



**THE ROLE OF THE REFERENCING LIBRARIAN IN THE INFORMATION
UNIT OF LA PUCE_SEDE MANABÍ.**

**EL ROL DEL BIBLIOTECARIO REFERENCISTA EN LA UNIDAD DE
INFORMACIÓN DE LA PUCE_SEDE MANABÍ.**

Autores:

Gina Alejandra Loor Roldan
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
Corre gloor1506@utm.edu.ec
ORCID DEL AUTOR <https://orcid.org/0000-0002-2608-1393>

Mg. María Gabriela Salas
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
mari.salas@gmail.com
ORCID DEL AUTOR <https://orcid.org/0000-0002-2114-2425>

Mg. Alejandro Narciso Barcia Muentes
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
alejandro.barcia@utm.edu.ec
ORCID DEL AUTOR <https://orcid.org/0000-0003-4040-0802>

Fechas de:

Recepción: 11-agosto-2021 Aceptación: 24-agosto-2021 Publicación: 15-sept-2021

ORCID DE LA REVISTA <https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://www.mqrinvestigar.com/>

RESUMEN

El bibliotecario referencista es quien satisface las necesidades de información de los usuarios, así también permite llegar al conocimiento. El objetivo del trabajo fue investigar el rol del bibliotecario referencista en la Unidad de Información en la Pontificia Católica del Ecuador Sede_Manabí (Chone, Bahía de Caraquéz y Portoviejo). Se realizó un estudio de tipo descriptivo, empleando el método de análisis documental clásico, en la misma línea, en la sucesión de las opiniones y exhibición de las mismas, se usó el método histórico-lógico para demostrar la forma de cómo se observa el servicio de referencia en los centros de información de la PUCE sede _ Manabí. Se realizó una encuesta digital (Google Forms) a un universo poblacional de 60 estudiantes y una entrevista semi-estructurada a 5 bibliotecarios en línea mediante la plataforma zoom, en sus diferentes sedes. Como resultado se puede mencionar que los bibliotecarios referencistas saben enfrentar con eficiencia los requerimientos de la realidad informational de su comunidad, y realizan un esfuerzo importante para la actualización de sus conocimientos.

Palabras clave: Servicios de referencia; Referencista; Fuente de información; Servicios de Información.

ABSTRACT

The reference librarian is the one who satisfies the information needs of users, thus also allowing them to reach knowledge. The objective of the work was to investigate the role of the reference librarian in the Information Unit at the Pontificia Católica del Ecuador Sede_Manabí (Chone, Bahía de Caraquéz and Portoviejo). A descriptive study was carried out, using the classical documentary analysis method, in the same line, in the succession of opinions and their exhibition, the historical-logical method was used to demonstrate the way in which the service is observed reference in the information centers of the PUCE headquarters _ Manabí. A digital survey (Google Forms) was carried out with a population of 60 students and a semi-structured interview with 5 online librarians through the zoom platform, in their different locations. As a result, it can be mentioned that reference librarians know how to efficiently face the requirements of the informational reality of their community, and they make a significant effort to update their knowledge.

Keywords: Reference services; Lecturer; Source of information; Information services.

INTRODUCCIÓN

Para Churruca (2020), el bibliotecario referencista debe cumplir con muchos factores importantes en el servicio ofertado, permitiéndose expresar profesionalmente ante su rapidez, efectividad y situación económicamente activa ante las diferentes interrogantes planteadas por los diferentes tipos de usuarios, por la plataforma virtual y sitio web universitario al usuario común que hace uso de la misma dentro de la comunidad estudiantil (p.8).

Castillo, L. (2001), menciona que al servicio de referencia se lo debe de identificar como ayuda de consulta proporcionadas por centros de información, que permiten plantear preguntas de información general sobre la biblioteca o unidad de información, además de otras factuales de respuesta rápida (pregunta-respuesta) sobre temas no referente al centro o sus servicios y colecciones, así como de información bibliográfica, de tipo de relaciones o selecciones de documentos (p. 3).

La bibliotecología en el Ecuador es una rama poco conocida, pero, que está tomando, lentamente, renombre con el paso de los años, atravesando el bibliotecólogo una serie de desafíos y problemáticas, empezando por el equipo de trabajo, que por lo general cuenta con pocos profesionales especializados en esta rama, entorpeciendo varios procesos , uno de ellos, el servicio de referencia.

Otra problemática es la falta de material literario impreso, muchos territorios han ido fusionando sus aspectos literarios con otros campos artísticos para seguir sobreviviendo, así, su completo como biblioteca digital, tomada en sus inicios como una opción viable, pero su aceptación ante la falta de facilidades de uso, ha llevado a que el ciudadano común y el estudiantil en nivel escolar y secundaria haya perdido totalmente su interés, caso contrario al de las bibliotecas universitarias, que por causa de estudios y cumplimiento de tareas, es aún servil a la comunidad estudiantil de nivel superior (FusionSolutions,2021, p. 1).

La actualidad del servicio público donde los aspectos literarios son su principal fuente de conocimiento y atención al cliente, se encuentra recuperando la posición perdida desde los años 90 ante los diferentes cambios del modernismo común en el mundo. Situación que ante el inicio de la era digital desde el año 2000 comenzó a llevar una baja en él interés público, sobre la visualización y acción de investigar en un centro literario (biblioteca) al uso

del servicio de internet en sus múltiples plataformas literarias en todos los idiomas (Voutssás, 2019).

En el territorio latinoamericano, el servicio del bibliotecario referencista comenzó a establecer un factor de incongruencias que permitieron hacer una crisis profunda, las visitas de este tipos de centros de conocimiento literario en sus múltiples aspectos, situación que ha llevado a extralimitar la existencia de cada biblioteca según su territorio y en otras desaparecer por completo(Gonzales, 2016, p.2).

Esta situación se complica aún más al ir desapareciendo el tipo de interés bibliográfico, esta problemática de los servicios de información bibliográfico y de referencia a nivel general, hacen que los aspectos filosóficos que subyacen en cada establecimiento de los servicios de referencia se encuentran limitados ante su potenciación por el proceso orientativo y del apoyo al usuario en uso de recursos técnicos y humanos que disponga el centro literario.

Sumado a esta situación, dicho servicio se encuentra limitado por el trato ineficiente y/o poco servicial al visitante físico y virtual, al desconocimiento y al deficiente desarrollo de colecciones que mantiene la Unidad de Información, generando insatisfacción al servicio de referencia por parte de sus usuarios (Voutssás, 2019, p.4).

La presente investigación, tiene como propósito, analizar el rol que desempeña el bibliotecario referencista en la unidad de información de la PUCE_Sede Manabí. En este contexto, se pretende responder a las interrogantes: ¿Qué rol desempeña el bibliotecario referencista en la unidad de información de la PUCE_Sede Manabí?; ¿El bibliotecario referencista de la PUCE_Sede Manabí cumple con los estándares de calidad asociados?, ¿Qué factores inciden en el servicio del bibliotecario referencista de la PUCE_Sede Manabí?. Así también se pretende dar a conocer el antes y el después del manejo del servicio de referencia que brinda esta unidad de información y de este modo poder brindar recomendaciones dirigidas a los referencistas que trabajan de forma física y virtual atendiendo las necesidades de información de sus usuarios.

Metodología

Se realizó un estudio de tipo descriptivo, empleando el método de análisis documental clásico mediante la búsqueda de información del rol que desempeña el bibliotecario en esta Unidad de Información en la Pontificia Católica del Ecuador (Chone, Bahía de Caráquez y Portoviejo). En la misma línea, en la sucesión de las opiniones y exhibición de las mismas, se usó el método histórico-lógico para mostrar la manera de cómo ha sido relacionado el servicio de referencia en las bibliotecas universitarias. Se realizó una encuesta digital en google forms a estudiantes recurrentes que acuden a la unidad de información, en donde se tomó un universo poblacional de 70 estudiantes, la cual a través de un sistema informático en la web (QuestionPro), con un margen de error del 5% y un 95 % de nivel de confiabilidad, se obtuvo una muestra de 60 estudiantes a los que se le realizará dicha encuesta. Además, se realizó una entrevista semi-estructurada a 5 bibliotecarios, mediante la plataforma zoom, que cumplen el rol de referencista y que brindan este servicio de gestora de información. Al culminar esta investigación concluye que los bibliotecarios referencistas saben enfrentar con eficiencia los requerimientos de la realidad informacional de su comunidad, y realizan un esfuerzo importante para la actualización de sus conocimientos.

El Bibliotecario Referencista de la Unidad de Información de la Pontificia Católica del Ecuador sede Manabí

Las unidades de información son organizaciones con una indiscutible función informadora y el bibliotecario es la pieza guía del mismo. Para argumentar lo antes mencionado, Nayar (2011), afirma que:

Un bibliotecario referencista debe conocer las fuentes de referencia externas, para obtener datos que no puedan extraerse de la colección de la biblioteca, deben tener capacidad de análisis y síntesis, para delimitar las consultas de los usuarios y dar respuestas que se ajusten a la necesidad o preguntas (p.5).

Por otro lado Torres (2019), hace mención que el servicio de referencia debe de estar adaptado acorde a la necesidad de información, la cual debe de estar orientada a la recepción de la consulta, entrevista de referencia, estrategia de búsqueda, obtención de la respuesta,

evaluación de la relevancia de respuesta, suministro de la información hacia el usuario, y del tipo de almacenamiento de la información para usos futuros (p.6).

El rol del bibliotecario referencista como facilitador de la unidad de información de la PUCE_ SEDE MANABÍ.

El rol que cumple el bibliotecario referencista exige un grado de profesionalismo de alta gama, debido a las necesidades informativas que debe conocer, para que un usuario pueda elaborar una referencia bibliográfica de la búsqueda efectuada, el referencista o guía como también se lo suele llamar es quien asesora en las búsquedas para que encuentre fácilmente la información deseada. El bibliotecario debe acceder a diferentes fuentes para de este modo conseguir la información pertinente, de manera objetiva, para así darle al usuario una información de calidad en un corto tiempo, por ende es necesario que los diferentes centros de información cuenten con un fondo bibliográfico de colecciones básicas de acuerdo a las necesidades informacionales del usuario.

Para Santana (2010), manifiesta que:

El referencista tiene la responsabilidad de ofrecer respuestas precisas y actualizadas, de manera imparcial y rápida; así como también responde por la elección de los documentos o sistemas de información que considere como los más apropiados para resolver la demanda del usuario (p.3).

El referencista es un guía importante en el proceso de facilitar y brindar información, es también quien satisface las necesidades de búsqueda que tiene el usuario. Desde la antigüedad el referencista o (bibliotecario) ha destacado su conocimiento en todas las áreas del saber, tanto en la parte de informática, como el de manejo de comunicación, de este modo, desde su formación se ha optado, por instituir profesionales de todas las disciplinas afines a la información y la comunicación, logrando de esta manera crear un especialista universal en bibliotecología, teniendo como principal objetivo el dotar información, brindando un servicio de calidad y de conocimiento, para luego aplicarlo en el campo laboral.

En el servicio de referencia uno de sus pilares fundamentales es la formación y la alfabetización de usuarios, la cual se ha definido de forma general como toda actividad

destinada “a instruir y orientar a los usuarios actuales y potenciales; de forma individual o colectiva, además se centra en la utilización efectiva y eficaz de los servicios de información y evaluación (Rodríguez, Mesa y Álvarez, 2006, p.6).

Fuentes y Servicios de Información

La búsqueda de información es trascendental puesto que al momento de utilizar los recursos que se encuentra en la web, no se tiene la seguridad de si la información sea verídica y segura, siempre se debe de revisar las fuentes que se consulta. Los bibliotecarios recomiendan a sus usuarios investigar en fuentes secundarias porque es allí donde se localiza la información confiable.

Para Cordón (2010), hace mención que la búsqueda de información es un proceso de carácter global en el que intervienen una serie de factores interrelacionados entre sí. El desarrollo de las nuevas tecnologías y la facilidad de publicación en la red, sumado a la gran cantidad de información disponible, hacen imprescindible acudir a fuentes que nos garanticen, a través de procesos de selección previos, la recuperación de información fiable y de calidad, como por ejemplo los catálogos o las bases de datos (p.8).

En la actualidad resulta que la tecnología invade todos los medios, incluso, las búsquedas de información, haciendo que el trabajo de un referencista sea más complejo, puesto que existe una infoxicación y además está latente la problemática de las revistas depredadoras. Aunque las herramientas y las nuevas tecnologías han servido de gran ayuda al personal que labora como referencista.

Estas compiten diariamente con la forma tradicional de obtener y dotar una información, hoy en día hay muchos métodos y herramientas de motores de búsqueda y la más común es por medio de la web, pero, no todos estos lugares son seguros, es por ello que las formas tradicionales, como por ejemplo dotar información a través de un libro es algo que persistirá a través del tiempo.

Sobre consultas virtuales y tradicionales, de acuerdo a Jara de Súmar (2002) menciona que:

“el referencista de consulta virtual no es muy diferente del referencista de consulta tradicional (...), sino que se agregan otras opciones para localizar la información en la que están vinculados (...)”(pag.1).

Sin lugar a duda, el perfil profesional que debe poseer el personal que da asesoría en las unidades de información, de forma tradicional como tecnológica, es el de estar siempre al día con los avances tecnológicos e informacionales, para dar un servicio eficiente a los usuarios que llegan a la Institución.

Bibliotecas Universitarias: La Unidad de Información de la PUCEM_SEDE MANABÍ

La biblioteca de la unidad de información Pucem_ Sede Manabí, cuenta con 3 áreas importantes como lo es, servicio de referencia, área de procesos técnicos y sala de investigación o computación.

La biblioteca cuenta con un fondo bibliográfico de 4.500 libros físicos, todos ellos están orientados a las mallas curriculares de acuerdo a las materias que se imparten tanto en pregrado como posgrado. Los centros de Educación Superior, poseen plenas facultades para organizarse dentro de las disposiciones ubicadas en la Ley Orgánica de Educación Superior, y otras leyes conexas que van dentro de la Constitución de la República del Ecuador.

Las bibliotecas universitarias como cualquier otra institución de información, tienen como fin principal el ofrecimiento de servicios, sus elementos que conforman la biblioteca del siglo XXI se correlaciona con la transformación del aprendizaje. La presencia del bibliotecario como un agente activo en el proceso enseñanza-aprendizaje del alumno o en los grupos de investigación ha hecho que el bibliotecario utilice las herramientas necesarias para satisfacer necesidades (Ormaza y Barcia, 2016, p 8).

Para el autor González (2012) en el que hace mención:

“los bibliotecarios universitarios están transformando su servicio de referencia aumentando la visibilidad y accesibilidad del mismo, dentro y fuera de los espacios de la biblioteca, utilizando herramientas (...) colaborando con profesionales y adoptando una actitud más proactiva, (...)” (p.6).

El área de referencia en las universidades está cambiando de manera progresiva y significativa, en la que a diario se busca dar mayor visibilidad y accesibilidad a sus materiales

digitales y físicos, con interfaces fáciles de manejar, para que de esta manera el propio usuario pueda buscar la información que desee.

Resultados de encuestas cerradas aplicadas a estudiantes de la unidad de información de la Pontificia Católica del Ecuador_Sede Manabí.

Mediante el cálculo de muestra realizado en un programa computacional (Question Pro), tomando en consideración un número de universo poblacional de 70 estudiantes, administrando el cálculo con un margen de error de 5% y un 95% de confiabilidad, se procede a aplicar encuestas en línea con la aplicación google forms a 60 estudiantes resultantes de la muestra, que acuden a la unidad de información de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador_Sede Manabí.

Tabla 1
Relación sexo-Usuario

Opciones	Frecuencia
MASCULINO	35
FEMENINO	25

Tabla 2
¿Considera usted que existen referencistas capacitados en la unidad de información de la PUCEM_SEDE MANABÍ?

Opciones	Frecuencia
SI	20
NO	40

Tabla 3

¿Con qué frecuencia usted usa los libros como referencias bibliográficas en los trabajos académicos?

Opciones	Frecuencia
DIARIO	25
SEMANAL	15
MENSUAL	20

Tabla 4

¿Usted cree que los materiales bibliográficos existentes en las estanterías de la biblioteca son suficientes para satisfacer las necesidades de los usuarios?

Opciones	Frecuencia
SI	40
NO	20

Tabla 5

¿Cree usted que el talento humano realiza una buena gestión en la labor que hace el referencista de Unidad de Información de la PUCEM_SEDE MANABÍ?

Opciones	Frecuencia
SI	20
NO	40

Resultados de entrevistas semi-estructuradas mediante la plataforma zoom, al personal que labora en la unidad de información de la Pontificia Católica del Ecuador_Sede Manabí.

En cuanto a la interrogante sobre si el personal considera que brinda un servicio óptimo y de calidad los entrevistados manifestaron que poseen dos espacios positivos puesto que cuentan con un personal calificado al alcance de las necesidades del usuario, las mismas que son su razón de ser y de servir. Por otra parte, las capacitaciones son constantes, ya que solo se cuenta con un solo personal en el área de bibliotecología y el resto en distintas áreas (títulos), pero no obstante realizan lo humanamente posible.

En la pregunta número dos, sobre si la biblioteca cuenta con personal calificado para brindar el servicio de referencia en la Unidad de Información, los entrevistados mencionaron que solo cuentan con un personal calificado en el área de bibliotecología y el resto de empleados poseen otros títulos no relacionados, aunque, a pesar de aquella debilidad, no imposibilita aprender y dar buena atención a los usuarios que acuden a las unidad académicas por necesidad de información.

Sobre si el fondo bibliográfico es actualizado la respuesta tuvo dos aspectos importantes: en primer lugar si cuentan con bibliografía actualizada de forma general y el otro aspecto es que no son complementarias para guiar a sus usuarios, puesto que en no todas las ciencias hay actualizaciones o se necesita de una guía antigua, es decir de un libro que a pesar que pasen los años tienen su valor y especificidad.

Así también, sobre el procedimiento que siguen como referencistas para brindar un buen servicio a la comunidad universitaria, mencionaron que, desde el punto bibliotecológico, se inicia con el nombre del material de consulta, posterior a aquello se busca en las estanterías (físico y digital) existentes, debido a que se presta el servicio de biblioteca cerrada, luego enseñan al usuario a realizar desde una búsqueda fácil a una con mayor complejidad, con operadores booleanos, en este caso en las bases de datos con las que cuenta la universidad tales como e-book Central, EBSCO, DIGITALIA y otras.

DISCUSIÓN

Se procede a interpretar los resultados obtenidos teniendo como bases para el análisis los siguientes apartados:

En el apartado sobre si el personal que se encuentra laborando está calificado, se pudo observar que tan solo un 20% menciona que sí, esto se debe a que solo hay un personal capacitado en el área de bibliotecología, por ende aunque se haga el esfuerzo existirá déficit en cuanto a la calidad del servicio y de las búsquedas. Así lo menciona el autor Saunders; Rozaklis y Abels (2015), la evolución del servicio de referencia bibliotecaria, se ha dado desde las transiciones realizadas en un solo espacio físico con la colección localizadas cerca del bibliotecario referencista, hacia otras modalidades (p. 7-9).

La siguiente interrogante se tomó en consideración a la frecuencia del uso del material que se encuentra en la unidad de información donde, el 20% lo realiza de forma mensual, por trabajos investigativos; el 15% semanalmente y el 25% mencionó que a diario utiliza el material de la biblioteca. Este resultado evidencia que la mayoría de estudiantes prefieren hacer uso de recursos de información ubicados en la web, puesto que son más accesibles y conlleva menos tiempo, sin importarles si esta información es pertinente, y en este punto es necesario mencionar que el personal bibliotecario de la Universidad debe de elaborar capacitaciones presenciales o virtuales a sus estudiantes y/o realice manuales de los servicios de referencia que se prestan en la biblioteca. Esto lo menciona la American Library Association (2015), las capacitaciones virtuales son esenciales más aún que son los canales de comunicación utilizados, ya sea en videoconferencia, servicio de voz en internet (p.7).

En la cuarta pregunta se hizo hincapié al espacio suficiente de la estantería dentro de la Unidad de Información para el cumplimiento de sus necesidades, el 40% nos manifestaron que sí, mientras que el 20% dice que no satisface sus necesidades, por ende para que no exista este porcentaje es necesario desarrollar Políticas de Desarrollo de Colecciones de Referencia. El bibliotecario Jin Vickery (2000) menciona que la construcción planificada de colecciones a nivel local, regional o nacional es esencial; las colecciones son vitales para la posteridad, y no sólo para hacer frente a las necesidades del usuario actual (p.2).

Para Negrete (2003), el desarrollo de colecciones es el proceso que permite satisfacer las necesidades y demandas de información de la comunidad mediante la formación de colecciones básicas y fortalecidas, tanto en alcance como en profundidad, en todas las áreas

y temas de interés, y que puede complementarse con el acceso y/o disponibilidad de aquellos recursos que se localizan fuera de la biblioteca (p.5).

Conclusiones

El rol del bibliotecario referencista es ayudar y posibilitar el acceso a la recuperación de la información, es por ello que debe de poseer conocimientos sobre una amplia gama de temas; actúa como nexo un entre el material y el usuario, quien siempre necesita resolver un problema de información.

El personal que está dentro del centro de información debe estar ligado a la profesión, puesto que posee un accionar relevante en cuanto a los servicios que se presta dentro de la biblioteca, y en la investigación efectuada se evidenció que esta necesidad es notoria, porque la mayoría de bibliotecas no cuentan con un personal calificado y, quienes están en el cargo son personas de otras áreas muy ajena a la profesión, a pesar de que este Centro Académico cuenta con varios estudiantes y un amplio número de carreras ofertadas.pero, en este punto es necesario destacar que algunos de ellos desempeñan sus labores de forma altruista.

Además se pudo evidenciar la brecha informacional que existe a comparación de las bibliotecas ubicadas en las grandes urbes, por ende en estos centros de información manabitas los bibliotecarios referencistas han sabido enfrentar con eficiencia los requerimientos de la realidad informacional y de nuestra sociedad, realizando un esfuerzo importante al momento de actualizar sus conocimientos y sus actividades laborales frente a las exigencias de las nuevas tecnologías de la información.

El servicio de referencia tiene varios procesos, los cuales deben de ir a la par con la tecnología, estos no deben de ser estáticos, deben de estar a la par con las necesidades informativas de la comunidad con la que se trabaja, por ende es necesario que los centros de información creen más bibliotecas digitales y repositorios de acceso abierto, donde los referencistas brinden sus servicios y los usuarios puedan acceder a la información que necesitan.

El servicio bibliotecario debe de brindar a su comunidad documentación que esté acorde a las necesidades de información, tanto en fondo como en forma, que se observen materializados los objetivos de la biblioteca, por ende es importante seguir varios procesos

independientes e interdependientes entre sí. La calidad de los servicios bibliotecarios siempre van a depender de la eficiencia del personal que esté a cargo. Varios centros de información no cuentan con políticas fuertes que permitan el óptimo desarrollo de colecciones, centrándose en la idea ambigua que la biblioteca que posea más textos es la que tiene mayor calidad, cuando la realidad es otra.

El espacio de trabajo que se crea en la biblioteca debe ser comandado por un personal capacitado y que goce del título de bibliotecología, además el servicio que se preste debe ser para el público en general, más no selectivo, es decir el referencista debe de atender a toda su comunidad.

Es necesario que se implemente una guía metodológica para que el profesional de la información pueda brindar un mejor servicio, por su parte, el personal debe ser capacitado constantemente para brindar un servicio que sea acorde a las necesidades reales de los usuarios, puesto que con el auge de las nuevas tecnologías de la información y comunicación los procesos han ido mejorando de forma continua.

Es importante que las bibliotecas del país implementen recursos de servicios bibliotecarios virtuales, sin importar si el usuario pertenece a nuestro lugar de trabajo, puesto que de este modo estamos mejorando la democratización de la información y además se cumple con el rol que debe de realizar el bibliotecario referencista.

Referencias Bibliográficas

American Library Association.(2015). Draft Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/241576458_Virtual_references_services_Defining_the_criteria_and_indicators_to_evaluate_them

Cabral, V.(2019). *Recursos y medios digitales de información: Elementos teóricos y su uso desde la bibliotecología*. Edición Spanish. Mexico: UNAM.

Cordon, J.(2010). *CiteULike y Connotea: Herramientas 2.0 para el descubrimiento de la información científica*. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/15167/>.

FusionSolutions. (2021). *La biblioteca digital Ecuatoriana en riesgo de desaparecer*. Recuperado de: <https://www.bibliotecasdecuador.com/>

González, L.(2016). *Oposiciones a bibliotecas y archivos: 360 preguntas sobre Documentación y Tecnologías de la Información*. Madrid.

Gonzales, N.(2012).Servicios de referencia en biblioteca universitarias: tendencia y plan de marketing. *El profesional de la información*. 21(6), p.571.

Hernández, P.(2019).*Metodología cualitativa en bibliotecología; Tendencias y perspectivas*. Editorial Extra. Madrid.

Jara de Súmar, J. (2002). *El trabajo de referencia en la era digital*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Departamento de Humanidades. Recuperado de http://eprints.ucm.es/34625/1/275-Rodr%C3%ADguez_perfil-referencista-sXXI.pdf

Naya, N. (2011). El servicio de referencia y el referencista. *Revista el profesional de la información*.

Negrete, M. (2003). *El desarrollo de colecciones y la selección de recursos en la biblioteca universitaria*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM.

Ormaza, M y Barcia, A.(2016). Cartera de Servicios de Información para la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Agronómica de la Universidad Técnica de Manabí. *Journal of Library and Information Sciences*. 4(1), p. 45-62.

Rodríguez, Y., Mesa, M y Álvarez, E. (2006). La ética del profesional de la información ante la nueva sociedad del conocimiento. *ACIMED*, 14(1), 0-0.

Santana, S. (2010). Comportamiento y actitud ética del profesional referencista. *Revista Redalyc*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/1814/181421569001/>

Saunders, L; Rozaklis, L y Abels, E. (2015). *Referencia de reposicionamiento: nuevos métodos y nuevos servicios para una nueva era*. Recuperado de <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.1390/te.1390.pdf>

Torres, V. (2019).*Estudios de la información: teoría, metodología y práctica*. Edición Spanish. México: UNAM.

Velásquez, Y. (2018). *Bibliotecología sin límites: Acceso abierto para su reinención desde el Sur*. Madrid: Editorial Academia Española.

Voutssás, M. (2019). Confianza e información digital: bibliotecas, archivos y web. México: UNAM.