando lugar a diferentes tipos: sonoro, audiovisual, gráfico estático (fotografía digital, mapa, etc.). Son ejemplos de documentos digitales las fotos y vídeos grabados con cámara digital o teléfono móvil, pero también los realizados con un escáner.



La imagen de la izquierda es una reproducción facsímil de la bula fundacional de la Universidad de Granada, expedida por el papa Clemente VII en 1531. En realidad esta versión digital no se ha hecho a partir del original, sino de un facsímil en papel, que se puede ver en tres dimensiones en la fotografía de la derecha.

Esta otra imagen digital pertenece al repositorio institucional de la Biblioteca de la Universidad de Granada (Digibug). En este caso sí está tomada de la bula original:



La bula original es un documento único y muy valioso, por lo que necesita una protección especial. Al mismo tiempo es interesante para los usuarios, ya que con ella se autorizó a la Universidad de Granada a impartir docencia y conceder grados académicos. Pero su uso libre la deterioraría rápidamente. Por ello, para facilitar el acceso sin perjudicar el documento se han ido realizando a lo largo del tiempo reproducciones facsímiles que sí pueden utilizar los usuarios. Las imágenes anteriores son ejemplos de estas copias de la bula: la primera con el papel como soporte, y la segunda digital. Se consiguen así dos objetivos que forman parte de las funciones tradicionales de la biblioteca: conservar y poner a disposición del público fondos bibliográficos y documentales. La preservación se trata en el tema anterior y el acceso al documento en este. Los dos están muy relacionados. Muchas veces conservar un objeto exige limitar o impedir que se utilice directamente. Y al contrario, facilitar el acceso a él supone un riesgo para su integridad. La biblioteca debe encontrar un término medio entre preservación y puesta a disposición. El servicio de reprografía es una parte importante de este término medio.

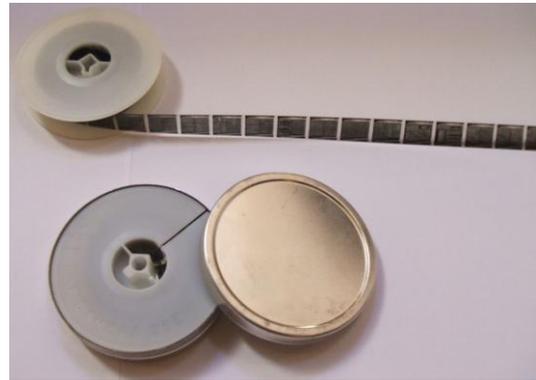
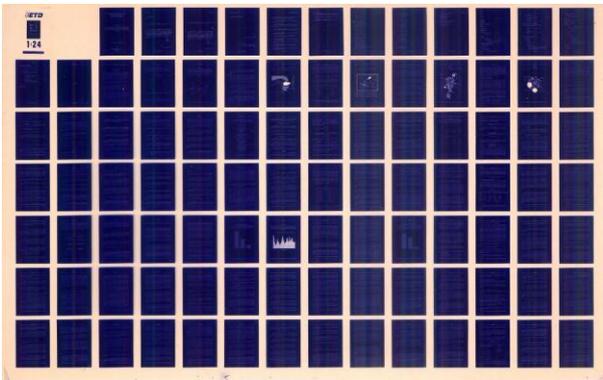
Las dos versiones presentadas de la bula fundacional son facsímiles, que es el tipo de copias que realiza el servicio de reprografía de una biblioteca. Un facsímil es una reproducción idéntica o casi idéntica de un original, respetando su contenido y su aspecto. Este tipo de copia se aplica generalmente a documentos antiguos y valiosos, aunque hay excepciones. Puede realizarse sobre varios soportes (papel, informático, película de celuloide, etc.) y empleando tecnologías diferentes (impresión, digitalización, fotografía,



etc.). Cada técnica tiene características distintas. Actualmente la más utilizada es la digitalización. Sus principales ventajas son el bajo coste, y la posibilidad de difundir la copia indefinidamente mediante correo electrónico, publicación en internet o exportación a diferentes dispositivos (libros electrónicos, *pendrives*, teléfonos móviles, etc.).

### 6.3.3. El Servicio de Reprografía

La técnica reprográfica obsoleta más presente en las bibliotecas se realizaba mediante la fotografía. Las páginas del documento se fotografiaban, y los fotogramas del conjunto de páginas se reunían en dos formatos: la microficha (lámina de celuloide conteniendo los fotogramas de numerosas páginas) y el microfilm (película de celuloide en forma de rollo):



Tanto en la microficha como en el microfilm, cada uno de los cuadros oscuros es un fotograma (en negativo) de una página del documento original. Las fotografías que componen las microfichas y microfilmes son microscópicas y no se pueden leer a simple vista.

---

<sup>1</sup> Izquierda: microficha. Derecha: microfilm; obsérvese el envase metálico que protege el rollo.

Para usarlas se necesita un aparato especial, llamado lector de microformas:



En él, la microficha o el microfilm se colocan en la base, y un sistema de lentes amplía los fotogramas hasta que son visibles en la pantalla. Estos aparatos son caros y de manejo complicado; además cada vez se encuentran en menos bibliotecas. Por eso otra de las ventajas del facsímil digital es la comodidad.



Esta es una página del *Codex Granatensis*, una de las obras más valiosas del fondo antiguo de la Biblioteca Universitaria de Granada. Se trata de un manuscrito miniado. Este nombre procede del minio (en latín *minium*), un óxido de plomo rojizo empleado frecuentemente como pigmento en obras antiguas.

---

<sup>2</sup> Lector de microformas. Biblioteca del Hospital Real.



Otra página del mismo manuscrito:



En la letra capitular con que se inicia el texto de esta página (ampliada a la derecha) hay un amanuense copiando el texto de un libro en otro nuevo que está realizando. Los copistas de las bibliotecas medievales producían libros nuevos reproduciendo el texto a partir de otros más viejos. Lo hacían con dos objetivos: preservar el texto si el ejemplar antiguo estaba deteriorado, y aumentar la cantidad de ejemplares disponibles mediante la realización de uno nuevo. La sala de lectura y copia de estas bibliotecas se llamaba *scriptorium*. Este lugar constituía el servicio de reprografía de las bibliotecas medievales, empleando procedimientos artesanales. La reprografía moderna ya no se hace con técnicas manuales pero sigue cumpliendo las dos mismas funciones: conservar los documentos y facilitar el acceso a ellos incrementando la cantidad de ejemplares disponibles. Las copias medievales duplicaban el texto, pero al hacerse manualmente podían tener un aspecto distinto al original. En cambio los servicios modernos de reprografía producen facsímiles, respetando no solo el contenido sino también el aspecto. Las funciones básicas de la biblioteca han permanecido a lo largo del tiempo aunque su ejecución se haya ido modificando con el desarrollo técnico. Actualmente también se copian los documentos para preservarlos y facilitar el acceso a ellos, empleando técnicas informáticas. El resultado de este trabajo enorme son los repositorios digitales, que contienen fondos de todo tipo de instituciones, organismos y corporaciones. La biblioteca digital tiene las mismas funciones que la tradicional (reunir, organizar, conservar y poner a disposición de los usuarios una colección bibliográfica y documental). Pero las aplica a fondos electrónicos empleando medios informáticos telemáticos. La diferencia con la



biblioteca tradicional es tecnológica, y esto a su vez implica otros cambios: mayor grado de accesibilidad y mayor garantía de preservación de los documentos valiosos. En resumen, la reprografía digital tiene varias ventajas importantes sobre otras técnicas más antiguas: preservación, bajo coste, accesibilidad, exportabilidad y comodidad. Todas estas características son importantes cuando se trata de documentos valiosos o únicos.

#### 6.3.4. La imagen digital. Digitalización

La imagen digital, en el servicio de reprografía, es una reproducción facsímil de un documento original sobre soporte informático. Según el tutorial de la Universidad de Cornell, “las imágenes digitales son fotos electrónicas tomadas de una escena o escaneadas de documentos -fotografías, manuscritos, textos impresos o ilustraciones” (*Llevando la teoría a la práctica*, 2003). Es decir, las imágenes producidas por una cámara digital y por un escáner son del mismo tipo. La diferencia entre ambas técnicas está en el procedimiento de captura de la luz. La cámara recibe la luz reflejada por la escena mediante un objetivo fotográfico (un sistema de lentes que permite distinguir las tres dimensiones del espacio). El escáner tiene un dispositivo de captación del reflejo del documento similar al de una fotocopiadora, inadecuado para la tridimensionalidad. Por tanto, la cámara y el escáner son apropiados para objetos distintos: de tres o de dos dimensiones. Pero ambos aparatos producen imágenes digitales técnicamente idénticas.

Hay varios tipos de escáneres. El más empleado es el de mesa, similar al incorporado a los equipos multifunción modernos:



3

El escáner básico consta de un brazo que proyecta un haz de luz, provisto de un sensor que capta el reflejo del documento original. En la mayoría de los escáneres este brazo es móvil y se desplaza a lo largo del documento. Se denomina dispositivo de carga acoplado (*coupled charge device*). Este proceso se llama barrido o *raster* (en inglés). La información recibida de esta forma es codificada por un procesador, que puede modificar la imagen o transmitirla directamente al ordenador.

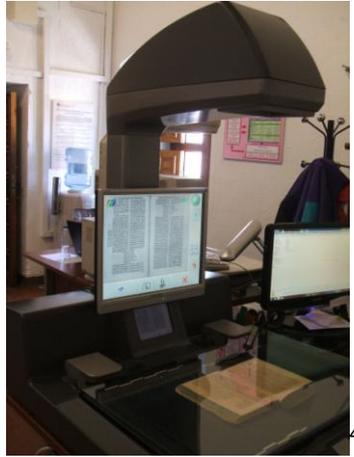
En los escáneres de mesa el documento recibe directamente el haz de luz, al encontrarse muy cerca de este. La sobreexposición a la luz y el calor que desprende este dispositivo perjudican a los documentos antiguos y valiosos, por lo que para estos fondos debe emplearse otro tipo de escáner que aleje el foco de luz del documento original.

---

<sup>3</sup> Escáner de mesa Hewlett Packard HP Scanjet 5530. Biblioteca del Hospital Real. A la derecha, el dispositivo de carga en funcionamiento.



La Biblioteca Universitaria de Granada tiene varios escáneres especiales para el fondo antiguo, llamados aéreos:



En este escáner el dispositivo de captación de la luz está situado en el brazo horizontal de la parte superior. Frente a él, en la base del aparato, y sujeto por un cristal, se coloca el documento a digitalizar. Una pantalla permite comprobar el resultado.

Digitalización es la captación y medición de la luz reflejada por un documento original, procedente de un haz dirigido hacia él. Las formas de color del original producen reflejos diferenciados, que el sensor del escáner capta, y el procesador transforma en información electrónica que puede ser interpretada por un ordenador.

---

<sup>4</sup> Escáner aéreo. Biblioteca del Hospital Real.



### 6.3.5. El píxel (*picture element*) y la codificación binaria

Con esta técnica se ha realizado esta imagen del *Codex Granatensis*:

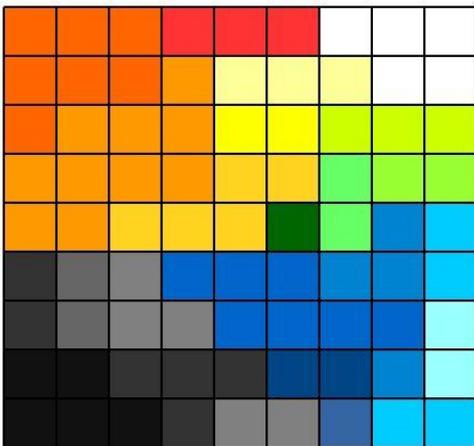


Las imágenes digitales están formadas por pequeños puntos invisibles a simple vista, llamados píxeles. El nombre procede de *picture element* (elemento de imagen). El píxel es “la menor unidad homogénea en color que forma parte de una imagen digital”. (Wikipedia, 2015). Debe ser imperceptible al ojo humano para que la imagen tenga calidad. Al ampliar esta los píxeles se hacen visibles, como en este fragmento de la página anterior del *Codex Granatensis*:

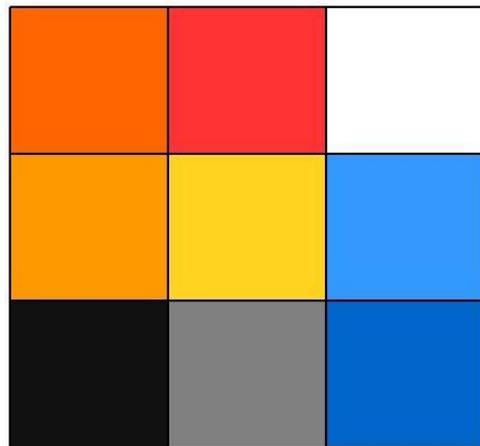


En estos casos en que los píxeles son tan grandes que se pueden ver, se dice que la imagen está pixelada. El resultado es una imagen borrosa. Este método se usa, por ejemplo, en televisión para que no se pueda reconocer a personas cuya identidad debe ocultarse (menores de edad, fuerzas de seguridad, etc.). Para que la imagen se vea con nitidez, los píxeles deben ser tan pequeños que el ojo humano no pueda distinguirlos. Entonces se funden en un conjunto de formas coloreadas que vemos como una totalidad.

Por tanto una de las características básicas del píxel es su tamaño: cuanto más pequeño sea, más nítida será la imagen formada por un conjunto de píxeles de las mismas dimensiones. Su otra característica básica es el color que lo define. De esta forma el conjunto de píxeles forma una serie de manchas de color. En el ejemplo siguiente hay dos imágenes. Cada una de ellas está formada por un conjunto de píxeles (cuadrados) de colores variados:



81 píxeles (81 px)



9 píxeles (9 px)

Los dos cuadros representan simbólicamente la estructura de una imagen digital: un conjunto de píxeles de forma cuadrada y colores diversos. En realidad ambos son dos versiones de la misma figura, pero se ha modificado el tamaño de los píxeles. La de la izquierda está formada por 81 píxeles (81 px), más pequeños. La de la derecha, por solo 9. Estos son más grandes, y por tanto se necesita menos cantidad de ellos para abarcar la misma superficie. Ahora bien, en esta segunda versión, el aumento del tamaño de los píxeles ha hecho que los colores se fundan en tonos uniformes que ocupan áreas más extensas, perdiéndose el detalle de la versión de la izquierda. Algunos colores de esta han desaparecido completamente a la derecha. Esto se debe a que cada píxel solo puede tener un color.

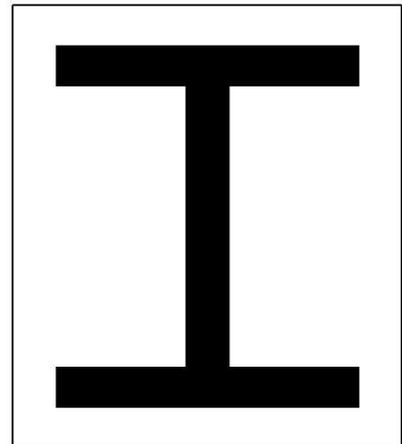
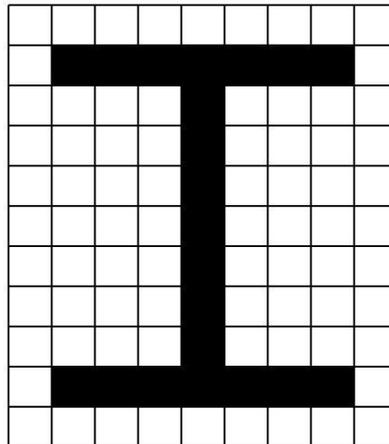
Ahora se podrá comprender otra definición de la imagen digital o binaria. Es una imagen codificada mediante un sistema informático. Se llama binaria porque está constituida por una secuencia numérica formada por las cifras 0 y 1. Esto se debe a que los ordenadores, al igual que cualquier otro aparato electrónico, funcionan con señales eléctricas, que solo pueden ser negativas y positivas. Por eso, todos los archivos informáticos están



constituídos por 0 y 1, que es la forma que tiene el ordenador de interpretar las señales eléctricas negativas y positivas. De aquí que sean archivos binarios, al estar formados solo por dos elementos (0 y 1). Por tanto también son binarias las imágenes digitales. Puesto que los elementos que forman estas imágenes son los píxeles, estos también están constituidos por una sucesión de 0 y 1. Cada píxel se define por una combinación de estas dos cifras. Cuando el ordenador las lee, las interpreta de acuerdo con un lenguaje codificado que da significado a estas combinaciones. A esto se le llama codificación binaria.

Se verá mejor con un ejemplo que representa la letra i mayúscula, escrita en color negro sobre fondo blanco. Hay por tanto dos colores: uno para el fondo y otro para la letra. Cada cuadrado pequeño representa un píxel, y cada uno de los píxeles está constituido por una cifra (0 para los píxeles negros, 1 para los blancos). En la imagen de la izquierda se ve la descomposición en píxeles, cada uno de ellos con su color y la cifra que lo define en la codificación binaria de un ordenador. La imagen central muestra solo la descomposición en píxeles con su color. Y la de la derecha muestra la letra tal como la ve el ojo humano. El ordenador, en cambio, solo “ve” una sucesión de ceros y unos, que “traduce” en la pantalla en manchas de color (en este caso, manchas blancas y negras):

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |





### 6.3.6. Calidad de la imagen digital. Nitidez y gama de color

Una vez definida la imagen digital y los elementos que la constituyen, se pueden tratar algunos de sus aspectos técnicos, usando para ello un fragmento de la bula fundacional de la Universidad de Granada:



Entre estas dos copias del fragmento hay una gran diferencia de nitidez. La imagen digital puede tener grados de calidad muy diversos. Se deben a variaciones en sus propiedades técnicas, aunque en este tema solo se analizan las dos características básicas del píxel (el color y el tamaño). El resto del tema se dedica a comparar distintas versiones del mismo fragmento, explicando a qué se deben las diferencias que se observan entre ellas como medio para comprender la influencia de cada elemento en la calidad. A partir de aquí se atribuye a cada ejemplo unos parámetros técnicos elegidos para que sean comprendidos, buscando ante todo la claridad de la exposición. Sin embargo en algunos casos ha sido necesario adaptar las imágenes al formato de este temario, alterando sus características técnicas iniciales. Por tanto no deben tenerse en cuenta los parámetros reales de los ejemplos. En su lugar deben considerarse los datos especificados en el texto y la relación que estos tienen con el aspecto y la calidad de cada imagen mostrada.

En ese primer par de versiones del fragmento la diferencia de calidad está en la nitidez. Pero esta no es la única variación posible, sino que también varía el colorido. La gama de color es la cantidad de colores que puede tener la imagen digital. Es decir, el número máximo de tonos posibles. Pero no estarán todos ellos necesariamente presentes en la imagen. Es algo parecido a ver una película en blanco y negro en una televisión a color; el

aparato permite la proyección de colores aunque el documento emitido carezca de ellos. En el ejemplo siguiente hay una versión a color y otra en escala de grises:



*Color*



*Escala de grises*

En digitalización se llama escala de grises a una gama de color consistente en una determinada cantidad de tonos de gris (más claros o más oscuros). En fotografía y cine a esto se le llama blanco y negro, expresión que incluye una gran variedad de grises. Con las imágenes digitales, el término blanco y negro se restringe a las que están formadas exclusivamente por estos dos tonos, sin gris:



*Escala de grises*



*Dos tonos: blanco y negro*

Es importante tener en cuenta esta diferencia en las denominaciones, porque el blanco y negro fotográfico y cinematográfico suele producir imágenes de buena calidad. Pero lo que se llama blanco y negro en digitalización ofrece a veces imágenes muy pobres. En este último ejemplo, la reducción de la gama a esos dos tonos ha hecho que muchas



partes de otros colores se fusionen. Se ha perdido nitidez y la escritura es ilegible. Pero la imagen digital en blanco y negro puede ser suficiente en algunos casos, como cuando se trata de texto impreso sin ilustraciones (*Año Internacional de los Suelos*, 2015):

D. LUIS ÁLVARES ALVÍSTUR, autor de esta obra, fue una figura importante durante el siglo XIX. Director de la Granja-Escuela de Vega, Catedrático de la Escuela de Agricultura de Aranjuez, condecorado con la cruz de Carlos III en concepto de autor de obras de agricultura y Secretario general de la Agencia Española de Agricultura y Meteorología de la Real Academia de Ciencias y Letras, entre otros cargos.

He aquí otros ejemplos de gamas de color distintas:



16 millones de colores



256 colores



16 colores

Entre la versión de la izquierda y la central hay una gran diferencia de gama de color (dieciséis millones frente a solo doscientos cincuenta y seis). Sin embargo el ojo humano ve ambas imágenes muy parecidas, pues no tiene capacidad para distinguir muchas variaciones de tonos similares. Por tanto, para digitalizar la bula es suficiente emplear una gama media como la de doscientos cincuenta y seis. La imagen de la derecha, por el contrario, es de mala calidad porque una gama tan baja no basta para reproducir el aspecto del original.



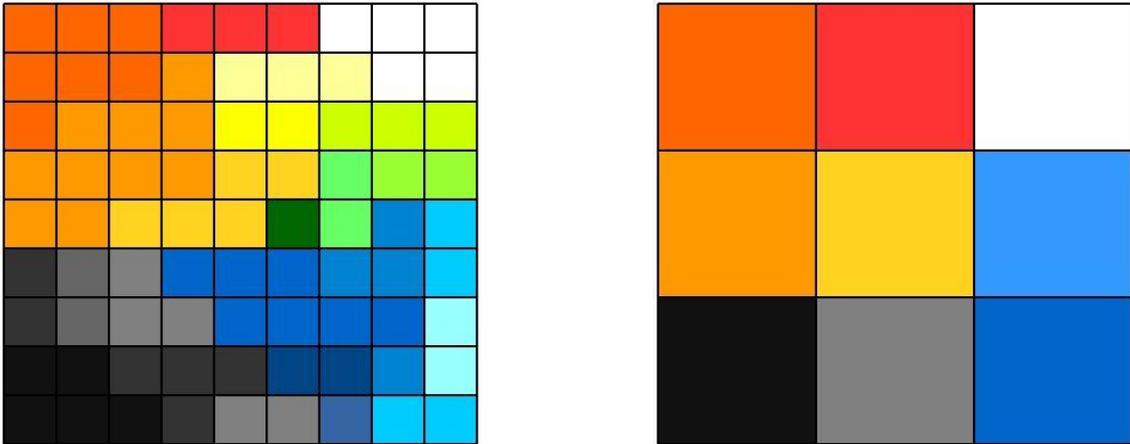
### 6.3.7. Resolución

Las dos características básicas del píxel son el tamaño y el color. Como se ha visto, las variaciones del colorido afectan a la calidad de la imagen. También las del tamaño de los píxeles:



La imagen es más nítida cuanto más pequeños son los píxeles. La magnitud que mide su tamaño se llama resolución. Según el tutorial de la Universidad de Cornell, es la “capacidad de distinguir los detalles espaciales finos” (*Llevando la teoría a la práctica*, 2003). Hay pues una relación directa entre ella y la nitidez. En realidad la resolución indica cuántos píxeles hay por cada unidad de longitud, midiéndose generalmente en píxeles por pulgada (la pulgada es igual a 2,54 cm). Por ejemplo, con una resolución de 1 píxel por pulgada (1 ppp), en cada pulgada de longitud hay un solo píxel, y por tanto el píxel es un cuadrado de 2,54 cm de lado. Se trata de píxeles muy grandes, perfectamente visibles para el ojo humano. Como consecuencia de ello la imagen no tendrá nitidez. En cambio, con una resolución de 100 ppp, en cada pulgada de longitud hay cien píxeles. El largo de un píxel es de 1 pulgada/100, es decir, 2,54 cm/100. Esto es igual a 0,0254 cm o 0,254 mm. Son píxeles muy pequeños, imperceptibles para la visión humana. Por tanto la imagen resultante es nítida.

Posiblemente se comprenda mejor volviendo a unos ejemplos ya usados:



El tamaño del píxel, por tanto, varía en función de la resolución. Para definirla con más precisión, resolución es la fineza en el detalle de la imagen digital, medida en número de píxeles por unidad de longitud (generalmente pulgadas, aunque también se puede medir en píxeles por centímetro).

### 6.3.8. Profundidad de bits

Recapitulando, la codificación binaria es un sistema electrónico de constitución de archivos informáticos mediante una secuencia numérica formada por las cifras 0 y 1. En informática, a estos ceros y unos se les llama bits (bit: *binary digit*, dígito binario). Cada 0 o 1 es un bit. El píxel, por otra parte, es la unidad menor homogénea en color que forma parte de una imagen digital. Volviendo de nuevo a un ejemplo ya visto:

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

Este cuadro es una representación ficticia de los píxeles de una imagen digital mediante codificación binaria. Cada cuadrado es un píxel, representado por un 1 o un 0. Cada



combinación de 1 y 0 es un color. En este ejemplo, los píxeles solo pueden tener dos colores: negro (codificado por el 0) y blanco (por el 1). El resultado es una imagen que solo tiene dos tonos (blanco y negro).

Dos tonos pueden ser suficientes en muchos casos, pero no siempre. Cuando se necesitan más deben codificarse también mediante 0 y 1. Cada color de la gama requiere una combinación única que lo defina. Por tanto, para representar muchos colores se precisan muchos códigos distintos formados por 0 y 1: uno por cada tono. Es decir, una gama de doscientos cincuenta y seis colores necesita doscientos cincuenta y seis combinaciones diferentes de las cifras 0 y 1.

Este problema matemático se llama precisamente combinaciones. Su planteamiento es el siguiente: combinaciones posibles de  $X$  elementos, formando grupos integrados por  $Y$  unidades de dichos elementos. La  $X$  representa el repertorio de elementos que pueden formar parte de los códigos. La digitalización es una forma de codificación binaria, y por tanto solo hay dos elementos posibles (0 y 1). Por eso la  $X$  de la fórmula es siempre 2. La  $Y$  es la cantidad de elementos que forman cada una de las combinaciones posibles. En el último ejemplo, cada código binario está formado por un solo elemento ( $Y = 1$ ): una combinación es el 1, y la otra el 0. Por tanto solo son posibles dos tonos (blanco y negro).

Si hay muchos colores hacen falta muchos códigos diferentes, todos ellos formados por las mismas dos cifras (0 y 1). Como la  $X$  no puede variar, solo cabe obtener más combinaciones incrementando la  $Y$ . Es decir, lo que cambia es la cantidad de 0 y 1 que definen cada píxel. Cuanto mayor sea la  $Y$ , más códigos distintos se podrán formar, y habrá más colorido.

Esto se mide mediante la profundidad de bits. El tutorial de la Universidad de Cornell la define como “la cantidad de bits utilizados para definir cada píxel” (*Llevando la teoría a la práctica*, 2003). Como cada 0 o 1 es un bit, la profundidad de bits indica cuántos 0 y 1 constituyen un píxel. En la fórmula anterior es la  $Y$ . Se mide en bits por píxel (bpp).



### 6.3.9. Codificación binaria y gama de color

Para comprenderlo mejor pueden escribirse algunas series de combinaciones completas. Por ejemplo, con profundidades de bits de 1 bpp, 2 bpp y 4 bpp:

| 1 bpp:           | 2 bpp:           | 4 bpp:            |      |      |      |
|------------------|------------------|-------------------|------|------|------|
| 0 (negro)        | 00               | 0000              | 1000 | 0101 | 1101 |
|                  | 01               | 0001              | 0011 | 1010 | 1011 |
| 1 (blanco)       | 10               | 0010              | 0110 | 1001 | 0111 |
|                  | 11               | 0100              | 1100 | 1110 | 1111 |
| <b>2 colores</b> | <b>4 colores</b> | <b>16 colores</b> |      |      |      |

En estos ejemplos se pasa de una profundidad de bits de 1 bpp a 2 bpp, y de 2 a 4. No hay combinaciones para todas las cantidades posibles. Es decir, la Y de la fórmula no puede tener cualquier valor, sino solamente algunos previamente codificados de forma estandarizada. Después de 4, la siguiente profundidad de bits posible es 8:

| 8 bpp:                               |          |
|--------------------------------------|----------|
| 00000000                             | ...      |
| 00000001                             | 11011111 |
| 00000010                             | 10111111 |
| 00000100                             | 01111111 |
| ...                                  | 11111111 |
| ¿Cuántas combinaciones son posibles? |          |

Escribir todos los códigos binarios posibles para poder contarlos sería muy pesado, pero es preciso saber cuántos son para conocer la gama de color. El problema matemático de averiguar las combinaciones posibles se resuelve mediante la fórmula:

$$N^{\circ} \text{ de combinaciones} = X^Y$$

Donde:

X es el número de elementos posibles (en la codificación binaria, siempre son dos: el 0 y el 1).



Y es la cantidad de elementos que forman cada código; es decir, la profundidad de bits. En los ejemplos anteriores hemos visto varios valores para la Y (1, 2, 4 y 8), pero puede haber muchos más.

Aplicando la fórmula a los ejemplos anteriores se obtienen las siguientes gamas de color:

| Prof. de bits (Y): | Cálculo ( $N^{\circ} = X^Y$ ) | Gama de color: |
|--------------------|-------------------------------|----------------|
| 1 bpp              | $2^1 = 2$                     | 2 tonos        |
| 2 bpp              | $2^2 = 4$                     | 4 colores      |
| 4 bpp              | $2^4 = 16$                    | 16 colores     |
| 8 bpp              | $2^8 = 256$                   | 256 colores    |

Y ahora aplicando la fórmula a varias versiones ya utilizadas del fragmento de la bula. En color:



**24 bpp:**  
 $2^{24} = 16.777.216$  colores



**8 bpp:**  
 $2^8 = 256$  colores

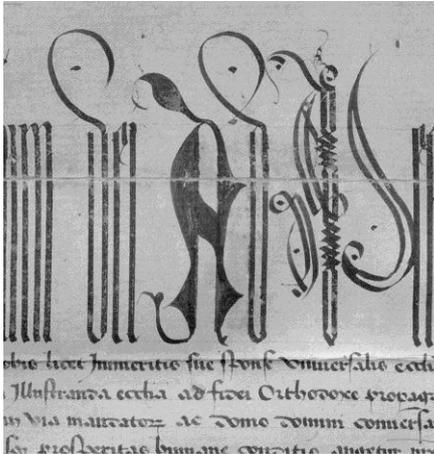


**4 bpp:**  
 $2^4 = 16$  colores

Como se vió anteriormente, entre la dos primeras imágenes apenas hay diferencia perceptible. Sin embargo en la de la izquierda cada píxel ocupa 24 bits, y en la central solo 8. Incrementar la profundidad de bits provoca siempre que el archivo que contiene la imagen aumente de tamaño, ocupando más espacio de almacenamiento y siendo más difícil exportarlo (por correo electrónico, a dispositivos móviles, etc.). Es muy importante tener esto en cuenta.



El mismo fragmento, en escala de grises y blanco y negro:



**8 bpp (escala de grises):**

$$2^8 = 256 \text{ tonos de gris}$$



**1 bpp:**

$$2^1 = 2 \text{ tonos (blanco y negro)}$$

### 6.3.10. Tamaño de almacenamiento del archivo

Las dos características básicas del píxel son el tamaño y el color. El tamaño lo mide la resolución (en píxeles por pulgada: ppp). La variedad de colores la mide la profundidad de bits (en bits por píxel: bpp). Ambas propiedades influyen en el tamaño del archivo, y por tanto en las posibilidades de almacenarlo, exportarlo y publicarlo en internet. Por ejemplo, un teléfono móvil con muchas fotografías se queda rápidamente sin espacio libre; si los archivos que contienen las imágenes ocupan mucho espacio, cabrán menos fotos aún.

La solución más básica para los problemas de almacenamiento, exportabilidad y publicación en web es realizar una imagen de menos calidad. Esto se consigue reduciendo la profundidad de bits y la resolución. Es decir, con menos colorido y píxeles mayores. Hay otros procedimientos para reducir el tamaño de almacenamiento del archivo (compresión, etc.). Pero no se tratan en este temario, que se limita a los aspectos básicos. Para profundizar en estas técnicas adicionales se puede usar un manual más completo, como el tutorial *Llevando la teoría a la práctica* de la Biblioteca de la Universidad de Cornell.

Aunque se realice una imagen de calidad media o baja para reducir el espacio ocupado por el archivo, a veces interesa conservar otra versión de muy buena calidad (copia máster). La imagen máster se guarda en un equipo con gran capacidad de

almacenamiento, y la de peor calidad se emplea para exportación, publicación en internet, etc. Es lo que se suele hacer con la digitalización del fondo antiguo.

Hay que evitar confundir el tamaño de almacenamiento del archivo con el tamaño de la imagen. Este último es la extensión física que abarca lo que vemos. Es decir, la superficie real que ocupa cuando se imprime o se proyecta en una pantalla. Se mide generalmente por el lado (altura o base, ya que suele tratarse de imágenes cuadradas o rectangulares). Las unidades de medida más usadas son la pulgada (2,54 cm) y el centímetro. Por eso la resolución se mide en píxeles por pulgada (ppp).

El tamaño de almacenamiento es el espacio que el archivo informático ocupa en los dispositivos de almacenamiento (disco duro, *pendrive*, teléfono móvil, etc.). Se entenderá volviendo a un ejemplo ya visto:



Resolución: 600 ppp



Resolución: 50 ppp

La versión de la izquierda es de resolución muy alta: seiscientos píxeles por cada pulgada de longitud. Por eso está formada por una gran cantidad de ellos. En cambio, la imagen de la derecha solo tiene cincuenta píxeles por pulgada, y por tanto está constituida por muchos menos en total. Por tanto, la versión de la izquierda constituye un archivo que ocupa más espacio de almacenamiento. Es decir, las dos imágenes abarcan la misma superficie visible; pero el archivo que contiene la de la izquierda tiene un tamaño mucho mayor.

El tamaño del archivo se mide en bits (b) y bytes (B). El bit es la unidad mínima de información de un documento electrónico, y es siempre un 0 o un 1. Un archivo

informático está formado siempre por una larga cadena de 0 y 1; puede empezar por ejemplo por esta estructura:

01000100000000110110000000000000100010000000110110000000000000

Los bits (b) se agrupan normalmente en bytes (B), que es un bloque formado por ocho bits. El bit se representa mediante una b minúscula, y el byte mediante una mayúscula. El tamaño de los archivos informáticos se suele medir en kilobytes (1 kB = 1.000 B = 8.000 b) y megabytes (1 MB = 1.000.000 B = 8.000.000 b).

Es posible aplicar todos estos datos a las dos mismas imágenes para comparar el tamaño de almacenamiento de los archivos que las contienen. Además de las unidades de medida ya explicadas, se usarán otras dos: px (píxel), y Mpx (megapíxel = 1.000.000 px):



**Resolución: 600 ppp:**

Ancho: 2.064 px; alto: 2.176 px

Total:  $2.064 \times 2.176 = 4.491.264$  px =  
= 4,4 Mpx



**Resolución: 50 ppp:**

Ancho: 123 px; alto: 129 px

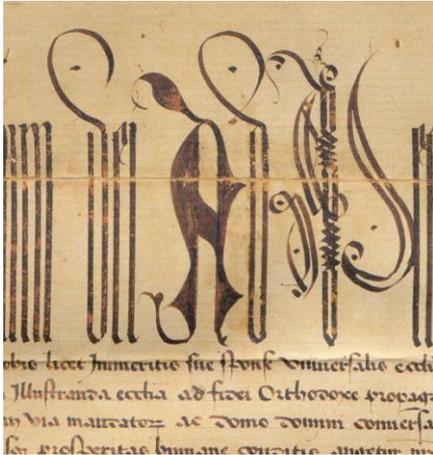
Total:  $123 \times 129 = 15.867$  px

Ambas imágenes abarcan la misma superficie. Pero al tener distinta resolución, hay entre ellas una diferencia muy grande en el número de píxeles (más de cuatro millones frente a solo quince mil). También es una mucho más nítida que la otra, porque los píxeles de la derecha deben ser mayores que los de la izquierda para cubrir la misma superficie física. Además, al tener más píxeles, la versión de la izquierda forma un archivo de tamaño mayor.

El espacio de almacenamiento que ocupa cada píxel es la profundidad de bits. Y esta a su vez influye en la cantidad de colores posibles. Pero si cada píxel está formado por un



número alto de bits, el conjunto de todos ellos constituye un archivo informático de gran tamaño. Se entenderá mejor comparando dos imágenes que combinan parámetros extremos (muy altos o muy bajos) de resolución y profundidad de bits:



**Resolución: 600 ppp:**

Ancho: 2.064 px; alto: 2.176 px

Total:  $2.064 \times 2.176 = 4.491.264$  px

**Profundidad de bits: 24 bpp:**

cada píxel ocupa 24 bits

**Gama de color:**

$2^{24} = 16.777.216$  colores

**Tamaño de almacenamiento:**

$4.491.264 \times 24 = 107.790.336$  b =  
= 13.473.792 B = 13,4 MB



**Resolución: 50 ppp:**

Ancho: 123 px; alto: 129 px

Total:  $123 \times 129 = 15.867$  px

**Profundidad de bits: 1 bpp:**

cada píxel ocupa 1 bit

**Gama de color:**

$2^1 = 2$  tonos (blanco y negro)

**Tamaño de almacenamiento:**

$15.867 \times 1 = 15.867$  b =  
= 1.983 B = 1,9 kB

Donde:

px: píxel

b: bit

B: byte

kB: kilobyte

MB: megabyte

Los ejemplos anteriores tienen valores extremos que resultan en una diferencia enorme de calidad. Pero también en tamaños de almacenamiento muy distintos: trece millones de bytes frente a menos de dos mil. Este tema concluye con dos últimas versiones del mismo



fragmento de la bula. Están realizadas con los parámetros generalmente óptimos para la digitalización de documentos bibliográficos. Dependiendo de las características concretas del original conviene elegir la resolución y la profundidad de bits, así como optar entre una imagen a color, en escala de grises o en blanco y negro. Pero en las bibliotecas casi siempre se obtienen buenos resultados con valores situados entre estos ejemplos:



**Resolución: 400 ppp:**

Ancho: 1.362 px; alto: 1.436 px

Total:  $1.362 \times 1.436 = 1.955.832$  px

**Profundidad de bits: 24 bpp:**

cada píxel ocupa 24 bits

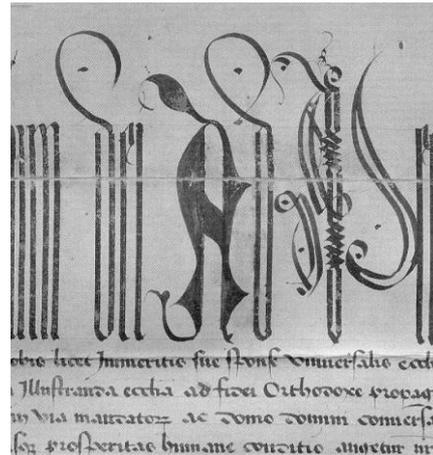
**Gama de color:**

$2^{24} = 16.777.216$  colores

**Tamaño de almacenamiento:**

$1.955.832 \times 24 = 46.939.968$  b =

= 5.867.496 B = 5,8 MB



**Resolución: 200 ppp:**

Ancho: 688 px; alto: 736 px

Total:  $688 \times 736 = 506.368$  px

**Profundidad de bits: 8 bpp:**

cada píxel ocupa 8 bits

**Gama de color (escala de grises):**

$2^8 = 256$  tonos de gris

**Tamaño de almacenamiento:**

$506.368 \times 8 = 4.050.944$  b =

= 506.368 B = 0,5 MB

## Bibliografía

- Anglada i de Ferrer, L. M. (2000. Consulta 2015, 22 de octubre). Biblioteca digital: ¿Mejor, peor o solo distinto? *Anales de documentación*, (3), 25-30. Descargado de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2521/2511>
- Codex Granatensis* [CD-ROM]. (1999). Edición facsímil. Granada: Biblioteca Universitaria de Granada.
- Iglesia Católica. Papa (Clemente VII). (1531). *Bula de fundación y privilegios de la Universidad de Granada*. Reproducción digital del facsímil en papel: Granada: Universidad de Granada, 1999.
- Iglesia Católica. Papa (Clemente VII). (1531). *Bula de fundación y privilegios de la Universidad de Granada*. Reproducción digital del original: Granada: Universidad de Granada, modificado 30 marzo 2000. Descargado de [http://hera.ugr.es/fondo\\_antiguo/fondant/CJG1001A.JPG](http://hera.ugr.es/fondo_antiguo/fondant/CJG1001A.JPG)
- Llevando la teoría a la práctica: Tutorial de digitalización de imágenes*. (2003. Modificado 2012, 13 de febrero. Consulta 2015, 22 de octubre). Ithaca (New York, Estados Unidos): Cornell University. Descargado de <https://www.library.cornell.edu/preservation/tutorial-spanish/contents.html>
- López Yopez, J. (ed) Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la Documentación.
- Píxel. (Modificado 2015, 5 de octubre. Consulta 2015, 22 de octubre). En *Wikipedia: La enciclopedia libre*. Fundación Wikimedia. Descargado de <https://es.wikipedia.org/wiki/P%C3%ADxel>
- Rodríguez Gairin, J.M. “20 años de automatización de préstamo interbibliotecario en España: (1992-2012)” en *El profesional de la información*, 2012, noviembre-diciembre, v. 21, n. 6.
- Universidad de Granada (2015). *Año Internacional de los Suelos: En la Biblioteca del Hospital Real*. Granada: Universidad de Granada.



Universidad de Granada. Biblioteca. (Consulta 2015, 22 de octubre). *Normativa de préstamo*. Granada: Universidad de Granada. Descargado de [http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca\\_ugr/normativa/prestamo](http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/normativa/prestamo)

Universidad de Granada. Biblioteca. (Consulta 2015, 22 de octubre). *Reglamento de la BUG*. Granada: Universidad de Granada. Descargado de [http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca\\_ugr/normativa/reglamento](http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/normativa/reglamento)



ugr

Universidad  
de Granada

## Tema 7: Atención al usuario. Técnicas de comunicación y conducta interpersonal

### Índice

#### **7.1. La comunicación y su Repercusión en la Conducta.**

7.1.1. Fuentes de información

7.1.2. Barreras en la comunicación

7.1.3. La repercusión de la personalidad

#### **7.2. La importancia de la comunicación no verbal.**

7.2.1. El lenguaje No verbal

7.2.2. El lenguaje corporal

7.2.3. La sonrisa

7.2.4. El miedo

#### **7.3. Conducta interpersonal. Habilidades en la comunicación Social: Saber comunicar y Escuchar.**

7.3.1. Organizar la presentación

#### **7.4. La imagen de la Biblioteca.**

## 7.1. La comunicación y su repercusión en la conducta

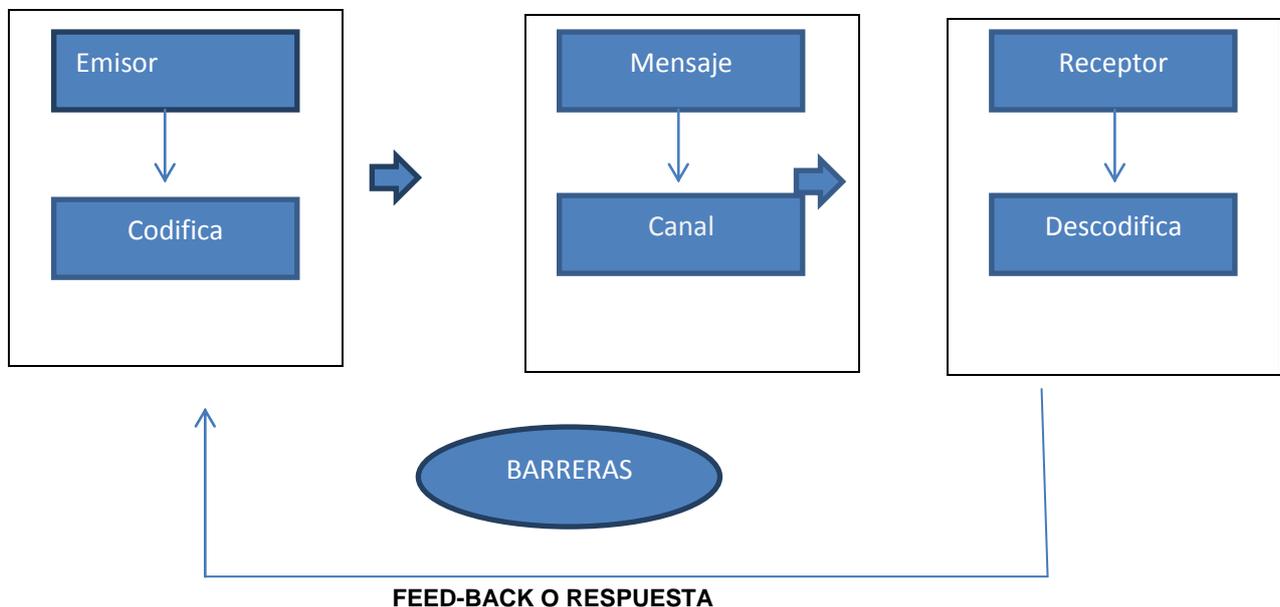
La Comunicación es un elemento de vital importancia, es el medio a través del cual podemos relacionarnos con nuestro entorno, expresar nuestras emociones, entender las emociones y sentimientos, así como influir en el comportamiento de los demás. Por lo tanto, es la herramienta más poderosa que tenemos para establecer relaciones, por lo que es necesario su dominio.

Desde un punto de vista organizacional, la comunicación es entendida como el medio que unen a las personas que forman parte de una organización, con el objetivo de transmitir unas ideas y obtener una respuesta.

En esta transmisión de información es básico tener en cuenta, que esta información deberá ser comprensible, teniendo en cuenta el receptor.

Para que esta información sea eficaz es necesario responder a las siguientes preguntas: ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Por qué?, ¿Cómo?, ¿Cuándo? ¿Cuánto?, ¿Para qué?

El esquema del proceso comunicativo es:



El *Emisor* es quien emite el mensaje, éste mensaje lo habrá *Codificado* de manera previa, será transmitido a través de un *Canal*. El canal podrá ser, el aire, un papel, una imagen, etc. A su vez, el *Receptor* recibirá el mensaje que tendrá que *Descodificarlo* para poder entenderlo y dar una *Respuesta*.



ugr

Universidad  
de Granada

En todo proceso comunicativo pueden existir *Barreras*, las barreras en la comunicación son entendidas como todos aquellos elementos que pueden distorsionar el mensaje.

La comunicación puede ser unilateral o bilateral. Cuando en la comunicación interviene una sola persona de manera activa, la comunicación se le denomina comunicación unilateral, así, cuando la intervención se realiza por parte de dos personas, cuando existe una respuesta, decimos que se ha producido una comunicación bilateral. En la comunicación bilateral, el receptor se convierte en emisor al dar una respuesta, invirtiéndose el sentido de la comunicación.

Para facilitar el proceso comunicativo y obtener una comunicación más efectiva se emplearán los cinco sentidos a través de los cuales el ser humano se puede comunicar como son: vista, olfato, gusto, tacto y oído.

Por ejemplo: Si vamos a comer a un restaurante, si el camarero nos recomienda un plato, ésta comunicación se realizará a través del oído. Si además, la comida tiene buen olor, a través del olfato nos empieza a apetecer más. Por otro lado, si la presentación es adecuada, entonces, entraría en juego la vista, y si decidimos pedirlo y probarlo, el gusto.

### 7.1.1. Fuentes de información

Para obtener datos que puedan fundamentar el mensaje, existen dos tipos de fuentes, las fuentes primarias y las fuentes secundarias.

Las fuentes Primarias, son aquellas que utilizan la información de manera directa, tomamos la información de primera mano.

Las fuentes Secundarias, utilizan la información que ha sido elaborada por otros, de libros, artículos, etc.

Estos datos son importantes a la hora de fundamentar nuestros mensajes. Será necesaria ordenar la información que tenemos y establecer un proceso eficaz de comunicación.

Según DeManuel y Martínez-Vilanova, 1996, algunos consejos para la elaboración del mensaje son:

- No inventar la información, es mejor decir que la ignoramos a inventarla.
- Preparar información suficiente y no la imprescindible.
- Elaborar con tiempo la información y no improvisar.



- Si es necesario trabajar con muchos números, se recomienda la realización de tablas, para facilitar la información.

### 7.1.2. Barreras en la Comunicación

Denominamos barreras en la comunicación a aquellos elementos que dificultan este proceso, provocando una distorsión en la información. Podemos diferenciar cuatro tipos de barreras (Aguirre, Castillo y Tous, 1999):

- Barreras en el Emisor.
- Barreras en el Receptor.
- Barreras en la transmisión del mensaje.
- Barreras en la retroalimentación, feed-back o respuesta.
- Barreras en el Emisor: son las barreras más importantes que existen, ya que el emisor es el responsable del proceso de comunicación. En estas barreras podemos diferenciar:
  - Que el emisor no realice una codificación correcta de la idea a transmitir.
  - Que no la exprese verbalmente de una manera precisa.
  - Que no vocalice.
  - Que no hable lo suficientemente alto.
  - Que abuse del lenguaje especializado, jergas metáforas, cuando el receptor no está acostumbrado a la utilización de estos términos.
  - Que existan conceptos contradictorios, por lo que el mensaje esté codificado de forma inapropiada.
  - Que existan diversos emisores que se contradigan entre sí.
- Barreras en el Receptor: entre las barreras que podemos encontrar en el receptor se encuentran normalmente los problemas de comportamiento o de actitud como:
  - La falta de atención.
  - La tendencia a ignorar aquello que no queremos oír.
  - Tener prejuicios hacia el emisor.
  - Retener detalles de poca importancia olvidándonos del mensaje principal.



- Que se produzcan errores en la decodificación.
- Formular preguntas antes de que el emisor termine su exposición.
- Deformar el mensaje por determinados estados de ánimo.
- Barreras en la Transmisión del mensaje:
  - Los sujetos solo retenemos una parte de la información, según aumenta el número de intermediarios, la información retenida disminuye y podemos llegar a distorsionar el mensaje.
  - La saturación de información provoca una sobrecarga de mensajes por parte del receptor, llegando a ocasionar una decodificación errónea.
- Las Barreras en la Retroalimentación son aquellas que surgen a eliminar uno de los sentidos de la comunicación. Cuando no existe respuesta y por tanto, se produce una comunicación unilateral.
- Por último, es necesario señalar que existen también otras barreras relacionadas con el entorno, a veces, cuando necesitamos comunicar algo, ni es el momento adecuado ni el lugar correcto.

### 7.1.3. La Repercusión de la Personalidad

En todo proceso comunicativo intervienen diferentes factores de personalidad como son:

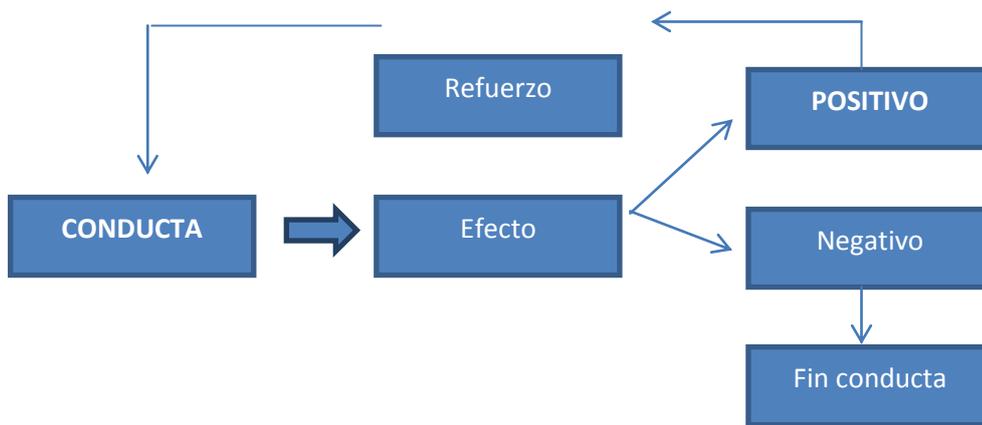
- *Sentimientos y emociones*: Las emociones repercuten en la interpretación y transmisión que se realizan del mensaje.
- *Valores y creencias*: Hacen referencias a aquellas ideas u opiniones que le damos a las cosas.
- *Actitudes*: se centran en cómo manifestamos nuestro estado de ánimo.
- *Comportamiento o conducta*: Es la forma en la que actuamos en las distintas situaciones.

Cada ser humano tiene un tipo de personalidad formada por una parte genética y otra parte relacionada con las experiencias, la percepción que cada sujeto tiene de la realidad, ello forma los sentimiento y las emociones. Las diferentes formas en las que actuamos son el resultado del conjunto de valores y creencias que hemos obtenido a través de nuestra

experiencia. Así, nuestra conducta dependerá de los impulsos internos producidos en cada circunstancia.

Cuando el sujeto al comportarse de una manera determinada obtiene un efecto positivo, éste, en circunstancias similares realizará el mismo comportamiento. De esta manera, obtenemos diferentes modelos de conducta.

La conducta la podemos explicar a través de este modelo de conducta simplificado:



Dando como resultado la Personalidad de cada sujeto, entendida como el conjunto de cualidades y características propias del individuo. Es importante tener en cuenta por un lado que, existen unos rasgos en la personalidad que no podemos cambiar resultado del ambiente y de las experiencias del sujeto, y por otro es importante saber que si queremos modificar el comportamiento del sujeto será necesario que éste entienda el beneficio que le produce ese cambio.

Como hemos comentado anteriormente, cada sujeto tiene unas características determinadas, por lo que sería muy interesante conocerlas para poder adaptar nuestra postura a la otra persona, consiguiendo llevar a cabo un proceso de comunicación más efectivo además de un mejor entendimiento con nuestro interlocutor.

Las características de personalidad que podemos analizar son:

| CARACTERÍSTICAS |  |
|-----------------|--|
| Extrovertidos   | Si no están en contacto con la gente se sienten solos y agotados.                        |
| Introvertidos   | Recuperan energía en su soledad, mientras que en medio de la multitud, se sienten solos. |



|                |  |
|----------------|--|
| Sensitivos     | Emplean los sentidos para analizar las situaciones. Son personas realistas, prácticas, observadoras y con una gran capacidad para recordar hechos. |
| Intuitivos     | Cuentan con habilidad de ver nuevas posibilidades y soluciones, diseñar proyectos, resolver problemas, o aportar ideas.                            |
| Racionales     | Basan sus decisiones en el binomio causa-efecto. Confían en la razón y en lo que conoce. Son personas lógicas, objetivas y consistentes.           |
| Emocionales    | Se basan en los valores personales. Son personas más comprensivas, apreciativas y delicadas. Dan gran importancia a los valores personales.        |
| Planificadores | Confían en los procesos de planificación.  |
| Improvisadores | Confían en la improvisación para desenvolverse.  |

Ante el proceso comunicativo, si estás ante una persona **extrovertida** deberás ser:

- Enérgico y entusiasta.
- Ve al grano.
- No te tomes mucho tiempo para pensar.
- Acepte el compromiso y el riesgo.
- Se abierto y comunicativo.
- Concédele tiempo para hablar y mostrar sus emociones.

Si estamos ante una persona introvertida:

- Ve despacio.
- Dale tiempo para pensar y ganarse su confianza.
- Dale opción a que le pregunte.
- No se preocupe si el receptor aparenta distancia, desinterés o falta de energía.

Si estamos ante una persona **sensitiva**:

- Sea preciso, práctico y realista.
- Dale expectativas claras y responsabilidades de trabajo definidas.
- Introduzca el cambio de manera pausada.



- Tenga en cuenta que le resulta difícil generar nuevas ideas.

Si estamos ante una persona **racional**:

- Ve al grano de una forma lógica y objetiva.
- Tenga en cuenta que se basan en criterios objetivos, por lo que pueden herir los sentimientos de los demás sin saberlo.
- Controle sus emociones.
- Pregúntele sobre sus pensamientos o ideas.
- Muéstrelle la importancia de lo subjetivo.

Si estamos ante una persona **emotiva**:

- Trate primero los temas con los que no estás de acuerdo.
- Muestre preocupación por la persona antes que por el trabajo.
- Deje que se exprese claramente.
- Resalte los aspectos positivos.
- Si le critica algo, deje claro que se trata del hecho, no de la persona.

Si estamos ante una persona **planificadora**:

- Muestre que tiene objetivos.
- Respete los plazos, estamos ante una persona que le resulta difícil ser flexible.
- Sea decisivo, claro y ordenado.
- Dale tiempo para prepararse y adaptarse a los cambios.
- No le gustan las cosas ambiguas o imprevistas.

Si estamos ante una persona **improvisadora**:

- Dale tiempo para que entienda los hechos o discutir los detalles.
- No le pida rapidez en sus conclusiones.
- Tenga en cuenta que también tiene objetivos.
- Establezca plazos.
- Cuide sus juicios sobre lo que tiene o no que hacer.



Algunos consejos prácticos para mejorar la Comunicación:

Es muy importante preparar bien el mensaje a la hora de la comunicación, ya que:

1. No todos asimilamos por igual.
2. Es necesario captar el interés del receptor, para mejorar la comunicación.
3. Hay que demostrar aquello que queremos comunicar.
4. Es importante ser claros a la hora de estructurar el mensaje.
5. Utilizar un lenguaje sencillo.
6. Comunicar de forma directa.
7. Evitar cualquier actitud de superioridad. Sí crearemos un ambiente de confianza y entendimiento.
8. Habrá que mostrarse espontáneo, flexible y abierto.
9. Evitar los ruidos y en su defecto minimizarlos.
10. La repetición es importante ya que hace que el mensaje perdure en el tiempo, pero, no es positivo abusar de ella, ya que provocaría el efecto opuesto.
11. Es importante emplear efectos de impacto, dramatización o humor, así como imágenes para incidir de forma positiva tanto en la retención del mensaje como en el entendimiento de éste.
12. Es muy importante tener en cuenta el empleo de pausas, ritmo de voz y volumen, ello, nos puede ayudar a recalcar algo o a despertar el interés del público.

## 7.2. La importancia de la comunicación no verbal

El uso del lenguaje para el homo sapiens simbolizó un impacto fuerte en la evolución. Sin embargo, antes de la comunicación verbal el hombre empleó formas no verbales (gestos, posturas o expresiones faciales) para relacionarse con los demás miembros de su especie. Las relaciones interpersonales para el hombre son fundamentales y, necesariamente requiere vivir en grupo y sentir el apoyo de éste. Por ello, sin el lenguaje no verbal sobrevivir como especie, probablemente no hubiera sido posible, ya que hubiera sido difícil mantenerse unido como grupo.

Por todo ello, la comunicación no verbal es fundamental para el ser humano.



### 7.2.1. El lenguaje No verbal

La comunicación No verbal es aquella que se realiza por otro medio diferente a la palabra.

El 90% de nuestra comunicación es No verbal dejando solo el 10% a la palabra.

El lenguaje no verbal de manera general se realiza inconscientemente, aunque, es posible mejorarlo y modificarlo. Existen gestos que los podemos controlar de manera consciente, mientras que otros, sería cuestión de más práctica. Por ejemplo, si algo no nos gusta, por regla general ponemos mala cara, estos gestos tan impulsivos, son más difíciles de controlar.

La comunicación No verbal tiene como objetivos:

- Identificar reacciones.
- Comunicar nuestra capacidad de relación.
- Comunicar sentimientos y emociones.
- Influir en el pensamiento o sentimiento de otros.
- Lograr que nos comprendan.
- Dirigir el proceso de comunicación.

Hay que tener claro que el ser natural, no está en contra de estas habilidades interpersonales.

### 7.2.2. El lenguaje corporal

Contamos con múltiples técnicas para controlar el lenguaje no verbal, aunque, no hay que olvidar que un gesto, en el 99% de las veces significa lo que pensamos.

El lenguaje corporal nos ayudará a entender mejor el mensaje, a entender mejor al emisor o reforzar nuestras ideas sobre éste.

Las *expresiones faciales* son aquellos movimientos y gestos que realizamos con el rostro.

Los *movimientos corporales*, son los movimientos que realizamos con nuestro cuerpo, completando las expresiones faciales.

La comunicación *táctil* es aquella comunicación que podemos realizar a través de nuestro cuerpo y un objeto, mientras que si establecemos contacto con los ojos hablaremos de comunicación *visual*.



ugr

Universidad  
de Granada

Cuando queremos comprender mejor el lenguaje corporal deberemos analizar los siguientes aspectos:

|                       |
|-----------------------|
| Expresión corporal    |
| Expresión facial      |
| Contacto visual       |
| Postura del cuerpo    |
| Gestos y movimientos  |
| Distancias            |
| Lenguaje de las manos |

#### Expresión facial de la cara:

Para su análisis tendremos en cuenta cualquier elemento localizado en ella como los ojos, la mirada, la sonrisa, etc.

Los elementos que intervienen en las expresiones faciales son: los ojos (movimiento, expresión, mirada, movimiento de cejas), la boca (posiciones), la cabeza (la inclinación y los movimientos), y la cara (los rasgos peculiares, como la nariz, ojos, boca, etc., los detalles añadidos, como el peinado, el maquillaje, barba, etc. y la expresión conjunta).

Todos estos aspectos, nos ayudarán a analizar el mensaje, sirviéndonos de guía para una mejor comprensión del comportamiento del interlocutor.

#### Contacto visual:

La mirada y cómo la dirijamos constituyen uno de los elementos más importantes de la comunicación no verbal. Es el lenguaje más sincero y el que menos podemos controlar. Con ella podemos intimidar, persuadir, etc. incluso desvelar si estamos diciendo o no la verdad. El tamaño de nuestras pupilas puede indicar diferentes emociones. Cuando éstas se encuentran dilatadas, es sinónimo de estar relajados y de que nos interesa el tema de conversación. Sin embargo, cuando están sin dilatar, puede ser sinónimo de nerviosismo o que no nos interesa el tema de conversación.

Si conseguimos tener en cuenta el lenguaje de nuestros ojos, podremos dominar la comunicación de una forma más efectiva, al contar con información adicional producida de manera inconsciente.



### Gestos y movimientos:

Los gestos y movimientos nos ayudan a reforzar nuestro mensaje. Dentro de este tipo de gestos están los tics. Estos son movimientos liberadores de tensión, que tendremos que controlarlos, como morderse las uñas, jugar con el pelo, etc. ya que son indicativos de nerviosismo. Pueden provocar diferentes efectos negativos como la distracción del receptor o receptores así como el contagio de esta tensión.

### Distancias:

Cada sujeto tiene un círculo propio de acción que será más amplio o más reducido en función de la cultura o de la confianza con la/s persona/s que interactúen.

Por ejemplo, cuando hablamos con un conocido, en nuestra cultura, una distancia aceptable podría ser de medio metro, pero, sin embargo, en otros lugares esta distancia podría incrementarse y ser de metro y medio.

A continuación se presenta una tabla con las distancias orientativas:

| Zona          | Subzona | Distancia   |
|---------------|---------|-------------|
| ÍNTIMA        | Privada | 0-15 cm     |
|               | Lejana  | 15-45 cm    |
| INTERPERSONAL | Cercana | 45-1 m      |
|               | Alejada | 1-1,5 m     |
| SOCIAL        | -       | 1,5-1,3 m   |
| PÚBLICA       | -       | Más de 3,5m |

Este dato es muy importante conocerlo, ya que si traspasamos esta distancia interpersonal, la otra persona puede sentirse incómoda, dando lugar a efectos negativos.

Para conocer esta distancia la mejor guía es el comportamiento de nuestro interlocutor.

La distancia dependerá del objetivo que tengamos, por ejemplo, si nos encontramos ante una negociación, a medida que vayamos ganando la confianza con la otra persona, nos iremos acercando hasta cerrar el trato. En este caso, se recomienda emplear distancia interpersonal cercana.

### Lenguaje de las manos:

Esta parte de nuestro cuerpo tiene mucha importancia, a través de ella, podemos expresar mejor el mensaje, podemos enfatizar, dar ritmo, indicar, etc. es muy importante no abusar de ella, ya que ello es sinónimo de nerviosismo.

A la hora de dar la mano, en una negociación, ésta no deberá mostrarse lánguida aunque tampoco muy fuerte. Si la mano se muestra blanda, la otra persona lo asociará con ser una persona pasiva y que se dejará influir, mientras que la fuerza excesiva es sinónimo de brutalidad o de querer abusar de los demás. La mano con la palma hacia abajo es indicador de prepotencia.

Si por el contrario, lo que pretendemos es dominar la situación, pero al mismo tiempo expresar cordialidad, una vez que da la mano y la está estrechando, se recomienda tocar ligeramente el antebrazo de la otra persona, sonriendo y saludando, sin olvidar establecer un contacto visual directo. No se deberá utilizar esto en el primer encuentro, sólo se utilizará cuando conozca a la otra persona.

### 7.2.3. La sonrisa

A través de la sonrisa obtenemos energía positiva. Esto sucede porque, al sonreír relajamos todos los músculos.

Un aspecto importante es que la sonrisa tiene aspectos curativos como son:

- Se reducen o desaparecen los dolores, el sujeto se encuentra mejor y se ven los problemas con una solución más fácil.
- Existe una falsa creencia, pensamos que al tomar una actitud seria, los demás nos van a respetar más y nos van a obedecer; sin embargo, ello, va a provocar que nuestro organismo se resienta. Es una forma de crear problemas y la gente que nos rodea adoptarán una posición de miedo y desconfianza.
- Está demostrado que muchas úlceras de estómago son consecuencias de un estado de malhumor o tristeza constante.

Esto no quiere decir que tengamos que estar sonriendo en todo momento, ya que existen circunstancias que requieren una postura más seria, pero, se aconseja huir siempre de las emociones negativas.



#### 7.2.4. El miedo

Los nervios son una consecuencia de nuestros propios miedos. Pueden acabar con muchas horas de esfuerzo. Si conseguimos controlarlo, los demás no se darán cuenta.

El miedo tiene un aspecto positivo, ello nos indica que conocemos la responsabilidad de nuestras actuaciones. Como consecuencia de ello, aumentará el nivel de adrenalina, de esta manera las neuronas estarán más estimuladas y las ideas surgirán con mayor brillantez.

Existen tres razones que explican la aparición del miedo:

- El *perfeccionismo*, es consecuencia de nuestras auto exigencias, nunca estamos contentos con lo que hacemos, a veces, tendemos a adornar demasiado las cosas, consiguiendo así estropear el mensaje por la falta de naturalidad.
- El *quedarse en blanco* si, ante una exposición pública te quedas en blanco, sea sincero con el público, pida perdón y dé las gracias por la comprensión.
- Existe otro caso extremo como son las *fobias*, que habrá que considerarlo de manera diferente, y pedir ayuda para tratarlo con terapia psicológica.

Algunos consejos generales para superar el problema son:

1. El miedo puede acabar con el trabajo realizado, por lo que, para eliminarlo o minimizarlo, se recomienda preparar los temas, que nos ayudará a estar más relajados y a ir adquiriendo experiencia en las habilidades comunicativas.
2. Prepare el tema. Ensaye antes y dele el texto a alguien para que lo lea.
3. Utilice la experiencia adquirida.
4. Sea racional y relájese.
5. Si debe hablar en público después de una comida, tome poca cantidad, así evitará la pérdida de reflejo.
6. Beba poco líquido.
7. No beba nada de alcohol, los demás lo notarán.
8. Para relajarse respire de forma profunda 15 veces, soltando el aire por la boca.
9. Si le tiemblan las manos, ábralas y ciérrelas 10 veces.



10. Tome una infusión relajante antes. Sólo se recomienda, tomar café u otro tipo de bebida con cafeína si no le afecta a su organismo.
11. Cuide el lenguaje no verbal.
12. Al principio busque con la mirada a aquellas personas que han conectado con usted, aunque luego deba alternarlas con el resto.

### **7.3. Conducta interpersonal. Habilidades en la comunicación Social: Saber comunicar y Escuchar.**

En la vida privada, hablar es la experiencia más sencilla, natural y gratificante que se conoce. Esto cambia cuando se ha de hablar en público, los sentimientos cambian, generando en algunas personas sentimientos de miedo, ansiedad o temor.

Para que un equipo funcione es fundamental que exista un gran nivel de comunicación dentro del mismo.

El trabajo en equipo exige coordinación, que solo se logrará con una comunicación fluida entre los miembros. Esta comunicación deberá realizarse en todas las direcciones:

- De arriba hacia abajo (del jefe hacia sus colaboradores).
- De abajo hacia arriba (de los colaboradores hacia el jefe).
- Horizontalmente (directamente entre los colaboradores).

La principal causa de fracaso de los equipos de trabajo es la falta de comunicación. Es necesaria una comunicación fluida entre todos sus miembros. Si el equipo comienza a tener problemas de comunicación, lo más probable será que arrese este problema durante toda su existencia. La comunicación dependerá mucho de la actitud que aporte el líder.

- Si es una persona accesible, que comparte con sus colaboradores la información que recibe, que fomenta el diálogo y el debate dentro del grupo, está enseñando a sus colaboradores cuál es la actitud que deberá imperar en el equipo.
- Si se muestra inaccesible, no comparte información y critica las opiniones que no coinciden con la suya es muy probable que en el grupo impere el secretismo.



El propio equipo deberá cuidar la comunicación con el resto de los compañeros y con los niveles superiores (con el líder). Deberá existir una relación cordial entre los miembros del equipo.

No obstante, hablar en público, que es solo conversar a mayor escala es fácil y gratificante ya que podrá influir en otros.

Hablando en público podrá ganar:

- *Equilibrio*. Además de confianza y autoestima. Con sentimiento de autovalía cuando es capaz de expresar lo que quiere.
- *Influencia*: La habilidad que todos tenemos para poder influir en el comportamiento de los demás es una de las mayores herramientas que poseemos.
- *Posición*: cuando añade el recurso de hablar en público a sus talentos y habilidades, se hace más valioso (promociones, oportunidades, etc.).
- *Realización*: Hacer cambiar e influir en el comportamiento de los demás es un logro con el que te sentirás satisfecho.

Para conseguir esta habilidad de hablar en público, el primer paso es decir “Sí”, no lo evite. Acepte todas aquellas exposiciones orales o discursos frente a un grupo.

### 7.3.1. Organizar la presentación

#### a) Organizar la presentación: revisiones

Antes de iniciar una palabra, es importante que éste preparado, así desaparecerá el miedo que tiene a hablar en un 95%.

Al comenzar a organizar o preparar una presentación debe plantearse las siguientes preguntas:

- ¿Para qué la voy hacer?
- ¿A quién va dirigida?
- ¿Qué tiempo tengo disponible?
- ¿Qué voy a decir?



Recursos y ayudas.

Por lo tanto, es necesario conocer previamente:

1. Objetivo de la sesión.
2. La institución y las personas que asistirán.
3. Tiempo disponible.
4. El producto, proyecto o idea a exponer.
5. Guión del contenido
6. Lugar.

#### *b) Objetivos de la sesión*

Se deberá definir con claridad el objetivo de la presentación, si lo que pretendes es: informar, persuadir, motivar, vender, etc.

La mayoría de las presentaciones no tienen un único objetivo, normalmente se pretende: persuadir al oyente, obtener compromiso, impulsarlo o actuar.

Los objetivos podrán ser generales, para el programa en su conjunto o específicos, para cada etapa del programa.

Los objetivos ayudarán a preparar una presentación lógica.

Han de ser expresados en términos inteligibles para los participantes.

Deben expresarse en términos de desarrollo de destrezas, conocimientos, comprensión, razonamiento y actitudes.

Al comienzo de cada reunión, hay que exponerlo al grupo cuáles son sus objetivos, dándoles a conocer el punto de destino.

#### *c) Audiencia*

Es importante conseguir información sobre quiénes son los receptores. Esta información puede ser objetiva (tamaño del grupo, edad, sexo, profesión, etc.) o subjetiva (actitudes, escala de valores, etc.).

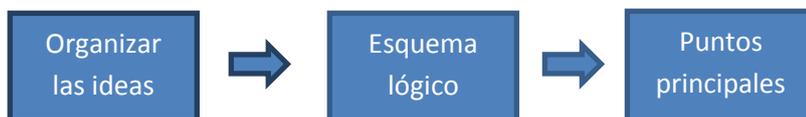
#### d) *Elaborar el contenido*

##### 1. *Recopilar información*

Es importante realizar una revisión actual del contenido, anotando en una hoja todo lo que se le vaya ocurriendo para la futura exposición.

Deberá recordad que las mejores ideas y el mayor progreso en cuanto a la organización de su discurso se producirá justo en el momento después de comunicarle el tema que debe exponer, ya que es el momento cuando su entusiasmo está en lo más alto.

##### 2. *Organizar las ideas y puntos principales*



*Puntos principales:* En primer lugar será necesario concretar el tema, resumir toda la información reunida, seleccionar los puntos principales de la misma (no deberá ser excesivos, y deberán estar respaldados con los hechos, la estadística, investigaciones, etc.).

*Soportes de apoyo de los puntos principales:* Es muy importante respaldar las ideas en explicaciones y ejemplos específicos.

*Soportes:*

- Estadísticas: Facilita la comprensión de datos numéricos.
- Testimonios de expertos: De una autoridad reconocida y respetada, en relación con el tema de que se trate.
- Anécdotas: Relatos cortos de incidentes divertidos o interesantes, como bibliográficos o relacionados con el tema.
- Analogías: Relaciona un concepto o actividad conocida con otro que no lo es.
- Definiciones: Cuando existen más de una definición o el término no es familiar para los oyentes.



### 3. Desarrollo de los puntos principales

El esquema básico de la presentación dependerá del objetivo, por ejemplo:

|          |                     |  |
|----------|---------------------|--|
| Objetivo | Informar            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cronológico: Orden de los sucesos según se producen.</li><li>• Espacial: Permite que los objetos se comparen y contrasten.</li></ul>   |
| Objetivo | Persuadir o motivar | <ul style="list-style-type: none"><li>• Problema/solución: Plantear un problema y sus posibles soluciones.</li><li>• Causa/efecto: Plantear unos efectos y posibles causas o viceversa.</li><li>• Guía/Plan de acción: Recomendable para explicar cómo hay que hacer algo.</li></ul> |

Estos esquemas pueden combinarse entre ellos.

### 4. Esquema recordatorio

- Una vez que ha finalizado la etapa de estructuración de la presentación, puede preparar unas notas para su uso personal.
- Si necesita mencionar citas, téngalas escritas en una tarjeta separada.
- Es importante que mantenga las notas a un lado, cerca de donde está, para que puedan ser utilizadas en cualquier momento.

Hay otros aspectos que deberá tener en cuenta:

- Se recomienda conocer la sala el día de antes.
- Habrá que tener en cuenta el tiempo disponible y no pasarse.
- Tenga en cuenta que si ha previsto que la conferencia dure 30 minutos, durará 45 minutos.



La preparación de la presentación como medio para una mayor eficacia:

La preparación de la presentación hace referencia a los aspectos formales como aquellos aspectos que dan cuerpo y sentido a la presentación.

- Será necesario organizar los puntos más importantes.
- Dedicar tiempo a cada uno de ellos y a toda la presentación en su conjunto.
- Se recomienda anticiparse a las cuestiones importantes de la audiencia.
- Rechazar puntos irrelevantes o que creen confusión.
- Estructurar bien la presentación, para ello, habrá que seguir unas pautas como son:

| <b>INICIO</b> (15% del tiempo total)  | <b>DESARROLLO</b> (75%)  | <b>CIERRE</b> (10%)  |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Captar la atención de la audiencia</li><li>• Anticipar el tema</li><li>• Ganar credibilidad</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Exposición de los puntos principales</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Resumir</li><li>• Recomendar</li></ul> |

Algunas de las habilidades que tendrás que desarrollar para ser un buen comunicador son las siguientes:

- Control del nerviosismo.
- Sensibilidad y tacto.
- Proyectar confianza.
- Desarrollar técnicas para lograr la participación de la audiencia.
- Desarrollar técnicas para reavivar auditorios dormidos.
- Estrategias para hacer cuando nos quedemos “bloqueados” o “en blanco”.
- Trucos para no perderse durante la presentación: las notas.
- Usar correctamente las citas.
- Saber informar.
- Saber persuadir y convencer.
- Formas de tratar con participantes difíciles.
- Cómo responder a las objeciones.
- Cómo dirigir una discusión grupal.

#### 7.4. La imagen de la Biblioteca.

La Universidad de Granada está formada por centros, departamentos, servicios y diferentes organismos, se trata de una estructura bastante compleja, y ello hace que surjan múltiples símbolos y logotipos, dificultando una identificación homogénea.

Por ello, los Estatutos de la Universidad establecen que:

*“El escudo y sello de la Universidad de Granada es el de su fundador, el Emperador Carlos V, circundado por la siguiente leyenda: VNIVERSITAS GRANATENSIS 1531”.*

De esta manera, cada servicio o centro o departamento, tiene su imagen corporativa. Así, la imagen corporativa de la Biblioteca Universitaria está formada, al igual que la imagen corporativa de la Universidad, por el **símbolo** y el **logotipo**.

El **símbolo** de la Biblioteca Universitaria es el escudo. Se usará siempre la versión normalizada, en sus distintas versiones (color o blanco y negro) y a una buena resolución.



El **logotipo** es la transcripción escrita del nombre de la Universidad de Granada y de los diferentes emisores y subemisores institucionales, en nuestro caso concreto la Biblioteca. El logotipo nunca debe usarse solo. No se contempla el uso del símbolo sin el logotipo, excepto en los siguientes casos:

- para reproducciones de fondo o repeticiones
- para usos en soportes de carácter protocolario u oficial que lo exijan.

La unión del símbolo y el logotipo conforman la imagen corporativa de la Biblioteca de la Universidad de Granada. Ambos elementos no se pueden separar, excepto en los casos citados anteriormente.

La **tipografía** corporativa principal es la del logotipo: la Garamond, en sus diferentes versiones: negrita, cursiva y normal. Esta tipografía se usará para indicar en primer lugar el emisor principal, que será la Universidad de Granada, seguido de los diferentes sub-emisores, (en nuestro caso Biblioteca Universitaria).

Para establecer una **gradación institucional** en la primera alternativa (formal), se establece un orden decreciente, en primer lugar aparecerá siempre la “Universidad de Granada”, seguido del Vicerrectorado, Facultad, Departamento y en el tercer escalón el servicio, Vicedecanato, Secretariado, etc. En nuestro caso aparecerá en primer lugar “Universidad de Granada” seguido de nuestro centro “Biblioteca Universitaria”.

Existe otra alternativa en donde se establece la misma gradación, pero, existe una modificación en cuanto a la distribución. En esta versión, el subemisor (Biblioteca Universitaria), se compondrá a un tamaño de letra proporcional a 4/5 del tamaño del emisor principal

**Emisor principal:** Garamond Blod, negro 100%



**Subemisor:** Garamond Regular,

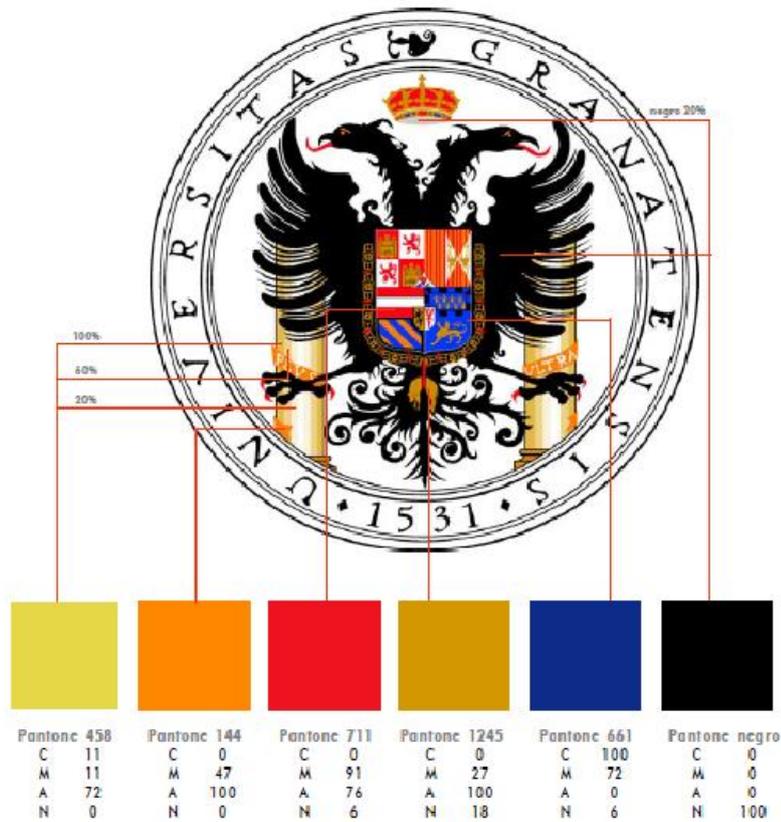
negro 100% (tamaño: 4/5 de e. principal)

Los **colores corporativos** del símbolo de la biblioteca y de su imagen corporativa se presentan a continuación; estos colores deberán tomarse siempre como referencia para una correcta reproducción.



ugr

Universidad  
de Granada



Todos los Centros, Departamentos, Institutos, etc. podrán crear los símbolos que estimen adecuados, con una condición, éstos deberán siempre ajustarse a esta normativa. Deberán ser registrados en el Registro de Símbolos que Secretaría General creará al efecto.



ugr

Universidad  
de Granada

## Bibliografía

- Aguirre, A. A., Castillo, A.M. y Tous, D. (1999). Administración de organizaciones. Fundamentos y aplicaciones. Ed. pirámide: Madrid.
- Salvador, J. R. (2004). Comunicación no verbal. *FMC-Formación Médica Continuada en Atención Primaria*, 11(8), 433-442.
- DeManuel, F. y Martínez-Vilanova, R. (1996). Comunicación y negociación comercial. Ed. ESIC, 2ª edición.
- Felipe, Castaño y León del Barco (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilo de conducta interpersonal. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 10, (2), 245-257.
- Memoria EFQM (2012).Biblioteca Universitaria de Granada.
- Poyatos, F. (1994). *La comunicación no verbal*. Ediciones AKAL.
- Rulicki, S., & Cherny, M. (2012). *Comunicación no verbal: cómo la inteligencia emocional se expresa a través de los gestos*. Ediciones Granica.



*ugr*

Universidad  
de Granada

## Tema 8: Calidad y evaluación en la Biblioteca Universitaria de Granada

### Índice

#### **8.1. Calidad: Norma ISO y gestión por procesos**

8.1.1. Concepto de Calidad

8.1.2. La Norma ISO 9001

8.1.3. Gestión por procesos

#### **8.2. Documentación asociada a los procesos**

#### **8.3. No Conformidades**

#### **8.4. Auditorías**

#### **8.5. Indicadores**

#### **8.6. Cartas de Servicios en la Universidad de Granada**

#### **8.7. El Plan Estratégico de la Biblioteca Universitaria**

#### **8.8. El Modelo EFQM de Excelencia**



## 8.1. Calidad: Norma ISO y gestión por procesos

### 8.1.1. Concepto de Calidad

La Calidad se ha desarrollado históricamente en el mundo privado (los grandes precursores son estadísticos, ingenieros o técnicos) pero en las últimas décadas se ha adentrado irreversiblemente en lo público. El ciudadano de la sociedad actual ya no demanda sólo servicios, sino que exige que estos se desarrollen con economía, celeridad y eficacia.

El Sistema Universitario actual también se ha visto inmerso en la llamada “Revolución de la Calidad” en el sector público. El *Espacio Europeo de Educación Superior* convierte al alumnado en el centro del sistema y el Proceso de Bolonia terminó forzando a las universidades a apostar definitivamente por una *Cultura de Calidad*, tal y como queda reflejado en la normativa universitaria:

- El artículo 31 de la Ley Orgánica de Universidades define la Garantía de la Calidad como fin esencial de la política universitaria.
- El artículo 82 de la Ley Andaluza de Universidades define la calidad del sistema universitario en función de su capacidad para formar ciudadanos que puedan desempeñar una actividad relevante, y debe manifestarse tanto en resultados como en la excelencia de procesos.

### 8.1.2. La Norma ISO 9001

Esta Norma especifica los requisitos para establecer un Sistema de Gestión de la Calidad. Como todas las Normas ISO (Organización Internacional de Normalización), la 9001 puede ser utilizada en todos los ámbitos, tanto del sector público como del privado. Es la única de las Normas ISO 9000 que tiene carácter certificable, es decir, que su aplicación debe ser confirmada por una entidad independiente. Puede ser aplicada en una organización, de cualquier tipo o tamaño, que aspire a aumentar la satisfacción de sus clientes/usuarios, cumpliendo los requisitos legales y reglamentarios, mediante la aplicación eficaz del sistema. La Norma ISO 9001 no establece un gran número de requisitos, únicamente las líneas generales de cualquier Sistema de Gestión de la Calidad, por lo que la organización

debe adecuar el contenido de la norma a su propio funcionamiento interno y no al contrario.

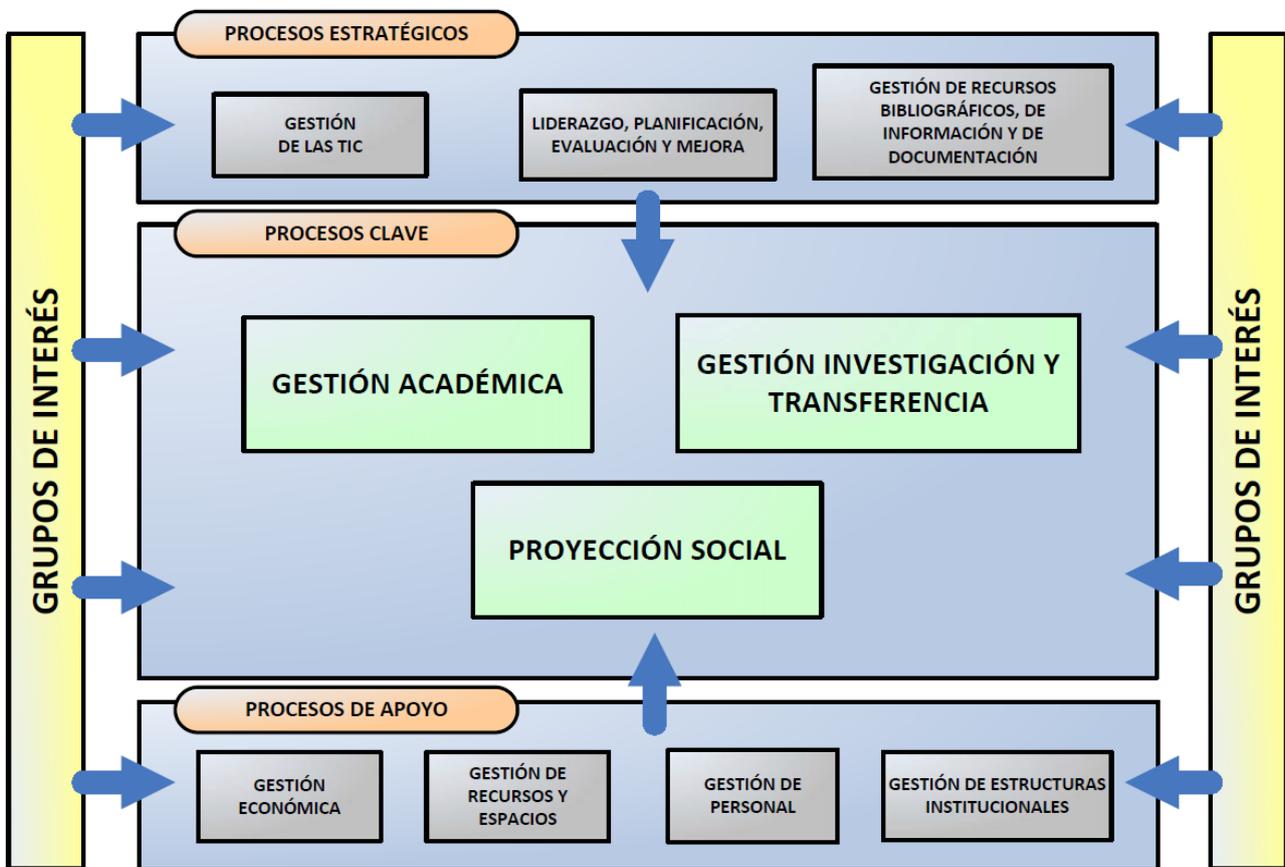
### 8.1.3. Gestión por procesos

Cuando una organización decide adoptar un Sistema de Gestión de la Calidad, el primer paso es impulsar la Gestión por Procesos, es decir, considerar sus actividades relacionadas y agrupadas entre sí, de manera que cada una de ellas vaya aportando valor al servicio o producto que ofrece.

La *Gestión por Procesos* tiene lugar en cuatro etapas:

#### 1) **Identificación:**

- Identificar cuáles son las actividades que desarrolla la organización.
- Organizarlas en los procesos en los que intervienen (identificando previamente los procesos existentes).
- Realizar un listado completo de los procesos.
- Clasificar los procesos en:
  - **Procesos estratégicos:** son procesos de planificación, que repercuten a medio y largo plazo en los resultados de la organización.
  - **Procesos clave:** son procesos fundamentales de los que depende que la organización pueda cumplir su misión.
  - **Procesos de apoyo:** Son procesos necesarios para el funcionamiento correcto de los procesos clave.
- Determinar la secuencia de los mismos.
- Representar el **Mapa de Procesos**.



Mapa de procesos de la Universidad de Granada

2) **Descripción:** Describir las actividades que tienen lugar en cada proceso, definiendo claramente el objeto del proceso, las responsabilidades, la primera y última actividad, los proveedores y clientes que intervienen, así como las entradas y las salidas del proceso. Los procesos se suelen documentar a través de Procedimientos, que especifican la forma de llevarlos a cabo.

3) **Medición:** Conocer los resultados que se están obteniendo y garantizar que los procesos se encuentran controlados. Para realizar la medición de un proceso se utilizan los *Indicadores*.

4) **Mejora:** Analizar los datos recopilados en la medición para:

- Determinar si se logran los objetivos planificados.
- Decidir dónde existen oportunidades de mejora.



## 8.2. Documentación asociada a los procesos

La documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en Procesos debe ser la necesaria para asegurar que estos sean eficaces y el acceso a la misma debe ser fácil. Toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Granada se encuentra alojada en la *Plataforma Web de Evaluación de Servicios*, a la que se accede introduciendo un nombre de usuario y una contraseña, que será diferente según la unidad o servicio y el rol que tenga cada persona (administrador o usuario).

La Biblioteca Universitaria obtuvo el Certificado ISO 9001 en el año 2007, renovándolo durante 3 ciclos hasta 2016 (cada ciclo tiene una duración de 3 años).

| FECHA | FASE            | CICLO                 |
|-------|-----------------|-----------------------|
| 2007  | Certificación   | Obtención Certificado |
| 2008  | 1er Seguimiento | 1er Ciclo             |
| 2009  | 2º Seguimiento  |                       |
| 2010  | Renovación      |                       |
| 2011  | 1er Seguimiento | 2º Ciclo              |
| 2012  | 2º Seguimiento  |                       |
| 2013  | Renovación      |                       |
| 2014  | 1er Seguimiento | 3er Ciclo             |
| 2015  | 2º Seguimiento  |                       |
| 2016  | Renovación      |                       |

Durante todo este tiempo, el Sistema de Gestión de Calidad de la Biblioteca fue madurando, estableciendo cada año nuevos *Objetivos*, mejorando la definición de *Indicadores* y por tanto, el control de sus procesos, resolviendo incidencias y *No Conformidades* y definiendo *Acciones de Mejora* tanto correctivas como preventivas.

A partir de 2017 se integra, junto con los demás Servicios y Unidades de la Universidad de Granada, en el Sistema de Calidad único, con el fin de considerarlos en conjunto y simplificar y potenciar lo que realmente aporta valor a todos los grupos de interés de la UGR.



Los documentos que integran el sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Granada son los siguientes:

1. **Mapa de Procesos:** documento que identifica los procesos que se llevan a cabo y la interacción entre ellos, clasificándolos en procesos estratégicos, clave y de apoyo.
2. **Manual de Calidad:** documento base del sistema de gestión de calidad de la Universidad de Granada.
3. **Política de calidad:** documento general para toda la Universidad que establece el compromiso de ésta con la gestión de la calidad y la mejora continua de su actividad. Normalmente se hace pública, a través de la página Web o a través de un tablón de anuncios.
4. **Procedimientos e instrucciones generales:** procedimientos generales obligatorios requeridos por la Norma ISO 9001, que afectan a todo el sistema.
5. **Procedimientos operativos:** documentos específicos definidos por la Biblioteca que tienen como objeto documentar los procesos que realiza.
6. **Instrucciones operativas:** Documentos específicos de la Biblioteca que describen con detalle una tarea muy concreta.
7. **Formatos:** documentos con formato normalizado para los registros de actividad.
8. **Registros:** documentos, en papel o en formato electrónico, que evidencian el desarrollo de una actividad. Aparecen referenciados en cada procedimiento e instrucción técnica.
9. **Manuales operativos:** documentos de consulta para uso interno del personal de la Biblioteca, que complementan a los procedimientos específicos.

Todos los documentos, excepto los registros de la Biblioteca Universitaria, constan de número de revisión y de fecha de aprobación. Estos datos nos indican cuándo se ha revisado por última vez el documento y, por tanto, cuál es la última versión. Es aconsejable entrar siempre a la Plataforma de Evaluación de Servicios para la consulta de la documentación, ya que de este modo, nos aseguramos que estamos consultando la versión vigente.



### 8.3. No Conformidades

Una No Conformidad es el incumplimiento de un requisito de la Norma ISO o del sistema de la propia organización, aunque habitualmente suele tratarse de cualquier incidencia o problema detectado en el desarrollo diario de una actividad.

La detección de estas incidencias permite resolver los problemas identificando y eliminando sus causas para poder evitar que vuelvan a producirse, no reaccionando solamente cuando estos ocurran. Su revisión periódica permite comprobar que se han solucionado tanto los problemas aparecidos como sus causas.

### 8.4. Auditorías

Las auditorías de calidad se realizan en los distintos Centros de la Universidad de Granada para determinar que:

- El Sistema de Gestión de Calidad es conforme con los requisitos de la Norma, está implantado de forma correcta y se mantiene de manera eficaz.
- Qué posibles acciones de mejora o correcciones se pueden aplicar al Sistema.

Anualmente, se realiza una auditoría interna y una auditoría externa, con el objeto de obtener la certificación de conformidad con la Norma ISO 9001.

La **Auditoría Interna** se puede realizar por la propia institución o por una empresa en su nombre. En las semanas anteriores al proceso de auditoría interna, se prepara toda la documentación necesaria, revisando aquellos aspectos del sistema que lo requieran.

La **Auditoría Externa** siempre se lleva a cabo por una organización auditora independiente y acreditada para proporcionar la certificación de conformidad con la Norma ISO 9001. En el proceso previo a la auditoría externa se resuelven las incidencias (No Conformidades y Observaciones) encontradas durante la Auditoría Interna.

### 8.5. Indicadores

El Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 de la Universidad de Granada, se basa en la *Gestión por Procesos*. Los procesos de la Biblioteca se encuentran representados en su

*Ficha de Procesos.* Cada uno de ellos debe tener definido al menos un indicador, para permitir su medición en el tiempo.

Los indicadores utilizados en el ámbito de ISO 9001, son indicadores de proceso, es decir, miden la eficacia y/o eficiencia de un proceso. Es necesario que se puedan obtener y medir fácilmente y, además, deben ser objetivos, precisos y fiables.

Para definir indicador de proceso en la Universidad de Granada se deben indicar los siguientes datos:

- **Definición:** Descripción del indicador
- **Responsabilidad:** Persona encargada de su medición
- **Proceso:** Proceso que mide
- **Fórmula de cálculo:** Fórmula matemática para obtener el resultado del indicador
- **Unidad de medida:** porcentaje, días, número, etc.
- **Frecuencia de medición:** mensual, semestral, anual, etc.
- **Estándar:** Valor mínimo o máximo que nos exigimos.

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Definición</b>             | Porcentaje de documentos servidos en un máximo de 6 días en período lectivo   |
| <b>Responsabilidad</b>        | Jefe del Servicio de Adquisiciones  |
| <b>Proceso asociado</b>       | Préstamo interbibliotecario   |
| <b>Fórmula de cálculo</b>     | $(\text{N}^\circ \text{ de documentos servidos en 6 días o menos} / \text{N}^\circ \text{ de documentos servidos}) * 100$ |
| <b>Unidad de medida</b>       | %   |
| <b>Frecuencia de medición</b> | Anual   |
| <b>Estándar</b>               | 80  |

*Ejemplo de definición de indicador en la Biblioteca*

Para asegurar el control de sus procesos, la Biblioteca cuenta con un conjunto de indicadores, al que se le realiza un seguimiento periódico. Durante este seguimiento, se observan los valores obtenidos y se comprueba si se cumplen los estándares establecidos,

para adoptar acciones correctivas cuando sea necesario. El seguimiento de indicadores también se realiza a través de la Plataforma Web de Evaluación de Servicios.

## 8.6. Cartas de Servicios en la Universidad de Granada

Las Cartas de Servicios de la Universidad de Granada son un documento público, aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada y publicado en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, por lo que su cumplimiento es obligatorio.

A nivel autonómico, están reguladas por el Decreto 177/2005 de 19 de Julio, cuyas directrices se han recogido en el **Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad de Granada**. Dicho Reglamento establece la estructura y contenido de las Cartas de Servicios y los mecanismos internos para su elaboración, aprobación, publicación, actualización, seguimiento y suspensión.

Con la implantación de las Cartas de servicios se pretende:

- Fomentar una cultura basada en la calidad en la UGR.
- Mejorar los servicios estableciendo unos compromisos de calidad.
- Implantar una metodología de mejora continua en la prestación de servicios de la Universidad de Granada.
- Aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Mediante este documento se consigue acercar los servicios públicos a la ciudadanía, explicando: los servicios ofrecidos, los derechos de los usuarios y los compromisos de calidad que asumen dichos servicios.

Las Cartas de Servicios de la Universidad de Granada se organizan en 3 apartados:

- A) Datos de carácter general:** datos identificativos, servicios que se prestan derechos de los usuarios, sugerencias y reclamaciones, direcciones y formas de acceso
- B) Compromisos de calidad:** compromisos e indicadores asociados
- C) Datos complementarios:** horarios y otros datos de interés



Son una herramienta muy potente de comunicación entre la Administración y la ciudadanía. Su intención es crear canales de confianza, puesto que en este documento no solo se les dice a nuestros usuarios lo que hacemos, sino que le decimos cómo lo hacemos. Esta garantía ofrecida a la ciudadanía, se pone de manifiesto a través de la definición de *Compromisos de Calidad*, que tienen que ser alcanzables y realistas, estar orientados a los usuarios, incluir un objetivo y estar vinculados a un indicador para comprobar su seguimiento.

### 8.7. El Plan Estratégico de la Biblioteca Universitaria

Un Plan Estratégico es un documento que refleja cual va a ser la estrategia a seguir a medio plazo, generalmente entre 1 y 5 años. Debe marcar las directrices y el comportamiento para que una organización alcance los objetivos que se plantea.

El Plan Estratégico de la Biblioteca Universitaria se define para un período de cuatro años, llevándose a cabo un seguimiento anual que permite comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos. En el mismo, se incluye la siguiente información:

- **Misión:** “la gestión de los recursos de información necesarios para que la Comunidad Universitaria pueda cumplir sus objetivos en materia de docencia, gestión, estudio, investigación y extensión universitaria, siendo su finalidad principal facilitar el acceso y la difusión a dichos recursos. La Biblioteca Universitaria colabora en los procesos de creación del conocimiento a fin de contribuir a la consecución de los objetivos esenciales de la Universidad, llevando a cabo las actividades que esto implica de forma sostenible y socialmente responsable.”
- **Visión:** *¿Cómo queremos que nos vean?* “Como un Centro de Recursos para el Aprendizaje, la Investigación y la Gestión (CRAI), en un entorno dinámico en el que se integren todos los materiales que dan soporte al aprendizaje y la investigación universitaria actual.”



- **Valores:** (*Nuestros compromisos*)
  - **Calidad:** Ofrecer a nuestros usuarios servicios de excelencia.
  - **Visibilidad:** Contribuir a difundir los resultados de la investigación que se produce en la Universidad de Granada.
  - **Accesibilidad:** Facilitar el acceso a nuestros espacios, servicios, nuestra página Web.
  - **Comunicación:** Establecer canales de comunicación con nuestros usuarios.
  - **Acceso libre:** Adherirnos a las propuestas existentes en este marco, para poder compartir el conocimiento.
  - **Profesionalidad:** Comprometernos a desarrollar las competencias profesionales de nuestra plantilla.
  
- **Líneas estratégicas:** definidas como ejes estratégicos. Cada eje estratégico cuenta con una serie de objetivos estratégicos (*qué queremos conseguir*) y cada objetivo estratégico cuenta a su vez con una serie de objetivos operacionales o acciones (*cómo lo vamos a conseguir*). El Plan correspondiente a 2016-2019 incluye los siguientes ejes estratégicos:
  1. **Aprendizaje, Docencia y Aprendizaje:** Conseguir un mayor aprovechamiento de los recursos de la Biblioteca. Avanzar hacia la inclusividad en la Biblioteca atendiendo a las directrices generales de la Universidad.
  2. **Investigación y Transferencia del Conocimiento:** Que la Biblioteca se convierta en referente dentro de la Universidad en la difusión en acceso abierto de la producción científica.
  3. **Gestión y Organización:** Convertirnos en una herramienta útil para la gestión y el funcionamiento de los servicios de la Universidad de Granada.
  4. **Personas:** Lograr una comunicación interna fluida y eficaz que mejore las relaciones interpersonales, claves para mejorar el ambiente laboral.
  5. **Alianzas, Cooperación y Sociedad:** Que la Biblioteca Universitaria se convierta en un agente de implicación social de la UGR.



6. **Mejora Continua y Prospectiva:** Cerrar el ciclo de calidad para lograr el aprendizaje continuo dentro de la Biblioteca.

El Plan Estratégico de la Biblioteca Universitaria se puede consultar en su página web:

apartado *La Biblioteca de la UGR / Normativa*

([http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca\\_ugr/normativa](http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/normativa))

### 8.8. El Modelo EFQM de Excelencia

La Calidad Total es una filosofía que busca la excelencia en los resultados de las organizaciones, teniendo en cuenta todos los factores, internos y externos, que conducen al éxito.

**EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad)** es una organización que se dedica a hacer tangibles los principios de la calidad total para que sean aplicables a las organizaciones. Para ello, desarrolló un Modelo de Excelencia que permitiera reconocer y fomentar el éxito sostenido y aportar directrices para quienes tratan de alcanzarlo.

Algo excelente es algo que se diferencia del resto por aportar valor añadido, por ser reconocido como bueno, por su capacidad, por su impacto, pero también por el camino seguido para alcanzar esos resultados.

EFQM establece que *“las Organizaciones Excelentes logran y mantienen niveles superiores de rendimiento que satisfacen o exceden las expectativas de todos sus grupos de interés”*.

El Modelo EFQM de Excelencia se basa en 8 Conceptos Fundamentales conectados entre sí, que describen las características de una cultura excelente y que constituyen un lenguaje común para la organización que decide desarrollar el Modelo.

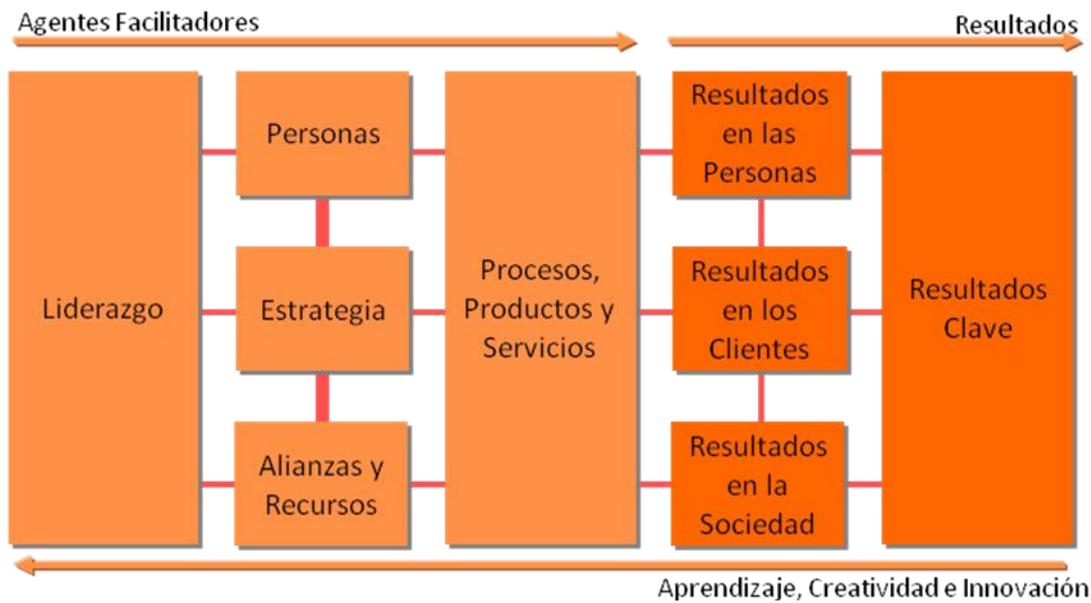


*Fuente: Club Excelencia en Gestión*

El Modelo EFQM se estructura en 9 criterios:

- 5 **“Agentes Facilitadores”**, que tratan sobre lo que la organización hace.
- 4 **“Resultados”**, que tratan sobre lo que la organización logra y cómo lo logra.

Los Resultados son consecuencia de los Agentes Facilitadores, y estos mejoran utilizando la información procedente de los Resultados, tal y como representa el siguiente gráfico:



Fuente: Club Excelencia en Gestión

Cada uno de estos criterios se desarrolla en detalle en un número de **Subcriterios**, que describen con mayor profundidad lo que debe cumplir una organización excelente, y por tanto, lo que debe tenerse en cuenta al llevar a cabo la evaluación.

| AGENTES FACILITADORES |   |
|-----------------------|---|
| <b>1</b>              | <b>LIDERAZGO</b>  |
| 1a                    | Los líderes desarrollan la misión, visión, valores y principios éticos y actúan como modelo de referencia.                        |
| 1b                    | Los líderes definen, supervisan, revisan e impulsan tanto la mejora del sistema de gestión de la organización como su rendimiento |
| 1c                    | Los líderes se implican con los grupos de interés externos.   |
| 1d                    | Los líderes refuerzan una cultura de excelencia entre las personas de la organización.  |
| 1e                    | Los líderes se aseguran de que la organización sea flexible y gestionan el cambio de manera eficaz.                               |
| <b>2</b>              | <b>ESTRATEGIA</b>   |
| 2a                    | La estrategia se basa en comprender las necesidades y expectativas de los grupos de interés y del entorno externo.                |
| 2b                    | La estrategia se basa en comprender el rendimiento de la organización y sus capacidades.  |
| 2c                    | La estrategia y sus políticas de apoyo se desarrollan, revisan y actualizan.  |
| 2d                    | La estrategia y sus políticas de apoyo se comunican, implantan y supervisan.  |
| <b>3</b>              | <b>PERSONAS</b>   |
| 3a                    | Los planes de gestión de las personas apoyan la estrategia de la organización.  |
| 3b                    | Se desarrolla el conocimiento y las capacidades de las personas.  |
| 3c                    | Las personas están alineadas con las necesidades de la organización, implicadas y asumen su responsabilidad.                      |
| 3d                    | Las personas se comunican eficazmente en toda la organización.  |
| 3e                    | Recompensa, reconocimiento y atención a las personas de la organización.  |

Ejemplo de subcriterios pertenecientes a los criterios 1, 2 y 3



Los **Sellos de Excelencia Europea** se obtienen según el siguiente esquema de reconocimiento:



Es habitual que las organizaciones se planteen el dilema de la implantación de un Modelo basado en ISO 9001 o en EFQM. En el sistema universitario español existen ejemplos de la aplicación de ambos modelos.

En la Universidad de Granada, desde 2001 a 2006, en el marco del Plan Andaluz de Calidad en las Universidades, algunas Unidades, entre ellas la Biblioteca, siguieron un *Proceso de Evaluación Institucional* basado en el Modelo EFQM, que posteriormente derivó en el diseño de Planes de Mejora, cuya consecución estaba comprometida a través de la firma de Contratos-Programa.

Además, con la aprobación de los *Acuerdos de Homologación* de Baeza, la Universidad de Granada procedió al desarrollo e implantación de un Sistema de Calidad certificable por la Norma ISO 9001 en los servicios y unidades de gestión, con objeto de sentar las bases de la *Gestión por Procesos*.

De este modo, en el año 2007, la Biblioteca certificó su sistema de gestión de calidad según la Norma ISO 9001, renovando sistemáticamente su certificado hasta 2016. En 2017 pasa a integrarse, junto con todos los demás servicios de la Universidad de Granada, en el sistema de gestión de calidad único. En 2010, decidió efectuar una nueva evaluación y presentarse al Sello de Excelencia Europea 400+. Una vez conseguido, en 2012 la Biblioteca decide presentar la candidatura esta vez para la obtención del Sello EFQM 500+, máxima puntuación otorgada en España. Este Sello de Excelencia Europea 500+ se renueva cada dos años y ha sido revalidado ya en dos ocasiones (en 2014 y en 2016).



ugr

Universidad  
de Granada

La Biblioteca Universitaria ha sido la única Unidad de la Universidad de Granada que ha apostado por el *Modelo EFQM de Excelencia*, manteniendo a la vez el Certificado ISO 9001. Esto pone de manifiesto que ambos sistemas no son incompatibles, pudiendo incluso ser beneficioso para la organización mantener las ventajas de cada modelo.

EFQM se diferencia fundamentalmente en que:

- aporta un conocimiento más profundo de la organización y de su sector,
- utiliza un enfoque mucho más amplio, contemplando las organizaciones desde un punto de vista global y completo.
- amplía su enfoque a todos los grupos de interés, incluyendo entre estos a la sociedad.
- permite comparar nuestra organización con otras.

Las memorias presentadas para la obtención y revalidación del Sello de Excelencia pueden consultarse en la página web de la Biblioteca: apartado *La Biblioteca de la UGR / Evaluaciones*.



ugr

Universidad  
de Granada

## Bibliografía:

Club Excelencia en Gestión. *Guía esquema de reconocimiento “Sello de Excelencia Europea”*.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades. *Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, n. 8 de 11 de enero de 2013*

Gil Reyes, J.C. (2012). *Calidad en la Biblioteca: cuestiones prácticas*.

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. *Boletín Oficial del Estado, n. 307 de 24 de diciembre de 2001*.

Universidad de Granada. *Guía para la elaboración de cartas de servicios*. Granada: Universidad de Granada. ISBN-13: 978-84-691-4308-7

Resolución de 24 de junio de 2008, del Rector de la Universidad de Granada, por la que se aprueba el Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad de Granada. *Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, n. 148 de 25 de julio de 2008*

Resolución de 5 de diciembre de 2013, de la Universidad de Granada, por la que se aprueban las modificaciones de las Cartas de Servicios de las Unidades Funcionales y Servicios de la Universidad de Granada. *Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, n. 247 de 19 de diciembre de 2013*

Universidad de Granada. (2010). *Guía para el seguimiento de cartas de servicios de la Universidad de Granada*.



ugr

Universidad  
de Granada

## Tema 9: Coordinación de equipos de trabajo

### Indice

#### **9.1. Métodos y técnicas de trabajo en equipo.**

- 9.1.1. Puesta en marcha de un equipo de trabajo
- 9.1.2. El Brainstorming
- 9.1.3. El Grupo Nominal
- 9.1.4. Método Delphi
- 9.1.5. Phillips 6/6
- 9.1.6. Discusión dirigida
- 9.1.7. Estudio de Casos
- 9.1.8. Roles dentro del Equipo

#### **9.2. Las situaciones de conflicto en los equipos de trabajo; habilidades sociales (HHSS): la escucha activa, asertividad, hacer críticas, recibir críticas, manejo de la hostilidad y gestión del estrés.**

- 9.2.1. Habilidades sociales
- 9.2.2. Gestión del estrés



## 9.1. Métodos y técnicas de trabajo en equipo

En primer lugar, definiremos qué se entiende por equipo de trabajo.

Se define como un grupo de personas trabajando de manera coordinada con el objetivo común de realizar una tarea determinada. El grupo o el equipo que lo forma son responsable del resultado final y no cada miembro de manera independiente. Cada miembro del equipo es responsable de una parte del trabajo total, y solo si todos los miembros del equipo cumplen sus funciones se conseguirá el objetivo.

El trabajo en equipo no es simplemente la suma de las aportaciones individuales de cada miembro, es mucho más.

El trabajo en equipo se basa en el principio de las cinco “c”:

**Complementariedad:** cada miembro del equipo deber ser complementario en cuanto a sus habilidades y conocimientos.

**Coordinación:** El grupo de trabajo deberá tener un líder y deberá actuar de manera organizada.

**Comunicación:** Es esencial una comunicación abierta entre todos los participantes, fundamental para poder organizarse y coordinarse. El quipo deberá funcionar como una máquina, en donde todas las piezas estarán funcionando a la perfección, si una pieza falla, todo el equipo falla.

**Confianza:** cada persona deberá confiar en el buen hacer del resto de los compañeros. Cada miembro deberá aportar lo mejor de sí mismo.

**Compromiso:** Cada miembro deberá aportar lo mejor de sus habilidades, para que el trabajo pueda ejecutarse lo mejor posible.

En cuanto a los métodos y técnicas de trabajo, existen muchas definiciones para estos dos conceptos, nosotros entendemos el término *método* como el procedimiento seguido por cualquier ciencia o disciplina, con el objetivo de resolver un problema. Definimos el término *técnicas* las herramientas de las que se vale el método para alcanzar los objetivos. Por lo tanto, las técnicas, operan en el marco del método.

Existen unos puntos clave que diferencian al grupo de trabajo del equipo de trabajo.



Son dos conceptos parecidos, pero, no son iguales y pueden llevar a la confusión:

El **grupo de trabajo**: se trata de un conjunto de personas que realizan dentro de un trabajo una labor similar. No dependen del trabajo de sus compañeros, cada sujeto realiza su trabajo y es responsable de manera individual del mismo.

Cada persona puede tener una manera diferente de realizar las tareas. El grupo de trabajo se estructura por niveles jerárquicos.

El **equipo de trabajo**: todos son responsables en su conjunto del trabajo que realizan; es necesario que exista una coordinación de actividades a realizar. Es fundamental la cohesión y existe una estrecha colaboración entre sus miembros.

En las organizaciones se utilizan diferentes métodos y técnicas para mejorar el funcionamiento de los equipos de trabajo, a continuación se realizará una exposición general de los métodos y técnicas más utilizados:

### 9.1.1 Puesta en marcha de un equipo de trabajo

El reunir a un grupo de personas para realizar un trabajo no significa construir un equipo de trabajo. El equipo exige coordinación, comunicación, lealtad hacia el equipo, etc.

Para que un equipo de trabajo funcione será necesario:

1. *Definición de objetivos*: Habrá que definir en primer lugar los objetivos que se desean alcanzar. Sólo se deberán formar equipos cuando haya razones para ellos, si no, será una pérdida de tiempo.
2. *Selección de los componentes*: En función de la tarea asignada habrá que buscar a personas con capacidades, habilidades y con la experiencia suficiente. Aunque, en un principio pueda parecer que la diversidad complicará la gestión del equipo, su diversidad lo enriquecerá, ya que, cada persona aportará unas cualidades diferentes.
3. *Elección de un Jefe o responsable de equipo*: Entre los miembros que componen el equipo de trabajo se seleccionará un Jefe del equipo en función de mayor experiencia, que se encargará de la gestión y de la coordinación del equipo. Construido el equipo, la primera fase será la primera toma de contacto con todos los miembros. Es necesario fomentar el sentimiento de unidad y cohesión.



Los equipos de trabajo irán pasando por diferentes fases:

- Inicio: Los miembros están ilusionados con el proyecto, se conocen poco pero, las relaciones son cordiales.
- Primeras dificultades: El trabajo se complica y pueden surgir las primeras dificultades, tensión y roces entre los miembros.
- Acoplamiento: Todos son conscientes que deben sacar un proyecto adelante, y para ello es fundamental entenderse. Recuperan el optimismo al ver que el proyecto avanza aunque con dificultades.
- Madurez: El equipo está acoplado, controlan el trabajo y sus miembros han aprendido a trabajar juntos, conocer los puntos fuertes y débiles de sus compañeros, y evitan herir sensibilidades. El equipo se encuentra en una fase muy productiva.
- Agotamiento: La mayor parte del proyecto ya está realizado y los miembros del equipo comienzan a perder ilusión. El rendimiento puede volver a caer surgiendo rivalidades.

Se recomienda no presionar al equipo en principio en exceso y dejar tiempo. Un equipo que desde el principio entre en una espiral negativa, es difícil que salga de ella.

El *método de desarrollo de equipo* forma parte de los programas de intervención que se suelen utilizar en el Desarrollo Organizacional. Se deriva de los grupos de sensibilización o T-Groups (*Sensitivity-Training Groups*) y se aplican durante dos o tres días a un equipo de trabajo, con la ayuda de un consultor o guía externo, con el fin de aprender nuevas habilidades y mejorar el funcionamiento como equipo, a medida que el equipo vaya aprendiendo estas habilidades, el consultor externo se irá retirando. El método de desarrollo de equipos pasará por una serie de etapas según Gil Rodríguez y García Sáiz (1993):

- A) Etapa de preparación.
- B) Etapa de introducción de las actividades de desarrollo de equipo.
- C) Etapa de diagnóstico.
- D) Etapa de solución de problemas y toma de decisiones.
- E) Etapa de planificación de las acciones.



- F) Etapa de puesta en práctica o ejecución de las acciones.
- G) Etapa de seguimiento.

A) *Etapa de preparación:*

Esta primera etapa es fundamental para crear un clima adecuado y poder aplicarse el método con eficacia.

- *Condiciones previas para su eficaz aplicación*

Este método es utilizado con el objetivo de solucionar problemas relacionados con el trabajo.

Es imprescindible que cuente con el consentimiento de la Dirección a quién se le explica en qué consiste el método y deberá comprometerse a facilitar y apoyar su aplicación, ofreciendo los recursos tanto humanos como económicos necesarios para llevar a cabo el procedimiento.

La Dirección también deberá delegar en el equipo una parte importante de su poder, con el fin de que los miembros del equipo puedan tomar las decisiones. Por lo que la Dirección deberá comprometerse con estas decisiones y asumir las consecuencias de éstas.

- *Creación del clima adecuado*

Es imprescindible crear un clima adecuado que facilite la eficacia del método, para ello, será necesario:

1. Relación de la dirección con el jefe de equipo.

El jefe del equipo es la unión entre la Dirección y el equipo. Es el elemento fundamental del equipo, a través de él se producirán los cambios del equipo. Debe ser informado por la Dirección de la decisión adoptada de aplicar dicho método en su equipo de trabajo, de los objetivos que quieren alcanzar y de su compromiso a aceptar dichas decisiones.

El consultor externo, informará al jefe del equipo de las características del método y de su rol de jefe, evaluando su motivación y su disposición a participar en las actividades.

El jefe, le facilitará al consultor externo información sobre el grupo, para que éste pueda seguir evaluando al grupo.



## 2. Relación entre consultor y equipo de trabajo.

Es muy importante establecer buena relación entre el consultor y el equipo de trabajo para el buen desarrollo de las etapas posteriores.

A través de ello, se pretende:

- Informar de la naturaleza y actividad del método y de sus técnicas.
- Informar de los objetivos que pretende alcanzar la dirección con la aplicación del método y de las condiciones pactadas para la toma de decisiones del equipo. Los objetivos de la dirección deben ser compatibles con los intereses individuales y grupales, para que los miembros del grupo estén motivados y se impliquen en el método.
- Habrá que concretar las actividades de cada miembro del grupo, así como el tiempo de duración.

## 3. Relación entre consultor y miembros del equipo.

La comunicación que se establece entre el consultor y los miembros del grupo de manera individual deberá servir al consultor para ayudar a los integrantes del grupo a conocerse mejor analizando sus motivaciones, disposiciones e implicación

De cada una de las partes el consultor recogerá información sobre el estado actual del equipo para su posterior utilización en el diagnóstico grupo.

### *B) Etapa de preparación:*

El jefe del equipo convocará las reuniones y se encargará de recordar a todos los objetivos y las condiciones pactadas.

El consultor les recordará las características del método y pedirá al equipo que exprese sus opiniones y expectativas sobre las actividades que se van a iniciar. Intentará que el equipo lleve a cabo alguna actividad en grupo, con el fin de aprender a respetar las opiniones de la gente, compartir información, expresar sus propias opiniones, etc. todo ello, a través de algún ejercicio estructurado o realizando alguna simulación de solución de problemas.



C) *Etapa de diagnóstico:*

En esta etapa se diagnosticará el estado en el que se encuentra el equipo, para detectar aquellas disfunciones que pudieran existir y entorpecer el buen funcionamiento. Para ello será necesario:

- a) *Recogida de información:* El constructor recogerá los datos a través de diferentes técnicas como la observación directa las entrevistas, los cuestionarios, etc. esta información será información objetiva como absentismo, rotaciones de los trabajadores, etc. como datos subjetivos, como las percepciones del trabajo, de la organización, de los sujetos, etc.
- b) *Determinación de problemas:* Los datos recogidos son expuestos al grupo, para que éste los examine, y les sirva de guía para ver cuáles son los problemas existentes en el grupo, para ello, se utilizará la técnica de *brainstorming* que se desarrollará más tarde.
- c) *Redefinición de los problemas:* Se someterá la lista de problemas anteriormente facilitada, a una elaboración grupal. Donde se redefine cada problema por la persona que lo ha emitido, para que todos los entiendan y se modifiquen aquellos que puedan solaparse.
- d) *Análisis sistemáticos de los problemas:* Esta actividad es fundamental para el diagnóstico el equipo realiza un análisis junto con el consultor para determinar cuáles son los problemas básicos del grupo. Ello, servirá para la elección de las medidas a tomar para resolver los problemas.
- e) *Valoración y selección de problemas:* Después de la fase anterior, el grupo tendrá una lista de problemas a los que deberán buscarle solución, pero, primero deberán darle un orden de prioridades, y, en función de su urgencia comenzar a trabajar en ellos.

D) *Etapa de diagnóstico:*

Una vez delimitado el orden de prioridades de los problemas, se determinarán cuáles son las medidas más apropiadas para su solución. El procedimiento que se seguirá será el siguiente:



1. *Propuesta de soluciones para la solución de problema:* Otra vez, a través de la técnica de brainstorming, los sujetos propondrán las opciones que consideren más apropiadas para solucionar el problema. Y se irán anotando todas, evitando cualquier comentario crítico negativo que pueda inhibir otras propuestas.
2. *Valoración de acciones propuestas:*  
Una vez que tenemos las acciones propuestas para la solución del problema, se redefinen por los participantes del grupo y se agrupan las semejantes. Después se establecerán los criterios para su valoración, en donde se utilizará el tiempo previsto (este tiempo no deberá ser superior al establecido previamente) y los recursos tanto humanos como económicos necesarios.  
La valoración de las acciones permitirá realizar un listado siguiendo un orden de prioridades.
3. *Selección de opciones:* Primero se establecerán unos criterios de eficacia global que contemplen los recursos humanos y materiales del equipo, si corresponde a éste poner en práctica la acción.

#### *E) Etapa de planificación de las acciones*

Se organizan y coordinan las acciones para su puesta en práctica. Se deberá tener en cuenta, el momento de inicio, tiempo de duración y los recursos necesarios.

#### *F) Etapa de planificación de las acciones*

Se llevarán a cabo las acciones como se han planificado anteriormente. La ejecución de las acciones puede generar conflictos en el equipo y suponer una sobrecarga, por lo tanto, la Dirección deberá estar presente para resolverlos, recompensando el tiempo dedicado a esas actividades o liberándolos de tareas que anteriormente realizaban, esta solución deberá ser percibida por el equipo como justa.

#### *G) Etapa de seguimiento*

En esta etapa se pretende aplicar las acciones planificadas anteriormente, así como mantener el aprendizaje grupal.

El seguimiento implica establecer sistemas de control, que permitan elaborar indicadores para informar al equipo de si sus tareas se están realizando correctamente



y por otro lado, la elección de las personas encargados de recoger la información según los indicadores establecidos.

El seguimiento necesita de un proceso que cuente con dos formas de acción, por un lado con reuniones grupales de seguimiento y por otro lado con entrevistas con los jefes correspondientes.

### 9.1.2. El Brainstorming

El Brainstorming (Osborn, 1976), es una técnica que consiste en que los miembros del grupo deberán expresar todas las ideas que se les vayan ocurriendo en relación con un tema concreto o con la resolución de un problema.

Esta técnica se basa en la idea que trabajando así en el grupo se producirán más ideas nuevas y creativas que si se trabaja de manera individual, cuanto más ideas surjan mejores resultados se obtendrán, no se aceptarán críticas ni valoración de ninguna idea hasta que no hayan surgido todas, la ausencia de expresión crítica permitirá generar un buen clima, donde las personas expresen con total libertad todo lo que puedan imaginar.

Para ello, los sujetos deberán estar motivados y deberá existir un clima de confianza. Se limitará la presencia de personas extrañas al grupo una vez que éste se ha iniciado, ya que puede coartar la manifestación de nuevas ideas.

Se recomienda que las personas se localicen alrededor de una mesa o en semicírculo, en donde todos/as puedan verse y facilite la comunicación. Será importante elegir una persona que vaya anotando todas aquellas ideas (secretario) que van surgiendo en una pizarra donde todo el grupo pueda verlo.

El director tendrá como misión conducir el grupo, por lo que tendrá que tener conocimiento, o ser técnico en pensamiento creativo. El director actuará de motivador así como de moderador, procurando que en cada intervención se emita una sola idea, y que no se realice ningún comentario crítico de las ideas hasta el final.

Finalizada la sesión el secretario enumerará todas las ideas surgidas, quien entregará este listado al director para que lo clasifique por categorías.

Los participantes son los que producen las ideas.



### 9.1.3. El Grupo Nominal

Esta técnica se denomina así porque de grupo tiene sólo el nombre. Aquí las personas están presentes físicamente como en un grupo, pero, trabajan de manera individual.

Se pretende eliminar la presión que el grupo pudiera ejercer sobre los individuos. Contribuye a equilibrar la participación de los sujetos y a tomar las decisiones en común. Es necesario que exista un moderador.

La técnica se desarrollará a través de las siguientes fases según Muñoz Adane (1994):

1. *Preparación*: El moderador describe el problema sobre el que hay que dar soluciones, y explica las reglas del juego, como respetar el tiempo, los turnos, anotar sus propias ideas de manera individual y no expresarlas hasta que no lo indique el moderador.
2. *Formulación de ideas por escrito*: En un tiempo limitado de 6 u 8 minutos, los sujetos pondrán por escrito todas las ideas y posibles soluciones al problema.
3. *Presentación de ideas*: Transcurrido el tiempo de silencio para escribir las ideas, se procede a la presentación de las ideas, se realizará mediante turnos rotatorios, en las que por cada ronda los sujetos exponen una sola idea.
4. *Discusión de ideas*: Se somete a discusión grupal todas las ideas presentadas individualmente, para aclarar las dudas que pudieran existir. Esta es la única fase propiamente grupal.
5. *Clasificación de ideas*: Durante un tiempo de silencio, sin poder comunicarse con los demás, cada sujeto realiza su propia jerarquía.
6. *Ordenación de ideas*: Una vez que cada sujeto establece su propia jerarquía, se realiza una puesta en común con el fin de ordenar todas las ideas y establecer una sola jerarquía.
7. *Decisión final*: tomaremos como solución al problema la idea que ocupa el primer lugar de la jerarquía establecida.

### 9.1.4. Método Delphi

Esta técnica es aplicada a un grupo de expertos con el objetivo de analizar y resolver problemas que pueden afectar a la organización.

Es una técnica que no requiere que los miembros estén físicamente presentes, los sujetos nunca actúan cara a cara, no trabajan juntos.



Se basa en la misma idea del grupo nominal, en que las personas producen más ideas si trabajan de manera individual, por no estar sometido a presiones grupales.

La diferencia fundamental con el grupo nominal, es que en el método Delphi los miembros no trabajan juntos, ni se conocen.

Para aplicar esta técnica es necesario disponer de un grupo de expertos que conozcan perfectamente el problema, así como un coordinador encargado de centralizar la labor de dichos expertos.

El proceso que se sigue para la resolución del problema son los siguientes:

1. *Identificación del problema:* El coordinador identificará el problema a resolver.
2. *Elección del grupo de expertos:* Se elegirá un grupo de expertos que conozcan bien el tema.
3. *Formulación del problema:* El coordinador expresará el problema de manera clara y concisa.
4. *Elaboración y envío de un cuestionario a los participantes:* Formulado el problema, el coordinador elaborará un formulario, que se remitirá a todos los expertos, en donde se señala que aporten soluciones al problema.
5. *Respuestas y devolución del cuestionario:* Cada participante dará una posible solución al problema y se la enviará al coordinador una vez cumplimentada.
6. *Recopilación y categorización de las respuestas:* cuando el coordinador tenga todos los cuestionarios, los agrupará por categorías.
7. *Elaboración y envío del segundo cuestionario:* Con mayor conocimiento del problema, el coordinador elaborará un segundo cuestionario que de nuevo remitirá a los expertos, junto con la clasificación de las respuestas obtenidas, estas respuestas guardarán el anonimato, no aparecerá el nombre de quien ha realizado esa respuesta.
8. *Respuesta y devolución del nuevo cuestionario:* Los miembros volverán a cumplimentar el cuestionario y lo devolverán al coordinador.
9. *Recopilación y categorización de las nuevas respuestas:* Estas respuestas serán de nuevo agrupadas por categorías. La fase, 7, 8 y 9 se repetirán tantas veces como sea necesaria.



10. *Toma de decisiones*: Con todos los datos aportados por los expertos, el coordinador tomará una decisión de adoptar una solución al problema, finalizando así la aplicación del método.

#### 9.1.5. Phillips 6/6

Esta técnica fue creada por el norteamericano Donald J. Phillips, en 1948, con el objetivo de crear un clima agradable en grandes grupos que permitirá la comunicación y participación de todos los miembros, así como la identificación de todos ellos con el problema.

El grupo se divide en subgrupos de 6 componentes que discutirán el problema durante 6 minutos, (un minuto por cada participante), para resolver algún problema planteado por el moderador. Siguiendo una serie de pasos:

1. *Planteamiento del problema*. El moderador expondrá el problema.
2. *División en subgrupos*. Planteado el problema, el moderador indicará al grupo que se dividan en subgrupos de 6 personas, aquellas personas que se conozcan deberán no coincidir en el grupo.
3. *Elección del secretario- informante*. Cada subgrupo elegirá un secretario que será el que tome las notas y el portavoz del grupo.
4. *Discusión del problema*. Esta fase es la que le da nombre a la técnica. Cada subgrupo formado por 6 sujetos discuten el problema durante 6 minutos, dedicando un minuto para realizar un resumen de la opinión del subgrupo.
5. *Exposición de resultados*. Finalizadas las discusiones cada secretario informante expondrá los resultados de su grupo ante el grupo en general.
6. *Síntesis de resultados*. Los resultados de los distintos subgrupos son comparados y sintetizados por el moderador, obteniendo así una lista reducida de soluciones. Si al finalizar este proceso aún quedase algunos temas a tratar, se repetiría el proceso tantas veces como fuese necesario.

*Objetivo principal de esta técnica es lograr la participación democrática en los grupos muy numerosos. Tal como lo ha expresado su creador: "en vez de una discusión controlada por una minoría que ofrece contribuciones voluntarias mientras el tiempo lo permite, la discusión 6/6 proporciona tiempo para que participen todos, provee el blanco para la*



*discusión por medio de una pregunta específica cuidadosamente preparada, y permite una síntesis del pensamiento de cada pequeño grupo para que sea difundida en beneficio de todos".*

Los objetivos específicos son:

- *Permitir y promover la participación activa de todos los miembros de un grupo, por grande que éste sea.*
- *Obtener las opiniones de todos los miembros en un tiempo muy breve.*
- *Llegar a la toma de decisiones, obtener información o puntos de vista de gran número de personas acerca de un problema o cuestión.*
- *Detectar intereses, opiniones, deseos, problemas o sugerencia de un grupo grande de personas en poco tiempo.*
- *Ampliar la base de comunicación y de participación al interior de un grupo numeroso.*
- *Implicar a la gente en las responsabilidades grupales.*
- *Disponer de un sondeo rápido de las opiniones o captar la disposición general prevaleciente en un grupo.*
- *Reforzar las prácticas democráticas al interior de un grupo.*

#### **9.1.6. Discusión dirigida**

Esta técnica está liderada por la figura del moderador, y se utiliza para fomentar la participación.

La discusión, también denominado análisis crítico de las ideas y opiniones de los participantes lleva a un conocimiento más exhaustivo de los temas a tratar, estimula la participación y la tolerancia en el equipo.

En esta técnica establecen diferentes fases:

1. *Fase de preparación.* El moderador con unos días de antelación convocará a los miembros del grupo, facilitándoles toda la información que tenga sobre el tema a tratar. Y les formulará algunas preguntas que les servirá para abrir la sesión.



2. *Fase de discusión de opiniones.* Es la fase de la técnica propiamente dicha. El moderador pide a cada miembro del grupo que exprese su opinión sobre el tema y dirige la discusión en función de los turnos de palabra.
3. *Fase de conclusión final.* Expuestas todas las opiniones y se han realizado las aclaraciones pertinentes, el moderador hace un resumen de las ideas que se han expresado, dando una visión conjunta, sin ejercer valores ni decantarse por ninguna.

### 9.1.7. Estudio de Casos

Esta técnica surge en los años 20 en la Business School de Harvard como método pedagógico para acercar a los estudiantes las realidades de la vida económica.

Más tarde, esta técnica no solo se utilizaría en el ámbito académico, sino que, se comenzó a usar en el ámbito organizacional.

El estudio de casos se suele utilizar en los grupos de trabajo con el objetivo de fomentar la participación de los miembros buscar soluciones a los problemas. Estimula la discusión y el trabajo en grupo.

Consiste en discutir en grupos problemas y aportar posibles soluciones a éstos. Esta discusión estará liderada por un moderador.

En esta técnica existen diferentes fases:

1. *Presentación del problema.* El moderador expone el problema.
2. *Análisis y síntesis de los hechos.* Los miembros del grupo deberán realizar un análisis de la situación que se plantea y tratan de sintetizar todos los hechos a fin de facilitar la elaboración de propuestas.
3. *Conceptualización.* La técnica finaliza dando cada miembro su opinión respecto de cómo resolver el problema, buscando entre ellas la mejor solución.

El estudio de casos puede ser combinado con la técnica Phillips 6/6.

### 9.1.8. Roles dentro del equipo

En todos los equipos de trabajo se presentan unos roles muy característicos, unos roles positivos y otros negativos, en todos los equipos no tienen por qué presentarse todos.



Los principales roles en la dinámica de trabajo en equipo son:

- El positivo: Busca el éxito del equipo y se involucra con éste. Contagia su entusiasmo al resto de compañeros. El jefe deberá reconocer públicamente su labor.
- El crítico: Todo le parece mal, pero no aporta soluciones, suele ser una persona destructiva. Si sobrepasa cierto límite el jefe tendrá que darle un toque de atención.
- El discuidor: No está de acuerdo con nada, nada le parece bien, pero sin ánimo destructivo. Es un inconformista nada le parece bien, pero busca el bien del equipo. El jefe tendrá que animarlo a que piense en positivo, que busque soluciones prácticas.
- El inoportuno: Es inoportuno, siempre con un comentario desafortunado, molestando a los compañeros. No tiene ánimo destructivo. Pero, si sobrepasa cierto límite, el jefe tendrá que llamarle la atención.
- El bocazas: Nunca está callado, discute aunque no entienda del tema, interrumpe permanentemente e impide que la gente se centre en las tareas.
- El listillo: suele tener un nivel de preparación por encima de la media, pero un tipo de conocimiento muy superficial, muy poco sólido. A veces, sus aportaciones resultan oportunas, pero, muchas veces no. El jefe lo tendrá que animar a que profundice en sus aportaciones.
- El cuadrado: No dispone de flexibilidad para aceptar o considerar otros planes, tiene unos esquemas mentales muy consolidados.
- El reservado: domina la materia, pero, no participa o le cuesta mucho participar. Necesita del apoyo del jefe y del equipo, pudiendo ser de gran ayuda para el equipo. Habrá que animarlo a que participe.
- El gracioso: Sus aportaciones profesionales suelen ser escasas, pero, cumple una gran función, relaja el ambiente. Hay que dejarle libertad pero señalándole los límites.
- El organizador: Es clave dentro del equipo. Se preocupa siempre porque el equipo funcione, que se vaya avanzando y que no se pierda el tiempo. Será fundamental contar con él y consultarle.



- El incompetente: No reconoce sus limitaciones, e irá asumiendo nuevas responsabilidades que no sabrá atender. Hay que apoyarle con otros compañeros y tener claro cuál es su límite para no sobrepasarlo.
- El jefe (líder o responsable): Es fundamental en el equipo. Existe una diferencia fundamental entre ser líder o jefe.

El **jefe**: Es el miembro del equipo que ha sido designado como encargado del mismo, de acuerdo con su posición jerárquica, como por ejemplo en el caso del profesor que asigna el rol de jefe al alumnos más aventajado en cuanto a calificaciones.

El **líder**: Es el miembro del equipo que realmente lleva las riendas, dispone del carisma necesario para motivar al resto de los trabajadores, y les hace ser el guía que tira del carro. El desempeño de un equipo de trabajo puede mejorar mucho cuando al frente se encuentra un auténtico líder.

Si dentro de un equipo de trabajo existe la figura del líder y del jefe, el jefe deberá entender su posición y adecuarse a las indicaciones que el líder realice para motivar al equipo y mantener la unidad.

Algunas de las cualidades que deberán tener un líder o jefe son las siguientes:

|  |
|--|
| Deberá ser justo, que sepa exigir pero también recompensar y que trate a todos por igual   |
| Deberá ser trabajadora, exigir a los demás pero él deberá dar ejemplo  |
| Exigente pero humana, que busque y persiga los objetivos, que sepa reconocer el esfuerzo y la entrega. Es importante que sea tolerante y que sepa comprender el fallo del colaborador. |
| Respetuoso con el resto de los compañeros, pero que sea firme.   |
| Defensor de su equipo que no tolere ataques externos. No permitirá que desde fuera se ataque a ninguno de sus colaboradores.   |
| Una persona que se preocupa por su equipo, si hay algún fallo, él lo asumirá de cara al exterior. Se preocupa porque todos se sientan bien en su equipo.                               |
| Un organizador nato, consigue que el equipo funcione y que se vayan alcanzando objetivos.  |



Una persona decidida que sabe tomar decisiones por difíciles que sean.

## 9.2. Las situaciones de conflicto en los equipos de trabajo; habilidades sociales (HHSS): la escucha activa, asertividad, hacer críticas, recibir críticas, manejo de la hostilidad y gestión del estrés.

En un equipo de trabajo se deberá afrontar diversas situaciones que dificulten el avance del equipo o también denominados obstáculos. Es muy importante conocer estas situaciones antes de que se produzcan, ya que nos permitirá actuar lo antes posible.

Es muy importante también saber motivar el equipo, sobre todo en aquellos momentos de dificultades.

Saber motivar, buscar aquellos estímulos encaminados a ilusionar a los miembros del equipo es adelantarse a las dificultades.

Se debe conseguir que el equipo esté *motivado*, y, para ello, no basta con que estén motivados algunos miembros, es necesario que estén motivados todos los miembros del equipo.

Los principales factores que influyen en la motivación de los miembros del equipo son:

- *Tener proyectos a la altura de las expectativas creadas:* Es importante tener proyectos exigentes, que supongan un desafío pero sin pasar los límites de las capacidades reales.
- *Autonomía:* Se debe dar al equipo la oportunidad de organizarse, de tomar sus decisiones y poder planificar su tarea. Se deben exigir unos resultados, pero, también se deberá conocer el margen de actuación.
- *Fijar gratificaciones:* En función del resultado obtenido, si se exige a la gente, habrá que recompensarla. Es muy motivador para el equipo ir alcanzando metas parciales, aunque sean pequeñas. Es fundamental no fijar únicamente una gran meta, sino de establecer objetivos intermedios que el equipo pueda alcanzar con cierta rapidez.

Aunque el equipo de trabajo le exige a los miembros a renunciar a su parte individual, anteponiendo el interés del equipo, es necesario motivar también de manera individual, ya que, no se puede motivar a un equipo si individualmente no están motivados. Cada



miembro del grupo es diferente, y, lo que puede motivar a uno, puede que no motive al otro, pero, de manera general existen unos objetivos que cualquier miembro de un equipo persigue, como son:

- Obtener buenos resultados, es el objetivo fundamental.
- Formarse, adquirir o potenciar habilidades.
- Obtener un reconocimiento del responsable. El jefe del equipo deberá ser generoso ante los éxitos del equipo.

En el trabajo en equipo, pueden surgir *dificultades* que ponen a prueba el equipo. Las dificultades también tienen un lado positivo, a veces, consiguen aunar más al equipo. Al comienzo suele haber una etapa más acentuada de ilusión, pero, a medida que el tiempo avanza surgen dificultades, y, será entonces cuando habrá que ver el lado positivo y las motivaciones que nos ayudarán a seguir adelante.

Para poder superar las dificultades habrá que contar con:

1. *Ser consciente de la situación:* El líder no podrá esconder cualquier problema que surja, deberá tener informados al equipo, y entre todos se deberá afrontar el problema.
2. *Ser claros con el desarrollo de la actividad:* Cada miembro deberá ser claro con el líder, informando de cualquier dificultad que pueda surgir.
3. *Afrontar los problemas con decisión:* Se deberán tomar las medidas necesarias por drásticas que sean. Habrá que aumentar el número de horas previstas de trabajo si es necesario, recortar el proyecto, etc.

Se recomienda que en los primeros pasos del trabajo en equipo se comience por los apartados menos problemáticos del proyecto, para que el equipo tenga cierto tiempo para ir conociéndose y realizando el trabajo. El obtener resultados satisfactorios en las primeras etapas ayudará a la cohesión y espíritu de equipo. Así, cuando tengan problemas mayores, contarán con esta experiencia positiva.

En el equipo de trabajo es normal que en algún momento puedan surgir *conflictos* personales. Los conflictos pueden ser positivos para exponer los diferentes puntos de



vistas, el problema se presenta cuando éste genera enfrentamiento entre dos o más miembros del equipo, dando lugar a:

- Disminución del rendimiento del equipo.
- Dificultades de comunicación y en la coordinación.
- Creación de subgrupos, en los que las ideas contrarias suelen predominar.

Si surgen estas dificultades, el líder del grupo como mediador de conflictos deberá preocuparse por:

- Fomentar la comunicación, mejorando las relaciones entre los miembros.
- Conocer las motivaciones de las personas que integran el grupo.
- Aportar seguridad y confianza y ser un apoyo para el grupo.
- Evitar situaciones injustas, vigilando el trabajo del grupo.
- Tratar con igualdad a todos, todos colaboran en el grupo y todos son responsables.

Si se produce un conflicto, el líder deberá resolverlo lo antes posible, realizando las siguientes acciones:

- Al principio, dará un margen prudencial a los miembros enfrentados para que ellos mismos resuelvan sus diferencias.
- Si el problema sigue sin resolverse el jefe intervendrá hablando con las personas implicadas, advirtiéndoles que no va a tolerar comportamientos que pongan en peligro su proyecto.

### 9.2.1. Habilidades sociales

Se ha dado una serie de evoluciones de diferentes términos hasta llegar al de “habilidades sociales”. En 1949, Salter empleó la expresión “personalidad excitatoria” que más tarde Wolpe (1958) sustituiría por la de “conducta asertiva”. Posteriormente algunos autores propusieron cambiar este concepto por otro nuevo, como “libertad emocional” (Lazarus, 1971) o el término de “efectividad personal” (Lieberman, 1975). Ninguno de estos términos prosperó. A mediados de los años 70 el término de “habilidades sociales” empezó a tomar fuerza como sustituto del de “conducta asertiva”. Durante bastante tiempo se utilizaron de



forma intercambiable ambos términos e incluso hoy en día, con cierta frecuencia se sigue haciendo.

Las habilidades sociales (en adelante HH SS) son un conjunto de capacidades que permiten el desarrollo de un repertorio de acciones y conductas que hacen que las personas se desenvuelvan eficazmente en lo social, son las conductas necesarias para interactuar y relacionarse con los demás de forma efectiva y mutuamente satisfactoria. Por lo tanto, son un conjunto de hábitos (conductas, pensamientos y emociones) que aumentan nuestras posibilidades de:

- Mantener relaciones satisfactorias.
- Sentirnos bien.
- Obtener lo que queremos.

### **Tipos de habilidades sociales**

Existe un gran número de habilidades sociales. Su pormenorización y detalle depende del criterio que se elija para agruparlas.

La clasificación según su agrupación temática es:

#### **GRUPO I: Primeras habilidades sociales.**

1. Escuchar.
2. Iniciar una conversación.
3. Mantener una conversación.
4. Formular una pregunta.
5. Dar las gracias.
6. Presentarse.
7. Presentar a otras personas.
8. Hacer un cumplido.

#### **GRUPO II: Habilidades sociales avanzadas.**

9. Pedir ayuda.
10. Participar.
11. Dar instrucciones.
12. Seguir instrucciones.
13. Disculparse.
14. Convencer a los demás.



**GRUPO III: Habilidades relacionadas con los sentimientos.**

15. Conocer los propios sentimientos.
16. Expresar los sentimientos.
17. Comprender los sentimientos de los demás.
18. Enfrentarse con el enfado del otro.
19. Expresar afecto.
20. Resolver el miedo.
21. Auto-recompensarse

**GRUPO IV: Habilidades alternativas a la agresión.**

22. Pedir permiso.
23. Compartir algo.
24. Ayudar a los demás.
25. Negociar.
26. Emplear el autocontrol.
27. Defender los propios derechos.
28. Responder a las bromas.
29. Evitar los problemas con los demás.
30. No entrar en peleas.

**GRUPO V: Habilidades: para hacer frente al estrés.**

31. Formular una queja.
32. Responder a una queja.
33. Demostrar deportividad después del juego.
34. Resolver la vergüenza.
35. Arreglárselas cuando le dejan de lado.
36. Defender a un amigo.
37. Responder a la persuasión.
38. Responder al fracaso.
39. Enfrentarse a los mensajes contradictorios.
40. Responder a una acusación.
41. Prepararse para una conversación difícil.
42. Hacer frente a las presiones de grupo.



ugr

Universidad  
de Granada

#### **GRUPO VI: Habilidades de planificación.**

- 43. Tomar iniciativas.
- 44. Discernir sobre la causa de un problema.
- 45. Establecer un objetivo.
- 47. Recoger información.
- 48. Resolver los problemas según su importancia.
- 49. Tomar una decisión.
- 50. Concentrarse en una tarea.

#### **Asertividad**

La asertividad es un componente primordial de las HH SS. Podemos definirla como una actitud de autoafirmación y defensa de nuestros derechos personales, que incluye la expresión de nuestros sentimientos, preferencias, necesidades y opiniones, en forma adecuada, respetando, al mismo tiempo, los de los demás.

El objetivo de la asertividad no es lograr lo que uno quiere a cualquier coste, ni controlar o manipular a los demás. Lo que pretende es ayudarnos a ser nosotros mismos, a desarrollar nuestra autoestima y a mejorar la comunicación interpersonal, haciéndola más directa y honesta.

La asertividad incluye tres áreas principales:

- La autoafirmación, que consiste en defender nuestros legítimos derechos, hacer peticiones y expresar opiniones personales.
- La expresión de sentimientos positivos, como hacer o recibir elogios y expresar agrado o afecto.
- La expresión de sentimientos negativos, que incluye manifestar disconformidad o desagrado, en forma adecuada, cuando está justificado hacerlo.



Características de las personas asertivas:

La persona asertiva presenta una serie de pensamientos, emociones y conductas típicas que podemos resumir así:

- Se conoce a sí misma y suele ser consciente de lo que siente y de lo que desea.
- Se acepta incondicionalmente, sin que ello dependa de sus logros ni de la aceptación de los demás.
- Sabe comprender y manejar adecuadamente sus sentimientos y los de los demás.
- Acepta sus limitaciones, pero al mismo tiempo, lucha con todas sus fuerzas para realizar sus posibilidades.
- Se mantiene fiel a sí mismo/a en cualquier circunstancia y se siente responsable de su vida y de sus emociones.
- Tiende a conocerse y aceptarse a sí mismo, así como a expresar lo que piensa, con lo que suele dar una imagen de persona congruente y auténtica.
- Se respeta y valora a sí mismo y a los demás.
- Puede comunicarse con personas de todos los niveles: amigos, familiares y extraños, y esta comunicación tiende a ser abierta, directa, franca y adecuada.
- Elige, en lo posible, a las personas que le rodean y determina (en forma amable pero firme), quiénes son sus amigos y quiénes no.
- Suele expresar adecuadamente sus opiniones, deseos y sentimientos en vez de esperar a que los demás los adivinen.

Consecuencias positivas de la asertividad:

- Facilita la comunicación y minimiza la posibilidad de que los demás malinterpreten nuestros mensajes.
- Ayuda a mantener relaciones más satisfactorias.
- Aumenta las posibilidades de conseguir lo que deseamos.
- Incrementa las satisfacciones y reduce las molestias y conflictos producidos por la convivencia.
- Mejora la autoestima.
- Favorece las emociones positivas, en uno mismo y en los demás.



Los que se relacionan con la persona asertiva obtienen una comunicación clara y no manipuladora, se sienten respetados y perciben que el otro se siente bien con ellos.

Las conductas no-asertivas son: la inhibición y la agresividad.

### **Inhibición.**

Se caracteriza por la sumisión, la pasividad, el retraimiento y la tendencia a adaptarse excesivamente a las reglas externas o a los deseos de los demás.

Algunas características de las personas inhibidas son:

1. No expresan adecuadamente lo que sienten y quieren, esperan que los demás lo adivinen y se sienten mal cuando necesitan algo y los otros no les responden.
2. Se dejan dominar por los demás porque creen que tienen razón o por temor a que se ofendan.
3. Permiten que los otros la involucre en situaciones que no son de su agrado.
4. Suelen callar o hablar con voz baja e insegura, mostrarse nerviosas y evitar el contacto ocular, mostrando así incomodidad al relacionarse con otras personas.
5. No se atreven a rechazar peticiones o se sienten culpables al hacerlo.
6. Piensan que necesitan ser apreciados por todos y creen que si dejan de mostrarse sumisas no obtendrán la aprobación de los demás.
7. No se atreven a defender sus derechos, tienden a creer que los derechos de los demás son más importantes que los suyos.
8. Se sienten obligados a dar demasiadas explicaciones de lo que hacen o no, y no suelen enfrentarse a los conflictos.
9. Adaptan excesivamente su comportamiento a las reglas y caprichos de otras personas.

Algunas consecuencias negativas que sufren estas personas son:

- No reconocen sus cualidades o potencialidades.
- Suelen tener relaciones personales insatisfactorias.
- Son víctimas de su falta de asertividad, pero no se dan cuenta de ello.
- No son capaces de expresar sus sentimientos, opiniones, deseos...
- Se inclinan humildemente ante los deseos de los otros y los suyos no los tienen en cuenta. Dicho comportamiento atrae a personas dominantes.



- Experimentan habitualmente emociones desagradables (frustración, bloqueo, inseguridad, insatisfacción...), se sienten ofendidos por lo que los demás dicen o hacen, pero no defienden sus intereses.

## **Agresividad**

Tiene un carácter opuesto a la inhibición. Consiste en no respetar los derechos, sentimientos e intereses de los demás y, en su forma más extrema, incluye conductas como ofenderlos, provocarlos o atacarlos.

Entre las características de las personas agresivas podemos citar las siguientes:

- Expresan sus emociones y opiniones de forma hostil, exigente y amenazadora.
- Toman cualquier conflicto o desacuerdo como un combate donde tienen que ganar utilizando el método de la imposición o la violencia.
- No respetan lo suficiente los derechos y sentimientos de los demás, así como no se sienten responsables de las consecuencias negativas que le pueda causar su comportamiento agresivo para las demás personas y para ellas mismas.
- Pueden sentirse bien en el momento en que se muestran hostiles, pero a medio o a largo plazo obtienen consecuencias negativas.
- Suelen justificar su agresividad argumentando que “son sinceros”.

Algunos problemas derivados de la agresividad son:

- Alteraciones emocionales: Sentimientos de frustración, desagrado, tensión, enfado, odio, deterioro de la autoestima...
- Deterioro o pérdida de relaciones interpersonales.
- Problemas de salud física: Cardíacos, circulatorios...
- Violencia: En su forma más extrema, dan lugar a diferentes tipos de violencia, por ejemplo, al maltrato familiar.

¿Cómo aprendemos las conductas no-assertivas?

- Adaptación excesiva a lo que los demás esperan de nosotros.
- Los premios y los castigos. Podemos aprender a ser no-assertivos si la inhibición o la agresividad han sido elogiadas o premiadas en determinadas situaciones.



- La observación del comportamiento en otras personas (tener modelos).
- Las normas culturales y las creencias irracionales. Un ejemplo de norma cultural que favorece la inhibición es la que mantienen algunos grupos sociales al considerar que las mujeres no deben trabajar fuera de casa.

Los derechos asertivos:

Son aquellos que asumimos que tiene cualquier ser humano por el hecho de serlo, como:

1. El derecho a elegir si nos hacemos o no responsables de los problemas de los demás.
2. El derecho a elegir si queremos o no dar explicaciones.
3. El derecho a cambiar de opinión.
4. El derecho a cometer errores, etc.

## Hacer críticas

*¿Por qué?*

- Así nos sentimos más seguros de nosotros mismos en las interacciones con los demás.
- Evitamos el sufrimiento del otro al no ser capaces de expresar nuestros sentimientos.
- Aprendemos a no dejarnos llevar por sentimientos negativos dominando nuestras emociones, de modo que no agredimos con ironías, no “machacamos” al otro.
- Damos información útil a la otra persona, que no es lo mismo que echar en cara, humillar.
- Tenemos que corregir comportamientos inadecuados.
- La crítica puede ser un método poderoso de comunicación que propicie la mejora.
- No se empeoran necesariamente nuestras relaciones sociales en situaciones de conflicto

*¿Cómo?*

*Antes:*

- Elegir el momento y lugar adecuados.
- Hacerlas en fila india, no amontonar.



- Llevar preparada la crítica de antemano.

#### *Durante:*

- Definimos los objetivos que necesariamente tienen que incluir el cambiar la situación y el no deteriorar las relaciones.
- Describimos objetivamente la situación evitando etiquetas y generalizaciones, no acusamos.
- Expresamos nuestros sentimientos con "mensajes yo": Cómo me molesta o afecta.
- Empatizamos y aceptamos responsabilidad en el cambio.
- Sugerimos o pedimos cambios con mensajes yo.
- Elogiamos y agradecemos la aceptación de la crítica, y damos alternativas, si son necesarias.

#### *No olvides*

- La crítica efectiva implica ser firmes y no tener miedo, saber marcar los límites y, a veces en la tarea educativa no perder la autoridad.
- Las críticas suelen provocar resistencias al cambio, se tiene que contar con ello.

#### *¿Cuándo?*

- Cuando nos sentimos incómodo o molesto por el comportamiento de otra persona.
- Cuando alguien no respete nuestros derechos.
- Cuando queremos ayudar a mejorar la conducta inadecuada de alguien a quien apreciamos.
- Cuando queremos contribuir a la mejora de nuestro centro, institución, grupo.

### **Recibir críticas**

#### *¿Por qué?*

- Frecuentemente nos las encontramos: saber recibirlas nos hará sentirnos lo menos mal posible.
- Evitar que la relación se deteriore por esa crítica.
- Tendremos sentimientos positivos: sensación de control, evitando frustración, rabia, tensión.



- Reacciones frecuentes como: contraatacar o defenderse, callarse y justificarse suelen llevar a corto - medio plazo un alto coste emocional y un deterioro en la relación.
- Para no tomarlas como una catástrofe para nuestra autoestima personal y profesional.
- Porque nos interesa recoger la información útil que nos puedan aportar para mejorar.
- Porque así garantizamos que vuelva la próxima vez a decirnos su opinión.

### ¿Cómo?

#### 1) Si la persona nos interesa y/o la crítica es positiva:

- Escuchar activamente, sin interrumpir.
- Centrar y concretar, haciendo para ello todas las preguntas que sean necesarias.
- Dar alternativas para solucionar el problema que tengamos con la persona.
- Manifestar el acuerdo con la crítica.
- Recompensar.
- No usar el sarcasmo ni la ironía, valorando y potenciando que el otro comunique sus emociones para así afianzar la relación.

*Debemos evitar:* Responder negando los errores o contraatacando. Es mejor de forma serena, pedir que se nos aclare; es decir, haremos más preguntas, ya que es posible que la crítica esconda otro problema y sea sólo válvula de escape.

#### 2) Si la crítica es injusta:

- Escuchar la queja sin interrumpir y pedir las aclaraciones pertinentes.
- Demostrar que está entendiendo lo que le transmiten y respetar los sentimientos del interlocutor, aunque no esté de acuerdo.
- Hacerse cargo de lo que siente el otro. No menospreciar su punto de vista. No descalificar, ni insultar. Es mejor responder así: “Siento que pienses así, pero no estoy de acuerdo con lo que me dices...” o “Entiendo tu enfado, pero no comparto tus razones...”



- Aceptar que los demás no piensen como Vd. Si después de haber actuado asertivamente no se consigue poner al otro de su parte, debemos aceptarlo sin ansiedad.

3) Si se trata de una crítica para manipularnos, desprestigiarnos, culpabilizarnos. Estas críticas suelen estar plagadas de generalizaciones y distorsiones, (ej.: “ya estás con tu manía del orden”, “la administración no funciona”, “tienes una cara horrible” y suelen hacernos sentir muy mal y en muchas ocasiones no sabemos pasar de ellas.

Para que deje de criticar lo antes posible, está la técnica del BANCO DE NIEBLA, que es responder:

- Sin negar la crítica.
- Sin contradecir con otra crítica.
- Aceptando la posibilidad de que tenga razón.
- Aceptando la parte de verdad que la crítica contenga.
- Sin ironizar, ni justificarse: explicar en exceso es dar argumentos para que sigan criticando.

Es muy importante *tener en cuenta*:

- El aceptar otros puntos de vista y responder sin agresividad, no quiere decir que se esté de acuerdo con la crítica de la que se está siendo objeto.
- Las explosiones de ira o agresividad dan a los demás una imagen nuestra de persona descontrolada y eso va en perjuicio propio.
- Sugerir soluciones, negociar. Hacer una valoración justa de las cosas en vez de agredir. Que al final de la conversación, la impresión final sea que las cosas se pueden resolver en el futuro.
- No responder agresivamente sin escuchar. No hacer valentonas ni heroicidades. No hay que demostrar nada a nadie que no seas tú mismo. No hacer críticas personales en público ni te conviertas permanentemente en promotor de quejas.
- Un aspecto que debe estar siempre presente cuando recibamos una crítica es no entrar a discutir términos vagos y generalizados, como “tú siempre igual”, “eres muy



descuidado”, “los médicos ya se sabe”, etc. Estas discusiones, con frecuencia nos llevan al descontrol, y lo peor de todo es que no solucionan nada.

- Todas las críticas suelen llevar consigo: un gran número de errores o distorsiones en la apreciación de los hechos. Los errores más comunes son:
  - Generalizaciones de nuestra conducta: “siempre llegas tarde”.
  - Usar adjetivos que califican la situación-problema: “eres un egoísta”
  - Intentos de hacer que nos sintamos culpables o un cierto chantaje emocional:” ”Cómo eres capaz de hacerme esto a mí”.

### **Manejo de la ira-hostilidad**

Existe una gran conexión entre la ira y la hostilidad, La ira es una variable que incrementa la probabilidad de que aparezca la hostilidad, y la hostilidad incrementa la probabilidad de que se desencadena la ira.

La *hostilidad* es considerada una variable compleja y de difícil conceptualización. Una de las definiciones más aceptadas en la que considera ésta como una actitud negativa hacia los demás y hacia la misma naturaleza humana, que consiste en su enemistad y rencor. Implica la devaluación de los motivos y valores de los demás, y la expectativa de que la gente es fuente de malas obras, implica el deseo de oponerse y causar daño a los demás.

Se trata de una actitud muy dependiente de los aprendizajes sociales, que presupone la existencia de un estilo atribucional basado en la cognición de amenaza.

La hostilidad es el resultado de las influencias que puede haber recibido un sujeto por parte del medio ambiente a lo largo de su vida, ya que el factor genético parece tener una implicación muy reducida. Los sujetos que muestran hostilidad se caracterizan por esperar lo peor de los demás, encontrándose siempre a la defensiva, generando ambientes en donde domina la competitividad y la tensión, permaneciendo constantemente en tensión. Esta tensión puede derivar en sentimientos de ira en numerosas ocasiones (Palmero, et al., 2007).

La expresión de *ira* es una respuesta transaccional a las amenazas del medio, que sirve para regular el displacer emocional experimentado. La ira es considerada como una emoción displacentera, que consiste en sentimientos que varían en intensidad desde la



irritación al enfado, furia o rabia. Estos sentimientos constituyen el componente subjetivo o experiencial de la emoción de ira, y van acompañados por aumento en la activación del sistema nervioso simpático y del sistema endocrino, tensión en la musculatura esquelética, expresiones faciales características, patrones de pensamiento y tendencia a comportarse de forma agresiva.

El signo expresivo más significativo de la ira son los gestos faciales, mientras que cognitivamente son muy frecuentes los pensamientos contradictorios y contrapuestos (Palmero, Espinosa y Breva, 1995).

La ira variará en intensidad, frecuencia y duración.

Este complejo emocional es fácilmente elicitado por situaciones interpersonales y sociales.

#### *¿Por qué?*

- Porque las relaciones interpersonales, y más ante algunas situaciones y con colectivos determinados, están mediadas a menudo por reacciones de enfado, irritación u hostilidad.
- Porque no suele ser infrecuente encontrar una persona que nos llega “fuera de sí” o que se “dispara” cuando es objeto de algún contratiempo y que exige de “malos modos” cualquier cambio.
- Porque el modo de afrontarlas va a determinar la resolución adecuada del conflicto a la vez que puede abrir nuevas vías de comunicación, o bien puede suponer una fuente de estrés o una amenaza para el propio educador.

#### *¿Cómo?*

Se necesita: Conocer las fases de la curva de hostilidad y saber qué hacer y qué no hacer.

Fases de la curva de Hostilidad:

*1º Fase Racional:* La mayor parte de las personas suelen ser razonables durante bastante tiempo, mantienen un nivel emocional adecuado para poder discutir cualquier problema.

*2º Fase de “disparo” o salida:* La persona se dispara, da rienda suelta a sus emociones de manera pulsional, llegando incluso a ser grosera y hostil. Cualquier intento de hacerla entrar en razón suele fracasar. Lo más oportuno es escuchar.

*3º Fase de Enlentecimiento:* Este “estar fuera de sí” no dura siempre. Si no hay provocaciones posteriores, la reacción de hostilidad acaba por “venirse abajo”.



*4º Fase de afrontamiento:* Ahora es cuando el educador puede intervenir y decir algo.

Lo que diga puede introducir una gran diferencia. Decir algo empático y que reconozca el estado emocional puede contribuir a que éste se extinga y aparezca una fase de calma. ¡Ojo! Empatizar no quiere decir dar la razón, sino que la otra persona sepa que se comprenden sus sentimientos.

*5º Fase de enfriamiento:* Si se ha dicho algo realmente empático, habitualmente se observará cómo la persona en cuestión llega a estar más calmada.

*6º Fase de solución de problemas:* Cuando la persona retorna al nivel racional del que salió es el momento adecuado para afrontar el problema.

| ¿QUÉ HACER?   | ¿QUÉ NO HACER?   |
|---|--|
| Reconocer su irritación y hacerle ver que la comprendes.  | Rechazar la irritación o tratar de calmarles.  |
| Antes de responder, aguardar a que la persona exprese su irritación, escuche atentamente.                           | Negarse a escuchar.  |
| Mantener una actitud abierta acerca de qué es lo que está mal y debería hacerse.                                    | Defender la institución o a sí mismo antes de haber investigado el problema.                   |
| Ayudar a la persona a afrontar la situación cuando percibe su mal comportamiento.                                   | Avergonzar a la persona por su mal comportamiento.   |
| Si se puede, invitarla a una zona privada.  | Continuar la confrontación en un área pública.   |
| Sentarse para hablar con calma.   | Mantenerse de pie habiendo lugares de asiento.   |
| Mantener la voz calmada y bajo el volumen.  | Elevar el volumen de voz para “hacerse oír”.   |
| Reservar los juicios acerca de lo que “debería” y “no debería” hacer la persona irritada.                           | Saltar a las conclusiones acerca de lo que “debería” o “no debería” hacer la persona irritada. |
| Empatizar con la persona irritada sin necesidad de estar de acuerdo con ella, una vez su hostilidad se ha reducido. | Argumentar o razonar acerca de las ventajas de conducirse de otra manera.                      |



|  |  |
|--|--|
| Expresar los sentimientos después del incidente y pedirle que en sucesivas ocasiones se conduzca de otro modo. | Ocultar nuestros sentimientos después del incidente.                                 |
| Pedir ayuda a otra persona si se percibe que no se puedes afrontar la situación.                               | Continuar intentándolo a pesar de percibirse poco hábil para afrontar esa situación. |

### 9.2.2. Gestión del estrés

La palabra estrés deriva del griego *stringere* que significa generar tensión.

En el siglo XVIII se produce un giro en este concepto, cambiando la terminología de malestar, angustia o tensión por acción, fuerza, presión (Lazarus, 1994).

En el siglo XX el médico William Osler designa el término estrés para hacer referencia al trabajo excesivo. En la década de 1930 Hans Selye utilizó la palabra estrés para definir a este síndrome producido por varios agentes desagradables y, así, la palabra entró en la literatura médica tal como la conocemos hoy (Selye, 1952).

El estrés es para Selye un conjunto de reacciones orgánicas y de procesos originados como respuesta a una demanda ambiental. Su modelo se basa en el estrés como respuesta. Dividiendo éste en tres fases:

- *Fase de alerta:* En esta fase el organismo está expuesto a una situación que percibe como amenazante para su supervivencia, que produce tensión preparándose para dar una respuesta de lucha o de huida que es fundamental para la preservación de la vida. Si el estrés continúa presente por un tiempo indeterminado, el sujeto pasará de la fase de alerta a la fase de resistencia, que es cuando el organismo intentará adaptarse para restablecer la homeostasis.
- *Fase de resistencia:* El sujeto presenta problemas de concentración, atención, memoria, irritabilidad y sensación de cansancio. Llega un momento en el que el organismo intenta adaptarse a los factores estresores, pero, no puede porque se encuentran debilitado (Lipp, 2000), en esta fase se produce en el organismo un aumento de la vulnerabilidad a las enfermedades, lo que hace que esté más preparado a desarrollar enfermedades.



- *Fase de extenuación*: Esta fase se produce cuando el estresor es continuo, y el organismo intenta adaptarse a los factores externos, pero no cuenta con estrategias para luchar contra el estrés y al no conseguirlo se produce un desgaste de éste, el organismo agota su reserva de energía adaptativa, produciéndose mayor vulnerabilidad a las enfermedades.

Pese a la gran aceptación y difusión de la teoría de Selye y al gran impacto en el ámbito de investigación, aparecen nuevas teorías que conceptualizan el estrés acercándose más al plano psicológico, suavizando la importancia de lo exclusivamente fisiológico, un ejemplo de ello se presenta en la teoría de Lazarus y Folkman (1986), quienes introdujeron el concepto de estrés como la interacción entre el sujeto y el medio, (no solo a las demandas planteadas por el entorno o a los cambios producidos en el organismo) introducen el término de interacción entre las exigencias del entorno y determinadas variables moduladoras que determinarán cómo las persona perciben las situaciones. Definen el estrés como *“el resultado de una relación particular entre el individuo y el entorno, que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar”*. Tienen en cuenta tanto los estresores como las respuestas a éstos. La percepción que tiene el sujeto del entorno es determinante para que éste dé una respuesta de estrés.

Existen muchos enfoques para referirse al estrés, ha sido entendido desde diferentes corrientes, como reacción o respuesta psicobiológica del organismo, estímulo y proceso de interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo, etc.

El estrés es uno de los factores de riesgo más importantes para la mayoría de las enfermedades, provoca una respuesta del organismo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona (Hernández, Estrada y Díaz Rojas, 2012).

El ser humano, de una u otra manera siempre ha padecido estrés, el hombre primitivo se estresaba por los peligros de la naturaleza, por el ataque de los animales que no podía vencer, por proteger su territorio del ataque de una tribu enemiga; y ahora, un 60% de las personas que presentan estrés se debe fundamentalmente a causas laborales o está vinculado al trabajo.



- **Los efectos del estrés**

¿Qué sucede cuando su cuerpo se estresa?

Algunos de los cambios inmediatos que suceden en el cuerpo son:

- Aumento de los niveles de adrenalina.
- Aumento de la frecuencia cardíaca.
- Aumento de la tensión arterial.
- Las manos se retira de las extremidades (manos y pies).
- La respiración se hace más rápida y superficial.
- Aumenta la tensión muscular.
- Se agudizan los sentidos.
- Disminuye el tono intestinal y estomacal.
- Disminuye la función del sistema inmunológico.
- Aumenta el metabolismo corporal.
- Aumenta la velocidad de coagulación de la sangre.
- Disminuye la circulación sanguínea en estómago y abdomen.
- Aumenta la circulación sanguínea en los músculos.

En una situación de amenaza para la vida que exige una reacción inmediata, también se producen cambios mentales. El cerebro se vuelve más eficiente, más capaz de servirle. Estos cambios incluyen:

- Aumenta la actividad mental.
- Mejora la capacidad de discernimiento a corto plazo.
- Se toman decisiones con mayor rapidez.
- Mejora la memoria.
- La atención es más concentrada

Si la situación de tensión o estrés continúa durante largo periodo de tiempo, dará lugar a efectos negativos en la salud del sujeto.



¿Cuáles son los efectos negativos del estrés?

*El estrés da por resultado un empeoramiento de la salud.* Cuando permanecemos en tensión o estrés por periodos de tiempo prolongados, se verá afectada nuestra salud en general y también nuestros niveles de energía. Nos cansamos con mayor facilidad.

*El estrés disminuye el rendimiento.* Aunque la mayoría de la gente parece rendir más y mejor ante una presión suave, el estrés prolongado o extremo puede hacer empeorar el rendimiento. Cuando existe mucho estrés se discierne mal, se cometen errores sin que el sujeto sea consciente, se pierde la capacidad de concentrarse, etc.

*El estrés conduce a un efecto de círculo vicioso.* Las situaciones estresantes tienden a ser auto-reforzantes. Una respuesta de estrés en una situación, generalmente hace que respondamos de la misma manera al acontecimiento siguiente. Un día atrapado en el círculo vicioso da por resultado problemas de sueño y fatiga, y por lo tanto estamos más irritables cuando nos levantamos a la mañana siguiente.

*Enfrentarse a las cosas de manera disfuncional.* Cuando estamos sometidos a estrés es muy probable que utilicemos respuestas únicamente emocionales en lugar de cambiar nuestra conducta para manejar las situaciones a las que nos enfrentamos. Por ejemplo, la gente que utiliza el alcohol para enfrentarse a los problemas de la vida, el alcohol le puede permitir no pensar en un problema, pero, no por ello, el problema desaparece.

Existe una gran variedad de acciones que podemos hacer para cambiar nuestros niveles de respuesta de estrés.

Hay tres grandes variables que determinan la cantidad de estrés que soportará en cada situación, estos factores están relacionados entre sí.

a) *Percepción, actitud y diálogos internos:* ¿qué es lo que está percibiendo?, ¿cuál es su actitud respecto a la situación?, Lo que nos decimos a nosotros mismos respecto a una situación determina la forma en que responderá a la misma. Por ejemplo, una casa se quema y una persona dice, “mi vida se ha arruinado”, mientras que otra dice “voy a decorar otra casa de nuevo”. Lo que nos decimos a nosotros mismos después de una situación de estrés, determina la potencia de nuestra respuesta.

Eso no quiere decir que debemos mantener actitudes no realistas para evitar el estrés. Lo que sugerimos es que lo que se dice a sí mismo, respecto a los acontecimientos de su vida, da forma en gran parte, a esa vida. Si considera que los creadores de estrés son



cargas, se convertirá en una persona que ha de soportar cargas, si los consideras oportunidades para el cambio, se convertirá en una persona capaz de enfrentarse a desafíos.

*b) Susceptibilidad, tolerancia y capacidad:* ¿cuán susceptible eres frente a una sobrecarga de estrés? ¿sus niveles de tolerancia son altos o bajos?

¿cuál es su capacidad de soportar el estrés? Su salud también determina la forma en que responde a un creador de estrés, y la forma en que dialogas consigo mismo respecto a los acontecimientos de tu vida. Hay ocasiones en que se siente tan mal, que el más mínimo de los problemas paceré grande y también existen ocasiones en las que aunque algo vaya mal, no le afecta tanto.

Parte de la creación de la tolerancia es aprender a reducir la excitación-respuesta de estrés de forma normal y sistemática.

*c) El creador de estrés:* La naturaleza del creador de estrés al que se enfrenta es obvio que influye en la forma en que respondes. Es importante recordar que los creadores de estrés social, a los que te enfrentas fundamentalmente, son modificados por lo que dices a ti mismo y lo sano que te encuentres.

¿Qué podemos hacer respecto a los factores que afectan a la respuesta de estrés?

1. Ser consciente de la forma que respondemos. Recuerde que la concienciación es el 90% de la batalla. Solo podemos cambiar si sabemos de qué forma respondemos ahora.
2. Vigile lo que se dice a sí mismo respecto a las situaciones. Compruebe su actitud: antes, durante y después de situaciones estresantes.
3. Cree y mantenga su salud a un nivel alto. Hay una gran variedad de técnicas que puedes utilizar para gestionar tu respuesta, antes, durante y después de situaciones estresantes. También hay algunas estrategias que pueden utilizarse a lo largo del día. En última instancia tu respuesta de estrés es influida por tu programa de creación de tolerancias, su plan de salud a largo plazo.
4. Gestione tus creadores de estrés, ya sea cambiándolos cuando sea posible, o aceptándolos cuando no hay nada que pueda hacerse al respecto. A veces cuando no puedas cambiar la situación o aceptarla, es apropiado retirarse o marcharse. Es evidente que si eliminas a los creadores de estrés no tendrá respuesta de estrés.



Los creadores de estrés (tanto si son reales como imaginarios), dan paso a las respuestas de estrés.

¿Cómo anticiparse positivamente a las situaciones estresantes?

*Lo que piensa le afecta.* Cuando estamos enfadados o asustados, nuestro cuerpo también lo está. A veces, la ira o el miedo no lo reconocemos hasta después de haber pasado por una situación tensa.

Pensar en un acontecimiento venidero asociado al miedo o a la ira, atraerá las mismas respuestas físicas de su cuerpo que si estuviera experimentando realmente, el acontecimiento. Los pensamientos disparan respuestas en tu cuerpo. Si estamos enfadados en nuestra mente, también lo está en su cuerpo. Si está relajado y confiado en su mente, está relajado y confiado en su cuerpo.

*Cómo anticiparse a los acontecimientos estresantes.* Sabiendo que su cuerpo responde a imágenes mentales, puede prestar una atención especial a la forma en que se anticipa a los acontecimientos venideros en su vida, especialmente a los estresantes.

Los investigadores han descubierto que, en muchas situaciones, la respuesta de estrés alcanza su cima antes de que la persona se enfrente, realmente, al acontecimiento. Por ejemplo, los pilotos de avión muestran el punto más alto de su respuesta de estrés mientras están recibiendo instrucciones para aterrizar. Durante el aterrizaje, sus niveles de respuesta de estrés descienden.



ugr

Universidad  
de Granada

## Bibliografía

- Barlow, J. (2001). Gestión del estrés. Cómo vencer los obstáculos y mejorar su actitud y calidad de vida. Ed. Gestión 2000: Barcelona.
- Centeno, C. (2011). Las habilidades sociales: elemento clave en nuestras relaciones con el mundo. Jaén: Formación Alcalá.
- Caballo, V. (2010). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Madrid: Siglo XXI.
- Gil Rodríguez, F. y García Sáiz, M. (1993). Habilidades de Dirección en las Organizaciones. Madrid: Editorial Eudema.
- Hernández Estrada, A. y Díaz Rojas, A. (2012). Indicadores de vulnerabilidad al estrés en directivos y su relación con factores de estrés organizacional. Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río, 16, 3
- León, J.M. y Gil, F. (2011). Habilidades sociales: teoría, investigación e intervención. Madrid: Síntesis.
- Lazarus, R. S. (1994). Emotion and adaptation. Oxford: Oxford University Press.
- Lipp, M. E. N. (2000). Manual do Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Muñoz Adanez, A. (1994). Métodos creativos para organizaciones. Madrid, Eudema.



ugr

Universidad  
de Granada

## **Tema 10: Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres**

### **Indice**

#### **10.1. Introducción**

#### **10.2. Resumen de la Ley para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres**



ugr

Universidad  
de Granada

## 10.1. Introducción

A lo largo de nuestro proceso de socialización, según seamos hombre o mujer, aprendemos y ponemos en práctica una serie de comportamientos aceptados como femeninos y/o masculinos, comportamientos que van a ser considerados como apropiados o no, favoreciendo nuestra inserción como miembros a la sociedad a la que pertenecemos, o provocando reacciones adversas.

Dichos comportamientos se denominan roles de género, y están directamente relacionados con el reparto de tareas entre mujeres y hombres. Así, por ejemplo a las mujeres se les asignan unos roles vinculados con el desempeño de tareas en el ámbito doméstico, relacionadas con el cuidado del hogar y con el cuidado de las personas en el entorno familiar, mientras que a los hombres se les asignan roles relacionados con el ámbito público: el empleo remunerado y la participación en los órganos de toma de decisiones que afectan al conjunto de la sociedad.

Otro de los criterios básicos para cuestionar los obstáculos a la igualdad entre mujeres y hombres en nuestra sociedad, son los estereotipos de género que hacen referencia a una serie de ideas impuestas, simplificadas, pero fuertemente asumidas, sobre las características, actitudes y aptitudes de las mujeres y los hombres.

Hasta llegar al momento actual con la aprobación en el año 2007 leyes de igualdad mencionadas en nuestro ordenamiento jurídico existían ya una serie de normas que propugnaban la igualdad. Así podemos destacar:

- a) Constitución Española de 1978 (art. 14 y 9.2.)
- b) Ley de conciliación de la vida familiar y laboral (ley 39/1999, de 5 de noviembre).
- c) Ley sobre medidas para incorporar la valoración del impacto de género en las disposiciones normativas que elabore el gobierno (ley 30/2003, de 13 de octubre).
- d) Ley orgánica, de medidas de protección integral contra la violencia de género (l.o.1/2004, de 28 de diciembre).



Por otro lado, desde la creación del Instituto de la Mujer en el año 1983 se han puesto en marcha cuatro Planes de Igualdad, planes que han servido de modelos a otros Organismos para la Igualdad para elaborar Planes.

En el año 2007 se aprobó la *Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres*. Los Aspectos generales que plantea esta nueva ley los podemos resumir brevemente en los siguientes.

Tiene como finalidad alcanzar la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres y la eliminación de toda discriminación por razón de sexo, en particular la que afecta a las mujeres.

Reconoce expresamente a todas las personas el disfrute de los derechos derivados del principio de igualdad de trato y de la prohibición de discriminación por razón de sexo.

Obliga por igual a todas las personas físicas y jurídicas que se encuentren o actúen en territorio español, con independencia de cuál sea su nacionalidad, domicilio o residencia

## 10.2. Resumen de la Ley para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres

### **Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres**

#### **Aspectos generales de la Ley**

La Ley de Igualdad propone una serie de medidas que incluyen mejoras en formación y empleabilidad para fomentar y dar estabilidad al trabajo femenino.

Se incluyen medidas para conciliar la vida laboral y personal tanto para los hombres como para las mujeres con medidas como:

- Flexibilidad del horario laboral.
- Disfrute de vacaciones fuera del período de baja por maternidad.



- Reducción de jornada entre un octavo y la mitad por cuidado de menores de ocho años o personas con discapacidad.
- Fraccionamiento de la excedencia por cuidado de familiares.

En relación a las empresas, aquellas con más de 250 trabajadores y trabajadoras negociarán planes de igualdad que serán incluidos en los convenios.

En cuanto a las medidas en materia de Seguridad Social, debemos señalar:

- El reconocimiento de las prestaciones de permiso de paternidad y de riesgo durante la lactancia.
- Ampliación a siete años del período en que se debe haber cotizado 180 días para tener derecho a la prestación por maternidad.
- La consideración como período de cotización efectiva de los 2 primeros años de excedencia por cuidado de hijo y del primer año de excedencia por cuidado de familiares.

También habrá medidas respecto a la igualdad en las políticas públicas, protegiendo la maternidad, la conciliación de vida laboral y personal, la erradicación de la violencia contra las mujeres y el fomento de la igualdad, así como en la salud de las mujeres, el acceso a la formación de la mujer, acceso a la vivienda a colectivos de mujeres que sufran alguna necesidad especial: exclusión social, víctimas de la violencia de género o familias monoparentales.

## **Novedades de la Ley para la igualdad efectiva de mujeres y hombres**

### **Conceptos de Igualdad Principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres**

Una vez que conocemos la realidad y sabemos dónde se encuentran las desigualdades de género, un Estado social y democrático de Derecho como el nuestro necesita desarrollar políticas públicas en todos los ámbitos necesarios (educación, trabajo, lenguaje y comunicación, etc) que introduzcan como uno de sus objetivos fundamentales el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

La razón fundamental que justifica la necesidad de las políticas de igualdad de oportunidades es la persistencia de la diferencia que existe entre la igualdad legal, la



ausencia de discriminación en la legislación vigente, y la igualdad real, la igualdad de trato como criterio en las prácticas sociales.

**Igualdad formal:** Supone el reconocimiento jurídico de la igualdad. Incluye la no discriminación por razón de sexo.

**Igualdad real:** Supone que la igualdad sea efectiva

Algunos de los factores que impiden la igualdad real son:

Supone la ausencia de toda discriminación por razón de sexo, ya sea directa o indirecta.

Es un principio informador de ordenamiento jurídico y ha de observarse en la interpretación y aplicación de las normas jurídicas.

### **Discriminación directa**

Tienen la consideración de discriminación directa por razón de sexo: • La situación en la que se encuentra una persona que en atención a su sexo es, ha sido o pudiera ser tratada de manera menos favorable que otra persona en situación comparable. • Todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad.

### **Discriminación indirecta**

Tienen la consideración de discriminación indirecta por razón de sexo: • La situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros, pone a una persona de un sexo en desventaja particular respecto de personas de otro sexo. • También se considerará discriminación por razón de sexo cualquier trato adverso o efecto negativo que se produzca en una persona como consecuencia de la presentación por su parte de queja, reclamación, denuncia, demanda o recurso, de cualquier tipo, destinados a impedir su discriminación y a exigir el cumplimiento efectivo del principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres.



### **Acoso sexual y acoso por razón de sexo**

A efectos esta Ley, y sin perjuicio de lo que establece el Código Penal, el acoso sexual es cualquier comportamiento verbal o físico de naturaleza sexual, realizado con el propósito o que produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

### **Consecuencias jurídicas de las conductas discriminatorias.**

Los actos y las cláusulas de los negocios jurídicos que constituyan o causen discriminación por razón de sexo se considerarán nulos y sin efecto, y darán lugar a responsabilidad a través de un sistema de reparaciones o indemnizaciones que sean reales, efectivas y proporcionadas al perjuicio sufrido, así como, en su caso, a través de un sistema eficaz y disuasorio de sanciones que prevenga la realización de conductas discriminatorias.

### **Acciones positivas**

Son medidas específicas a favor de las mujeres, adoptadas por los Poderes Públicos con el fin de hacer efectivo el derecho constitucional a la igualdad. • Sirven para corregir situaciones patentes de desigualdad de derecho respecto a los hombres.

Son aplicables en tanto subsistan esas situaciones de desigualdad. • Han de ser razonables y proporcionadas en relación con el objetivo perseguido en cada caso. • Las personas físicas y jurídicas privadas también pueden adoptar este tipo de medidas en los términos que establece esta Ley.

### **Composición equilibrada**

Presencia de mujeres y hombres de forma que, en el conjunto a que se refiera, las personas de cada sexo no superen el 60% ni menos del 40%.



## **Unidades de Igualdad**

Órgano directivo de cada departamento ministerial al que se encomiendan las funciones relacionadas con el principio de igualdad.

## **Planes de Igualdad de las empresas**

Conjunto ordenado de medidas que se acuerdan a la vista del diagnóstico de situación realizado para alcanzar en la empresa la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y eliminar la discriminación por razón de sexo.

# **TÍTULO V**

## **El principio de igualdad en el empleo público**

### **CAPÍTULO I**

#### **Criterios de actuación de las Administraciones públicas**

#### **Artículo 51 Criterios de actuación de las Administraciones públicas**

Las Administraciones públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias y en aplicación del principio de igualdad entre mujeres y hombres, deberán:

- **a)** Remover los obstáculos que impliquen la pervivencia de cualquier tipo de discriminación con el fin de ofrecer condiciones de igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el acceso al empleo público y en el desarrollo de la carrera profesional.
- **b)** Facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, sin menoscabo de la promoción profesional.
- **c)** Fomentar la formación en igualdad, tanto en el acceso al empleo público como a lo largo de la carrera profesional.
- **d)** Promover la presencia equilibrada de mujeres y hombres en los órganos de selección y valoración.
- **e)** Establecer medidas efectivas de protección frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.



- **f)** Establecer medidas efectivas para eliminar cualquier discriminación retributiva, directa o indirecta, por razón de sexo.
- **g)** Evaluar periódicamente la efectividad del principio de igualdad en sus respectivos ámbitos de actuación.

## **CAPÍTULO II**

### **El principio de presencia equilibrada en la Administración General del Estado y en los organismos públicos vinculados o dependientes de ella**

#### **Artículo 52 Titulares de órganos directivos**

El Gobierno atenderá al principio de presencia equilibrada de mujeres y hombres en el nombramiento de las personas titulares de los órganos directivos de la Administración General del Estado y de los organismos públicos vinculados o dependientes de ella, considerados en su conjunto, cuya designación le corresponda.

#### **Artículo 53 Órganos de selección y Comisiones de valoración**

Todos los tribunales y órganos de selección del personal de la Administración General del Estado y de los organismos públicos vinculados o dependientes de ella responderán al principio de presencia equilibrada de mujeres y hombres, salvo por razones fundadas y objetivas, debidamente motivadas.

Asimismo, la representación de la Administración General del Estado y de los organismos públicos vinculados o dependientes de ella en las comisiones de valoración de méritos para la provisión de puestos de trabajo se ajustará al principio de composición equilibrada de ambos sexos.

#### **Artículo 54 Designación de representantes de la Administración General del Estado**

La Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella designarán a sus representantes en órganos colegiados, comités de personas expertas o comités consultivos, nacionales o internacionales, de acuerdo con el principio de presencia equilibrada de mujeres y hombres, salvo por razones fundadas y objetivas, debidamente motivadas.



Asimismo, la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella observarán el principio de presencia equilibrada en los nombramientos que le corresponda efectuar en los consejos de administración de las empresas en cuyo capital participe.

### **CAPÍTULO III**

#### **Medidas de Igualdad en el empleo para la Administración General del Estado y para los organismos públicos vinculados o dependientes de ella**

##### **Artículo 55 Informe de impacto de género en las pruebas de acceso al empleo público**

La aprobación de convocatorias de pruebas selectivas para el acceso al empleo público deberá acompañarse de un informe de impacto de género, salvo en casos de urgencia y siempre sin perjuicio de la prohibición de discriminación por razón de sexo.

##### **Artículo 56 Permisos y beneficios de protección a la maternidad y la conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

Sin perjuicio de las mejoras que pudieran derivarse de acuerdos suscritos entre la Administración General del Estado o los organismos públicos vinculados o dependientes de ella con los representantes del personal al servicio de la Administración Pública, la normativa aplicable a los mismos establecerá un régimen de excedencias, reducciones de jornada, permisos u otros beneficios con el fin de proteger la maternidad y facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Con la misma finalidad se reconocerá un permiso de paternidad, en los términos que disponga dicha normativa.

##### **Artículo 57 Conciliación y provisión de puestos de trabajo**

En las bases de los concursos para la provisión de puestos de trabajo se computará, a los efectos de valoración del trabajo desarrollado y de los correspondientes méritos, el tiempo que las personas candidatas hayan permanecido en las situaciones a que se refiere el artículo anterior.



### **Artículo 58 Licencia por riesgo durante el embarazo y lactancia**

Cuando las condiciones del puesto de trabajo de una funcionaria incluida en el ámbito de aplicación del mutualismo administrativo pudieran influir negativamente en la salud de la mujer, del hijo e hija, podrá concederse licencia por riesgo durante el embarazo, en los mismos términos y condiciones previstas en la normativa aplicable. En estos casos, se garantizará la plenitud de los derechos económicos de la funcionaria durante toda la duración de la licencia, de acuerdo con lo establecido en la legislación específica.

Lo dispuesto en el párrafo anterior será también de aplicación durante el período de lactancia natural.

### **Artículo 59 Vacaciones**

Sin perjuicio de las mejoras que pudieran derivarse de acuerdos suscritos entre la Administración General del Estado o los organismos públicos vinculados o dependientes de ella con la representación de los empleados y empleadas al servicio de la Administración Pública, cuando el periodo de vacaciones coincida con una incapacidad temporal derivada del embarazo, parto o lactancia natural, o con el permiso de maternidad, o con su ampliación por lactancia, la empleada pública tendrá derecho a disfrutar las vacaciones en fecha distinta, aunque haya terminado el año natural al que correspondan.

Gozarán de este mismo derecho quienes estén disfrutando de permiso de paternidad.

### **Artículo 60 Acciones positivas en las actividades de formación**

1. Con el objeto de actualizar los conocimientos de los empleados y empleadas públicas, se otorgará preferencia, durante un año, en la adjudicación de plazas para participar en los cursos de formación a quienes se hayan incorporado al servicio activo procedentes del permiso de maternidad o paternidad, o hayan reingresado desde la situación de excedencia por razones de guarda legal y atención a personas mayores dependientes o personas con discapacidad.

2. Con el fin de facilitar la promoción profesional de las empleadas públicas y su acceso a puestos directivos en la Administración General del Estado y en los organismos públicos vinculados o dependientes de ella, en las convocatorias de los correspondientes cursos de



formación se reservará al menos un 40% de las plazas para su adjudicación a aquéllas que reúnan los requisitos establecidos.

### **Artículo 61 Formación para la igualdad**

1. Todas las pruebas de acceso al empleo público de la Administración General del Estado y de los organismos públicos vinculados o dependientes de ella contemplarán el estudio y la aplicación del principio de igualdad entre mujeres y hombres en los diversos ámbitos de la función pública.

2. La Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella impartirán cursos de formación sobre la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres y sobre prevención de la violencia de género, que se dirigirán a todo su personal.

### **Artículo 62 Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo**

Para la prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo, las Administraciones públicas negociararán con la representación legal de las trabajadoras y trabajadores, un protocolo de actuación que comprenderá, al menos, los siguientes principios:

- **a)** El compromiso de la Administración General del Estado y de los organismos públicos vinculados o dependientes de ella de prevenir y no tolerar el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.
- **b)** La instrucción a todo el personal de su deber de respetar la dignidad de las personas y su derecho a la intimidad, así como la igualdad de trato entre mujeres y hombres.
- **c)** El tratamiento reservado de las denuncias de hechos que pudieran ser constitutivos de acoso sexual o de acoso por razón de sexo, sin perjuicio de lo establecido en la normativa de régimen disciplinario.
- **d)** La identificación de las personas responsables de atender a quienes formulen una queja o denuncia.



ugr

Universidad  
de Granada

### **Artículo 63 Evaluación sobre la igualdad en el empleo público**

Todos los Departamentos Ministeriales y Organismos Públicos remitirán, al menos anualmente, a los Ministerios de Trabajo y Asuntos Sociales y de Administraciones Públicas, información relativa a la aplicación efectiva en cada uno de ellos del principio de igualdad entre mujeres y hombres, con especificación, mediante la desagregación por sexo de los datos, de la distribución de su plantilla, grupo de titulación, nivel de complemento de destino y retribuciones promediadas de su personal.

### **Artículo 64 Plan de Igualdad en la Administración General del Estado y en los organismos públicos vinculados o dependientes de ella**

El Gobierno aprobará, al inicio de cada legislatura, un Plan para la Igualdad entre mujeres y hombres en la Administración General del Estado y en los organismos públicos vinculados o dependientes de ella. El Plan establecerá los objetivos a alcanzar en materia de promoción de la igualdad de trato y oportunidades en el empleo público, así como las estrategias o medidas a adoptar para su consecución. El Plan será objeto de negociación, y en su caso acuerdo, con la representación legal de los empleados públicos en la forma que se determine en la legislación sobre negociación colectiva en la Administración Pública y su cumplimiento será evaluado anualmente por el Consejo de Ministros.



## Tema 11: Prevención de riesgos laborales

### Indice

#### 11.1. Introducción

#### 11.2. ¿Qué es la PRL?

11.2.1. Derecho a la formación, información y vigilancia de la salud

#### 11.3. Descripción de la actividad desarrollada por el personal Técnico Especialista de Bibliotecas, Archivos y Museos

11.3.1. Prevención de riesgos asociados a equipos de trabajo

11.3.2. Seguridad vial

11.3.3. Actuación en caso de emergencia

## 11.1. Introducción

La seguridad y salud para el personal de la Universidad de Granada en el desempeño de sus funciones y, en el caso del alumnado, durante su aprendizaje, es un derecho que, desde nuestra institución, queremos garantizar. Para poder garantizar dicho derecho, aunque ya se venían desarrollando acciones en Prevención de riesgos en la Universidad con anterioridad, el Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada (UGR), aprobó un Plan de Prevención de Riesgos en el año 2008 (BOUGR nº 24) donde, además de asignar responsabilidades en Prevención a cada una de las personas que integramos la Comunidad Universitaria, se establecieron las líneas estratégicas de la Prevención en la UGR y su política (principios esenciales), firmada en junio de 2008.

Es por ello que hemos considerado de vital importancia el que toda la comunidad universitaria conozca y sea partícipe de las líneas de trabajo que con estos fines se llevan a cabo por nuestra institución. No olvide que su seguridad y salud es un derecho básico y que debe exigir. El presente documento, realizado por el Servicio Técnico de Prevención de Riesgos de la Universidad de Granada, tiene por objeto dar a conocer los riesgos y medidas preventivas de los puestos de trabajo que desarrollan tareas de orientación, préstamos, y la gestión de fondos bibliográficos y documentales en cualquier soporte en las diferentes bibliotecas de la UGR, y en especial en la labor desempeñada por los Técnicos/as Especialistas de Biblioteca, Archivos y Museos (TEBAM) de la UGR.

## 11.2. ¿Qué es la PRL?

Según la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, se entenderá por "prevención" el conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

### 11.2.1. Derecho a la Formación, información y vigilancia de la salud

La UGR formará e informará a los trabajadores sobre la prevención de riesgos laborales y sobre los riesgos específicos y medidas preventivas de sus puestos de trabajo. La formación, información y vigilancia de la salud viene recogido en los artículos 18, 19, 20 y 22 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, concretamente:

Art. 18: “1. A fin de dar cumplimiento al deber de protección establecido en la presente Ley, el empresario adoptará las medidas adecuadas para que los trabajadores reciban todas las informaciones necesarias en relación con:

Los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo, tanto aquellos que afecten a la empresa en su conjunto como a cada tipo de puesto de trabajo o función.

Las medidas y actividades de protección y prevención aplicables a los riesgos señalados en el apartado anterior.

Las medidas adoptadas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 de la presente Ley.”

El art. 19: “... el empresario deberá garantizar que cada trabajador reciba una formación teórica y práctica, suficiente y adecuada, en materia preventiva...”

El art. 20: “El empresario, teniendo en cuenta el tamaño y la actividad de la empresa, así como la posible presencia de personas ajenas a la misma, deberá analizar las posibles situaciones de emergencia y adoptar las medidas necesarias en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de los trabajadores, designando para ello al personal encargado de poner en práctica estas medidas y comprobando periódicamente, en su caso, su correcto funcionamiento”

El art. 22: “El empresario garantizará a los trabajadores a su servicio la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes al trabajo”

### **11.3. Descripción de la actividad desarrollada por el personal Técnico Especialista de Bibliotecas, Archivos y Museos** (en adelante: “TEBAM” de la UGR)

Atendiendo al IV Convenio Colectivo de las Universidades Públicas de Andalucía, el TEBAM: “Es el trabajador o trabajadora que con suficientes conocimientos técnicos y prácticos y la conveniente especialización, tiene encomendadas las funciones especializadas de ordenación, conservación, préstamo y archivo de fondos bibliográficos y documentales, así como de información al usuario.”

Las principales tareas que desarrollan en su puesto de trabajo son operaciones de orientación y préstamo (préstamo-devolución, consulta-localización y colocación de libros en estanterías), y labores de Selección, Clasificación y Catalogación (principalmente en posición sentado/a delante de un ordenador).

### 11.3.1. Prevención de riesgos asociados a equipos de trabajo

Las principales herramientas o equipos usados en las labores de los TEBAM son: equipo ofimático (ordenador, pantalla, ratón, teclado, teléfono, impresora y escáner), escaleras manuales, taburetes y carro.



#### El equipo ofimático, usuario/a de Pantalla de Visualización de Datos (PVD)

Los principales riesgos asociados a la utilización del ordenador son los siguientes:

- Fatiga visual
- Carga postural o trastorno músculo-esquelético
- Movimientos repetitivos con el dedo que maneja el ratón
- Carga mental
- Riesgos propios del trabajo que realiza: cortes con papel, sobreesfuerzo de la voz en la atención al público.
- Riesgos asociados al entorno físico de trabajo: iluminación, temperatura y humedad ambiental.
- Riesgos asociados al diseño y características del puesto de trabajo: mesa, silla, pantalla de visualización de datos.



En cuanto a las medidas preventivas que debemos adoptar como trabajadores usuarios/as de PVD, tenemos:

#### Pantalla:

- Colocarla a una distancia, desde los ojos, mayor de 40 cm.
- La parte superior de la pantalla la situaremos a la misma altura que nuestros ojos.
- Utilizar atriles, en el caso de trasladar información del papel al ordenador.
- Controlar los deslumbramientos y/o reflejos producidos por la luminaria o por la entrada directa del sol (situar la pantalla perpendicular a la entrada de la luz).

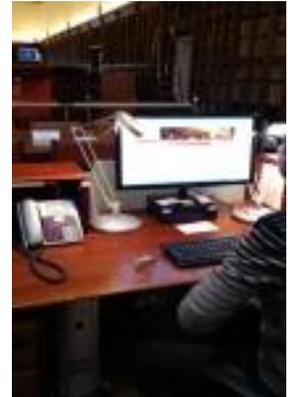


ugr

Universidad  
de Granada

### Teclado:

- Disponer de espacio suficiente delante del teclado para situar las manos y, si es posible, utilizar reposamuñecas al igual que con el ratón.
- Es conveniente que sea de color mate.
- Que no se deslice en la superficie mientras se teclea.



### Silla:

- Debe ser estable, giratoria, con 5 apoyos y con ruedas para el desplazamiento voluntario.
- Asiento ajustable en altura (hasta que los brazos apoyados en la mesa formen un ángulo de 90°). Profundidad del asiento regulable y reborde anterior acolchado.
- Respaldo regulable en inclinación y con prominencia lumbar regulable en altura para ocupar el hueco lumbar.
- Material transpirable.
- Mantener una postura erguida y con las espaldas apoyadas en el respaldo del asiento.
- El reposapiés permite evitar la presión del reborde del asiento en las piernas y facilita el retorno vascular.
- Que disponga de apoyabrazos y que éstos no impidan aproximarnos a la mesa.



### La mesa:

- Debe permitir situar todos los elementos y documentos de trabajo.
- De color mate.
- Con cajoneras rodantes.

### En general:

- Alternar posturas y tareas para reducir la fatiga.
- Hacer pausas de unos 5 minutos cada 90 o cambiar de actividad.
- Realizar ejercicios para relajar la musculatura.
- Abrir y cerrar los ojos para humedecer la conjuntiva.

- Mantener el orden y la limpieza en mi lugar de trabajo.

### **Escaleras manuales y/o taburetes**

En las labores del personal TEBAM, es habitual el uso de escaleras manuales o de taburetes para poder alcanzar con comodidad las partes altas de las estanterías. Debemos asegurarnos de que en ambos casos dispongan de marcado CE y para evitar el riesgo de caída a distinto nivel, mismo nivel, tropiezos...

- Lo primero que se debe de realizar, antes de proceder a su uso, es una comprobación visual del estado de las escaleras y/o taburetes, asegurándonos de: posee elementos antideslizantes en sus apoyos, si posee tensor que éste esté en perfecto estado de uso y no tiene peldaños rotos. (el uso de escaleras de madera pintada está prohibido por esconder posibles deterioros).
- Asegurar que queda sólidamente asentada antes de subir.
- Mantener el cuerpo dentro del frontal de la escalera, no asomándolo nunca sobre los laterales de la misma. Si es necesario, desplazar la escalera cuantas veces sea necesario y nunca estando subido a ella.
- No transportar ni manipular cargas por las escaleras y/o taburetes cuando por su peso o dimensiones pueda quedar comprometida la estabilidad del trabajador.
- Trabajar siempre de frente a las escaleras y/o taburetes, evitando giros del cuerpo.
- Mantener siempre los dos pies apoyados en la escalera y/o taburete.
- La parte superior de la escalera debe quedar aproximadamente a la altura de la cintura, para poder sujetarse con facilidad en caso necesario.
- Las escaleras y/o taburetes deben de ser utilizadas/os siempre por una única persona.
- No pasar de un lado a otro por la parte superior, ni trabajar a caballo sobre ella.
- Seguir siempre las instrucciones del fabricante.





## Carro

La utilización de un carro para el transporte de los libros es habitual en todas las bibliotecas de la UGR. Para trabajar de forma segura debemos de:

- Asegurarnos que las ruedas motrices funcionan correctamente, sin atranques y sin desplazarnos de forma involuntaria de nuestro recorrido.
- Disponer los carros en lugares que no entorpezcan al levantarse o trabajar.
- Evitar la obstaculización de la visibilidad del recorrido.
- Empujar siempre en el sentido de la marcha, nunca de espaldas, evitando de esta manera tropiezos o atropellos.
- No esperar a que este cargado en exceso, es preferible hacer varios viajes.
- Para colocar los libros en el carro, éstos se deben de coger con las dos manos y levantarnos, así evitaremos giros del tronco.
- Usar carros que sean ligeros.



## Prevención de riesgos relacionados con la manipulación manual de libros y su almacenaje

En el trabajo del personal TEBAM, es habitual el manejo diario de libros, de su colocación, de su transporte... Para poder realizar estas tareas de forma segura, debemos de:

- Es importante no realizar desviaciones de muñeca y no coger los libros en pinzas.
- Evite manipular libros por encima del nivel de los hombros, utilice escaleras.
- Si manipula varios libros a la vez, realice esta tarea en posición de pie, ya que no se forzarán la espalda.
- Evite realizar giros del tronco en la colocación o





manipulación de los libros.

- Si tenemos que trasladar un número importante de libros, planifiquemos el trabajo alternándolo con otro y realizando los viajes necesarios.
- Evite manipular pesos en posición sentada (deslícelos por el mostrador siempre que sea posible).
- Colocar, preferentemente, los libros más pesados entre 1 y 1,5 metros de altura.
- Colocar, preferentemente, los libros más usados a alturas accesibles fácilmente.
- A la hora de la recepción de los libros: En posición sentada el/la usuario/a de la biblioteca debe dejarlo sobre la mesa y él técnico deslizarlo. Una vez revisado debe dejarlo en un lateral de la mesa y cuando pueda debe colocarse en posición de pie y con ambas manos depositarlo en el carro.
- No dejar libros sobresaliendo de las estanterías.
- Comprobar visualmente y mensualmente el estado de las estanterías: baldas sin arqueado, perfiles rectos y sin deformaciones, estabilidad...
- Mantener siempre despejados los pasillos entre las estanterías.
- Al trasladar o manipular libros que han estado tiempo sin ser utilizados o de una antigüedad considerable, debemos de protegernos con: GUANTES DE NITRILO Y MASCARILLA CONTRA PARTÍCULAS FPP2

### 11.3.2. Seguridad vial

- Cuando existe una relación laboral, si se produce un accidente durante el traslado de los trabajadores al lugar de trabajo, estaríamos ante un accidente “**in itinere**”. Este accidente es considerado “laboral”, y corresponde tanto a la llegada del inicio de la jornada laboral como a la salida al finalizar esta, en uso habitual del trayecto hacia nuestro domicilio.
- Los accidentes “in itinere” hay que diferenciarlos de los accidentes “**in mission**”. Estos accidentes, también considerados laborales, son los que ocurren en trayectos que el trabajador tiene que recorrer por consecuencia de su trabajo, bien habitualmente en el desempeño mismo de sus funciones, bien en cumplimiento de órdenes o indicaciones ocasionales, cualquiera que sea el medio de transporte.



**Si los desplazamientos los realizamos utilizando nuestro vehículo, debemos:**

- Conseguir una posición de conducción óptima, que nos permita manejar cómodamente los mandos del vehículo. Para ello colocaremos el asiento de forma que lleguemos con el pie izquierdo a pisar a fondo el embrague sin inclinar o desplazar el cuerpo, regularemos la altura del asiento de forma que las rodillas queden más altas que las caderas, regularemos el respaldo en un ángulo algo mayor de 90°, el volante estará situado a una distancia tal que podamos apoyar las muñecas, utilizaremos los retrovisores para evitar giros con la espalda o cuello y mantendremos una temperatura y ventilación comfortable.
- Conducir prudentemente, respetando las normas de circulación, prestando atención a la señalización y adaptándose a las condiciones del tráfico.
- Antes de comenzar a circular, abrocharse el cinturón de seguridad y regular a nuestra altura el apoya-cabezas.
- No conducir nunca bajo los efectos del alcohol o drogas. Tener especial atención a ciertos medicamentos que producen somnolencia, efectos hipnóticos o que puedan disminuir nuestras facultades.



**Si el desplazamiento se realiza en bicicleta, ciclomotor o motocicleta, debemos:**

- Circula siempre con casco homologado.
- La vestimenta se considera en los motoristas como sistema de seguridad pasiva, por tanto utiliza guantes y calzado adecuado.
- Usa prendas de colores llamativos y dispositivos reflectantes.
- Nunca lles objetos o bultos que impidan maniobrar con normalidad.
- Frena siempre con los dos frenos a la vez.
- Nunca toques el freno delantero en la trazada de una curva.



### Si el desplazamiento se realiza a pie, debemos:

- Caminar siempre lo más cerca de los edificios y a poder ser, de frente al tráfico.
- En la acera, nunca camine cerca o sobre el bordillo.
- Cruce las calles por los pasos de peatones o por los semáforos, previa comprobación de la circulación.
- Si tiene que cruzar la calle cerca de un vehículo de grandes dimensiones, hágalo siempre por detrás del mismo.
- Si circula como peatón por la carretera, hágalo siempre por el arcén y por el lado izquierdo de la misma, asegurándose, si tuviera que cruzar, de que dispone de buena visibilidad.
- No se deje guiar nunca por el oído al cruzar la calle.

### 11.3.3. Actuación en caso de emergencia

Las pautas generales a seguir son:

- Comunique la alarma, llamando a conserjería o a través de los pulsadores de alarma ubicados en los pasillos.
- Cuando se active la señal de evacuación, es un sonido continuo de sirena, desaloje inmediatamente las instalaciones, sin correr, a través de las vías de evacuación y caminando cercano a la pared.
- En caso de incendio, si la persona está capacitada y la intervención no entraña peligro, intente apagar el incendio. Si no es el caso, abandone el recinto previo cierre de puertas y ventanas.
- En la evacuación del personal, es recomendable no coger ningún tipo de objeto físico en dicha evacuación
- En caso de emergencia, si existe profesorado o alumnado con algún tipo de discapacidad, se deberá prestar ayuda para su evacuación.





ugr

Universidad  
de Granada



## ACTUACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL EQUIPO DE EMERGENCIAS

De modo general y al margen de las funciones específicas de cada uno de los componentes del equipo de emergencias, éstos deberán:



- ESTAR INFORMADOS/AS de los riesgos generales y particulares que pueden presentarse en el centro.
- SER CAPACES DE VALORAR Y COMUNICAR las situaciones de emergencia que se acontecen.
- TENER CONOCIMIENTO de la existencia y uso de los medios materiales de evacuación, detección y extinción que se dispone.
- COMBATIR EL FUEGO O CUALQUIER OTRA EMERGENCIA desde que se descubra.
- CONTROLAR EL FLUJO DE PERSONAS, indicando las vías de evacuación y punto de reunión a tomar en caso necesario.
- SOCORRER a las personas accidentadas.



PERSONAL EN GENERAL Y USUARIOS CONCURRENTES

- Siga la señalización de salidas de emergencias.



- No utilice el ascensor.
- Siga las instrucciones del personal de evacuación o bien siga las indicaciones de los rótulos de señalización que le conducirán a la salida.



- En caso de fallo de suministro del alumbrado, dichas señales deberán ser visibles.

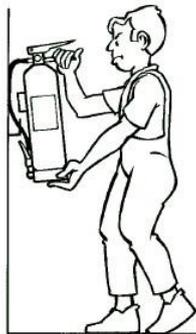




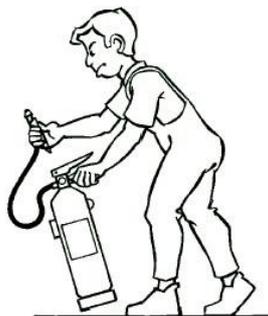
- La última persona en abandonar un recinto cerrará la puerta, sin llaves ni cerrojos.
- Dirijase al punto de encuentro que le estén indicando y permanezca allí hasta recibir nuevas instrucciones.
- Comunique cualquier ausencia que detecte.
- Ha de mantener una estrecha colaboración y coordinación con los integrantes del equipo de emergencias.

### MANEJO DE UN EXTINTOR PORTÁTIL

- Descuelgue el extintor.
- Compruebe que el agente extintor es el adecuado al fuego a extinguir. Lo indica el envase, A-Sólidos, B-Líquidos, C-Gases.
- Compruebe que está en buen estado. La aguja del manómetro debe encontrarse en la zona verde.



- Quite el precinto de seguridad procediendo a tirar de él, con la precaución de no estar presionando la válvula de salida.
- Coja el extintor sujetando con una de las manos la manguera en su extremo.





- Haga un pequeño disparo de prueba apuntando al suelo.



- Acérquese al fuego.
- Descargue el agente extintor con movimientos de zig-zag dirigiéndose a la base de la llama.



- Retírese sin dar la espalda al fuego.

### ACTUACIÓN EN CASO DE TERREMOTO

- Si se encuentra en el edificio, sitúese en aquellos puntos que puedan presentar menor riesgo tales como los dinteles de las puertas o junto a muros de carga.
- Aléjese de puntos en los que pueda ser previsible la caída de objetos suspendidos o ubicados en altura.
- No utilice el ascensor.
- No utilice velas, cerillas ni ningún tipo de llama durante o inmediatamente después del temblor.
- Si se encuentra en el exterior, aléjese de las proximidades de los edificios para evitar la proyección de aleros u otros elementos de los tejados o de las cornisas y no se sitúe bajo la copa de grandes árboles o en la línea de su posible caída.



- Si tiene entereza, tranquilice al resto de los presentes y en particular a aquellas personas con mayor pánico que puedan inducirlo sobre el colectivo.

### Teléfonos de interés

| Servicio                           | Teléfono                     |
|------------------------------------|------------------------------|
| Emergencias                        | 112                          |
| Parque de Bomberos                 | 080                          |
| Ambulancias                        | 112                          |
| Policía Local                      | 092                          |
| Ayuntamiento                       | 958 26 16 00                 |
| Taxi                               | 958 28 06 54                 |
| Centralita de hospitales           | 958 020 000                  |
| Policía Nacional/Guardia Civil     | 091//062                     |
| Servicio Técnico de Prevención UGR | 958 24 30 69                 |
| Seguridad Campus                   | 958 24 52 03<br>958 24 93 93 |



## Bibliografía

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Real Decreto 487/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación manual de cargas.
- Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización de datos.
- Real Decreto 2177/2004, de 12 de noviembre, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo, en materia de trabajos temporales en altura.
- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- Real Decreto 485/97, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo
- Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.
- Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo.