

sobre certificado  
**ADMINISTRACIÓN**  
**ESTRATÉGICA** de  
**BIBLIOTECAS**





RICBLU-01

sobre certificado  
**ADMINISTRACIÓN**  
**ESTRATÉGICA** de  
**BIBLIOTECAS**

CURSO  
**b** CAPITAL HUMANO y  
EVALUACIÓN  
en  
bibliotecas  
académicas

**Curso:**  
Capital Humano y Evaluación  
en Bibliotecas Académicas

**Participante:**  
Pablo Ant. Brito A.



**CONTENIDO****UNIDAD I****I. ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO****1.1 INTRODUCCION**

- 1.1.1 Presentación y Participación en el Chat del Foro.....5
- 1.1.2 Definición de Conceptos y Características .....5

**1.2. REQUERIMIENTOS DE CAPITAL HUMANO**

- 1.2.1 Funciones y Subfusiones de la Biblioteca UNPHU .....7
- 1.2.2. Requerimiento de Puestos.....8

**1.3. ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS**

- 1.3.1 Importancia Estratégica en la Administración del Capital Humano .....8
- 1.3.2 Estructura Orgánica de la Biblioteca.....9
  - a) Organigrama de la Biblioteca .....9
  - b) Manual de Puestos de una Biblioteca Académica ..... 10

**1.4. GESTION DEL CAMBIO Y FORMAS DE RESISTENCIA**

- 1.4.1 Cuadro Sinóptico de Resistencia al cambio .....44
- 1.4.2 Cómo Combatir la Resistencia al Cambio .....45

**1.5. RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL**

- 1.5.1 Objetivos, Estrategias y Metas para Reclutar Personal.....46
- 1.5.2 Políticas y Procedimientos de Selección de Personal .....46
- 1.5.3 Esquema de Contratación de Personal Biblioteca UNPHU.....50

**1.6. DESARROLLO DE PERSONAL**

- 1.6.1 Manual de Inducción: esquema .....50
- 1.6.2 Desarrollo de Competencias .....52
- 1.6.3 Programa de Capacitación .....52

**1.7. TRABAJO EN EQUIPO**

- 1.7.1. Conformación del Equipo de Trabajo en la Biblioteca.....53
  - 1.7.1.1 Descripción del Equipo de Trabajo: servicios virtuales ..... 53
  - 1.7.1.2 Funciones del equipo: ..... 53
  - 1.7.1.3 Responsabilidades del equipo ..... 53
  - 1.7.1.4 Retos del Equipo de Trabajo..... 54
  - 1.7.1.5 Oportunidades Reales (Costo, infraestructura tecnológica y si es viable) ..... 54
- 1.7.2 Mapa Conceptual del Trabajo en Equipo .....55

**1.8. LA COMUNICACIÓN**

- 1.8.1 Documento: justificación, objetivos, estrategias y metas de comunicación .....55

**1.9. COMPENSACION Y MOTIVACION**

- 1.9.1 Remuneración y compensaciones de la Biblioteca UNPHU.....56
- 1.9.2 Remuneración y Compensaciones Potenciales de la Biblioteca.....57

**1.10. EVALUACION DEL DESEMPEÑO**

- 1.10.1 Cuestionario de Evaluación y Auto-evaluación del Personal de la Biblioteca .....58

**UNIDAD II****II. EVALUACION EN BIBLIOTECAS ACADEMICAS****2.1 EVALUACION BIBLIOTECARIA Y MISION INSTITUCIONAL**

- 2.1.1 Misión de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.....59
  - 2.1.2.1 Objetivos Generales de la Biblioteca que Contribuyen al Logro de Dicha Misión .....59

**2.2. PROCESOS DE MEJORA CONTINUA**

- 2.2.1 Procesos Administrativos Básicos de la Biblioteca.....60
- 2.2.2 Bosquejo de un Proceso de Mejora Continua: préstamo a domicilio .....61
- 2.2.3 Ficha de Proceso .....63
- 2.2.4 Mapa Conceptual del Proceso de Préstamo a Domicilio.....64

**2.3. ESTANDARES Y NORMAS DE BIBLIOTECAS**

- 2.3.1 Documentos Nacionales e Internacionales sobre Normas y Estándares de Calidad.....65

2.3.2 Estándares y Normas de Bibliotecas .....	65
2.3.3 Foro de Discusión: la norma ISO 9001-2000.....	66
<b>2.4. ESTADÍSTICAS, COMPILACION Y USO</b>	
2.4.1 Estadísticas Utilizadas por la Biblioteca .....	67
<b>2.5. DIAGNOSTICO, SU FUNCION PREVENTIVA</b>	
2.5.1 Encuesta de Satisfacción de Usuarios.....	68
2.5.2 Evaluación de Resultados de Aplicación del Cuestionario.....	68
<b>2.6. AUTO -EVALUACION: INSTRUMENTOS Y BENEFICIOS</b>	
2.6.1 Elementos Principales del Método de Evaluación LibQUAL+ .....	69
2.6.2 Relevancia del Método LibQUAL+ para la Biblioteca.....	70
<b>2.7. EVALUACION COMPARATIVA (BENCHMARKING)</b>	
2.7.1 Evaluación de Desempeño de la Biblioteca .....	71
2.7.2 Aplicación de la Técnica Benchmarking y Análisis de los Resultados .....	71
2.7.2.1 Benchmarking: herramienta de gestión de la excelencia.....	72
2.7.2.3 Ampliación de Benchmarking en tres bibliotecas universitarias .....	72
2.7.2.4 Situación del servicio de la biblioteca UNPHU.....	73
2.7.2.5 Análisis de los Resultados .....	74
<b>2.8. EVALUACION EXTERNA</b>	
2.8.1 Esquema General de Evaluación de Bibliotecas .....	76
2.8.2 Evaluación Externa: retos que Enfrentaría la Biblioteca.....	77
<b>2.9. ORGANISMOS CERTIFICADORES DE EDUCACION</b>	
2.9.1 Directorio de Organismos Acreditadores Nacionales e Internacionales .....	78
<b>2.10. CERTIFICACION ISO</b>	
2.10.1 Parámetros Generales de la ISO 9002 y Estrategias de Implementación .....	82
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFIAS.....</b>	<b>85</b>
<b>GLOSARIO DE TERMINOS .....</b>	<b>87</b>
<b>APENDICE A .....</b>	<b>90</b>
<b>APENDICE B Y C .....</b>	<b>92</b>
<b>APENDICE D .....</b>	<b>96</b>
<b>APENDICE E.....</b>	<b>98</b>
<b>APENDICE F .....</b>	<b>101</b>

## UNIDAD I

### I. ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO

#### 1.1 INTRODUCCION

Como analizamos al inicio de este curso, el éxito de una organización depende de su dinámica de crecimiento y desarrollo, el cual está basado en el adecuado manejo del capital humano. Actualmente, los niveles de competencia y la estabilidad de una organización, tanto pública como privada, se basan en su capacidad de adaptación al entorno, así como en la eficacia para responder ante estas situaciones. Por lo tanto, el capital humano se debe considerar como un recurso renovable el cual debe estar en constante actualización, dotándole de los elementos necesarios para dar respuesta ante cualquier cambio.

De igual manera, el manejo conveniente de todos los recursos dentro de la organización, depende de la adecuada administración del capital humano; en donde la meta es ofrecer servicios de calidad, satisfaciendo las demandas de la sociedad. Es por ello que cada una de las personas que conforma la organización es un elemento fundamental para alcanzar los objetivos de la misma. Una buena planeación, organización y administración del personal, permite asignar una labor definida, además de motivar los intereses, tanto personales como los de la misma organización.

Por lo tanto, conocer las etapas del proceso administrativo del personal, elaborar un conjunto de herramientas, políticas y procedimientos sobre las partes generales del proceso de administración de recursos humanos, ha sido en definitiva el objetivo fundamental de la primera parte de este curso.

Por otra parte, la evaluación; que es el tema central de la segunda unidad, es un proceso de gran importancia dentro de cualquier organización, ya que es a través de éste recurso que se pueden detectar las fallas administrativas. La evaluación es indispensable para establecer programas o planes que mejoren la estructura administrativa de la biblioteca universitaria, así como para mejorar los servicios o productos que se ofrecen a los usuarios.

Existe una gran diversidad de instrumentos y mecanismos para realizar una evaluación, sin embargo, siempre es indispensable que cualquier material que se utilice para la evaluación esté sustentado y apegado a normas y estándares de calidad. De modo que, un sistema de evaluación debe estar dirigido en cualquier organización a reforzar su Misión Institucional.

Así que; en definitiva, compilar todos los ejercicios y actividades realizadas durante todo el curso es; además de ser parte complementaria del mismo, es sumar todas las ideas en una unidad, es plantear cuál ha sido el hilo conductor de este valioso curso. Es en otras palabras, demostrar todo el esfuerzo realizado y una idea hecha realidad por parte de las instituciones que hicieron posible implementar este modelo de formación, a distancia.

Otro hecho interesante de compilar este curso, es que todas estas informaciones de seguro serán un material de apoyo y de consulta a la hora de querer aplicar en nuestras bibliotecas las actividades de aprendizaje realizadas. Ha sido todo un éxito.

##### **1.1.1 Presentación y Participación en el Chat del Foro**

Como es natural, al iniciarse el curso fue necesario establecer una comunicación básica entre los participantes y el Tutor (a). Para ello desarrollamos un formulario de presentación y posterior presentación en el Chat del foro, donde destacábamos nuestra experiencia y finalidad del curso. Ver *apéndice A*

##### **1.1.2 Definición de Conceptos y Características**

Conocer el adecuado funcionamiento de las herramientas didácticas básicas, era de gran apoyo para el debido seguimiento de este curso y nos permitiría; de alguna manera, adquirir los conocimientos

necesarios para iniciar con bien pie. De aquí, que debíamos dominar los elementos del resumen, que es un mapa conceptual y en qué consistía un cuadro sinóptico como elementos o herramientas de organización de la información.

HERRAMIENTA	CARACTERÍSTICAS	FUNCIONALIDAD
<b>RESUMEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es el hilo conductor, la columna vertebral de un escrito.</li> <li>- Se debe utilizar sólo la información más revelante.</li> <li>- Se caracteriza por: La Supresión: debemos suprimir toda información que no sea necesaria para la comprensión del texto. La Generalización: poder generalizar en una oración o palabra algunas informaciones.</li> <li>- La Construcción: capacidad de poder construir con palabras las ideas más importantes de un texto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener una idea precisa de lo que se trata.</li> <li>- Ayuda al aprendizaje</li> <li>- Facilita la comprensión y el análisis.</li> </ul>
<b>MAPA CONCEPTUAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es un esqueleto de líneas que se unen en distintos puntos.</li> <li>- Sus características más importantes para el estudiante son:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• La organización y estructuración de los contenidos de aprendizaje .</li> <li>• Interpretar e inferir de la lectura realizada (No ser pasivos).</li> <li>• Integrar la información en un todo</li> <li>• Desarrollar ideas y conceptos y su relación entre si a través de un aprendizaje interrelacionado.</li> <li>• Organizar el pensamiento</li> <li>• Organizar el material de estudio</li> <li>• Fijación de la memoria a través de imágenes y colores.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promueven la reflexión, la creatividad y el análisis.</li> <li>- Fomenta el análisis de conceptos y la relación entre éstos.</li> </ul>
<b>CUADRO SINÓPTICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nos presenta como la información condensada.</li> <li>- Permite ver la estructura y la organización del contenido expuesto.</li> <li>- Comprende dos etapas: 1) determinar los elementos esenciales y 2) la representación esquemática de las relaciones entre los elementos esenciales. Para esto hay determinar el grado de generalidad de cada uno de los elementos, tomando en cuenta los elementos supraordinados, coordinados y subordinados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ayuda al aprendizaje.</li> <li>- Al ser una representación esquemática de la información, facilita la memoria y la comprensión.</li> </ul>

## 1.2. REQUERIMIENTOS DE CAPITAL HUMANO

Los requerimientos administrativos actuales dentro de las organizaciones están basados en la ordenada administración de su personal, así como la acertada selección de quienes integrarán su plantilla de personal.

De igual manera, cabe señalar que para lograr una buena selección de personal, es necesario contar con un diseño del puesto, que incluya las características individuales y profesionales que debe tener el candidato para realizar las funciones y actividades que desempeñará, con el fin de lograr las metas

de la organización. Por otro lado, cada organización desempeña diversas funciones y subfunciones, ya sean de tipo social, cultural, económico, político, informático, etc. Estas funciones pueden estar o no expuestas. Es decir, muchas veces no están explícitas pero intervienen directamente con otras subfunciones.

El capital humano, por consiguiente, aporta el elemento de creatividad, lo cual genera un producto o servicio atractivo, que sea funcional y que siempre esté a la vanguardia o mantenga sus estándares de alta calidad. Asimismo, refleja la imagen de la organización, por lo que es importante cuidar que cada persona se sienta satisfecha y a gusto con la labor que desempeña.

### **1.2.1 Funciones y Subfunciones de la Biblioteca UNPHU**

Corresponde a la Biblioteca de la UNPHU garantizar la disponibilidad de la información y de la documentación necesaria para el desarrollo del estudio, la docencia, la investigación y otras actividades desarrolladas en la Universidad, y a tal efecto tiene las siguientes funciones y subfunciones que debe realizar :

#### **a) Funciones**

- Gestionar los recursos de información propios de acuerdo a las disposiciones y políticas establecidas.
- Facilitar el acceso a la comunidad universitaria de los recursos de información disponible en nuestras bibliotecas.
- Preparar, organizar y gestionar las colecciones y la realización de actividades de difusión y divulgación que permiten el acceso a sus servicios.

#### **b) Subfunciones**

- La solicitud de las partidas presupuestarias y su distribución
- La gestión del personal y control de la infraestructura física para el funcionamiento de los servicios.
- La Identificación, selección y evaluación de las necesidades de los recursos de información de interés para los programas, planes y actividades de la comunidad académica.
- La facilitación a los usuarios de los recursos de información internos y externos, que permitan la docencia y la investigación, que comprende: salas de trabajo y estudio, acceso a documentos o préstamos, referencia e información.
- Proporcionar el equipo y el espacio que permitan el uso efectivo de los recursos de información.
- La asistencia al usuario en la localización apropiada de los recursos de información.
- El establecimiento de un sistema de difusión y divulgación que permita el uso de los recursos de información y servicios dentro y fuera de la biblioteca.
- La restauración y conservación de los materiales.

### 1.2.2. Requerimiento de Puestos

Para ofrecer un mejor servicio la biblioteca requiere del siguiente personal:

Puesto	Tipo	Categoría
Coordinador de Servicios Informáticos	Profesional	Ingeniero
Webmaster	Profesional	Ingeniero
Administrador de Redes	Profesional	Ingeniero
Coordinador de Contenidos y Servicios Digitales	Profesional	Diseñador/Ingeniero
Coordinador de Servicios Técnicos	Profesional	Bibliotecario

### 1.3. ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

La administración de los recursos humanos o lo que se conoce como administración del capital humano, es un elemento clave en la estructura de cualquier organización. El buen funcionamiento de ésta depende, en gran medida, de la capacidad y estructura de su personal.

Las organizaciones poseen un elemento común: todas están conformadas por personas, las cuales desarrollan una actividad determinada y constituyen el recurso más importante de las mismas, ya que trabajan con objetivos comunes para un beneficio general. Este elemento es tan importante que la organización puede también destruirse debido a una mala calidad o un comportamiento inadecuado del capital humano.

La administración de los recursos humanos no centra su función únicamente en el proceso de selección y contratación del personal, se fundamenta en hacer producir las mayores habilidades y destrezas que tengan los empleados, lo cual potencializa el desarrollo de la organización. El administrar los recursos humanos significa optimizar las condiciones laborales y personales para obtener el mejor y mayor grado de productividad. Para lograr este objetivo, es necesario que se conozcan las distintas áreas de la organización y las funciones que se desarrollan en cada una, así como también las necesidades particulares que se presentan.

#### 1.3.1 Importancia Estratégica en la Administración del Capital Humano

Manejar los recursos del conocimiento es un reto para cualquier biblioteca académica. En la actualidad el capital humano está reconocido como la fuente principal para la creación y generación de riqueza en todos los órdenes. Sin embargo, en las bibliotecas de la República Dominicana, incluyendo la nuestra, administrar los recursos humanos no siempre ha sido diligente, ya que con frecuencia, como afirma Senge, la suma intelectual de los equipos es inferior al coeficiente individual de sus componentes.

En nuestra biblioteca, los recursos humanos son administrados, gestionado por la dirección de bibliotecas. Creo que poseemos talentos, pero no explotamos todo su potencial de conocimiento. Nos falta entender cómo se realiza el proceso por el cual los individuos aprenden y cual sería el modelo de aprendizaje. Y además, deberíamos tomar como válidas las teorías del conductismo y constructivismo como modelo.

De aquí, reconociendo la importancia de este valor, estamos inmerso en la preparación académica con el objetivo de eficientizar dichos recursos y gestionar de manera eficiente el capital humano disponible. Prueba de ello es este curso y otros que estamos implementando junto a la Escuela Graduada de Tecnologías y Ciencias de la Información de la Universidad de Puerto Rico.

1.3.2 Estructura Orgánica de la Biblioteca

a) Organigrama de la Biblioteca

Organigrama Biblioteca Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU)



## b) Manual de Puestos de una Biblioteca Académica

En la compilación de la primera unidad, describimos los puestos que una biblioteca universitaria debería contar para eficientizar la calidad de sus servicios. En esta nos limitaremos a describir los puestos necesarios para nuestra biblioteca, tomando como elementos base el organigrama de la biblioteca y los requerimientos de puestos antes señalados.

### I. ESQUEMA GENERAL

#### Introducción

El éxito de cualquier tipo de organización depende, en gran medida, de la forma en que su capital humano sea administrado y utilizado, ya que de él dependerá que la institución mantenga sus estándares de calidad de alta calidad. De ahí que la Biblioteca Universitaria para hacer una buena selección de su personal, es necesario contar con un diseño del puesto, que incluya las características individuales y profesionales para realizar las funciones y actividades que desempeñará, con el fin de lograr sus metas. Para el desarrollo de las diferentes funciones y subfunciones dividirá y estructurará sus recursos humanos de los diferentes puestos de trabajo, siguiendo las técnicas de gestión de recursos humanos.

La **Descripción de Puesto de una Biblioteca Universitaria** tiene como objetivo principal estudiar cada uno de los puestos existentes en la biblioteca, como herramienta indispensable para la distribución de tareas y responsabilidades del personal en función del servicio, gestión administrativa, procesos técnicos, informáticos y tecnológicos, para que ella pueda desarrollar sus funciones fundamentales; y así como, asignar las funciones específicas de cada puesto, siguiendo el Manual de Descripción de Puestos de la Biblioteca de la Universidad Veracruzana (USBI-VER) y otras lecturas referentes al tema. En este sentido, se perfila esta práctica enfocada a la Administración de Recursos Humanos como uno de los aspectos de las actividades de aprendizaje. Ello contribuirá a lograr la mejor racionalización del trabajo para obtener los mejores resultados, ya que el capital humano aporta el elemento de la creatividad, lo cual genera productos o servicios atractivos en beneficio de la organización y cada una de las personas se sienta a gusto con la labor que desempeñan.

Para la realización del mismo se revisó el material didáctico obligatorio y se preparó un esquema por uno de los miembros del equipo de trabajo y en consenso se dividieron por área a cada miembro del contactado y otros que enviaron sus colaboraciones. Para la descripción de cada puesto, tomado como referencia la estructura orgánica de una biblioteca universitaria para el siglo XXI.

El trabajo se organizó siguiendo el esquema propuesto y en orden de importancia de los puestos, incluyendo la descripción en cada uno, los aspectos: título del puesto, reporta a, Unidad responsable, objetivo del puesto, descripción genérica, perfil, responsables del procedimiento. El mismo se incluyó al personal administrativo de servicios auxiliares.

## DESCRIPCIÓN DE PUESTO

### I. GENERALIDADES

<b>Título del Puesto:</b>	Director(a) de la Biblioteca
<b>Reporta a:</b>	Vice-Rectoría Académica
<b>Unidad responsable:</b>	Vice-Rectoría Académica
<b>Nivel:</b>	Directivo
<b>Fecha:</b>	2004

### II. OBJETIVO

Ser el responsable de planificar, coordinar y controlar los servicios bibliotecarios y los servicios de información que posee, a fin de asegurar los logros de la misión y visión propia de la Biblioteca y la Universidad y satisfacer las necesidades de información para el estudio, la docencia y la investigación.

Implantar pautas para la prestación de los servicios bibliotecarios y de información de las bibliotecas que conforman el Sistema Bibliotecario.

### III. DESCRIPCIÓN GENÉRICA

#### A. Funciones fundamentales:

1. Acordar con la Vice-Rectoría Académica todo lo concerniente a la Dirección de la Biblioteca.
2. Elabora el plan estratégico de desarrollo de la Biblioteca.
3. Organiza, dirige y controla las actividades administrativas y técnicas de la Biblioteca para el logro de los objetivos y metas establecidas.
4. Presenta y propone planes de desarrollo de la colección bibliográfica de acuerdo a las necesidades e intereses de la comunidad universitaria y en base a las políticas de desarrollo de colecciones.
5. En colaboración con los Jefes de Departamento de la Biblioteca, revisa y analiza políticas, procedimientos y reglamento de la Biblioteca, para su actualización periódica.
6. Analiza y evalúa los métodos administrativos y operativos de la Biblioteca para asegurar su eficacia.
7. Garantizar la adquisición de bibliografía básica y de consulta en cualquier soporte, recomendada en los planes y programas de estudios de las Facultades.
8. Dirige, evalúa y asegura la ejecución del levantamiento de inventario general de todo el material documental de la Biblioteca.
9. Prepara para su presentación a la Vice-Rectoría Académica el presupuesto anual de la Biblioteca en el período para ello establecido.
10. Presentar a la Vice-Rectoría Académica, informe semestral y anual de las actividades de la Biblioteca.
11. Planifica, dirige y controla el desarrollo y aplicación de nuevas tecnologías de información, actualizando los sistemas y normas que sirven de modelo en la catalogación, clasificación e indización.
12. Establece políticas que deben aplicarse en el desarrollo de la colección y adquisición de materiales, a través de compra, donaciones y canje.
13. Define y establece criterios de descarte de materiales en las diferentes colecciones que conforman la Biblioteca.
14. Autoriza la utilización de local o equipos disponibles para la realización de eventos.
15. Autoriza la emisión de carné de usuarios externos y constancias de entrega de monografía, préstamos especiales y exoneraciones de multas.
16. Supervisa y apoya el buen funcionamiento de las actividades laborales de los Departamentos y Áreas que conforman la Biblioteca.
17. Vela por el buen uso de los equipos e inventarios a cargo de la biblioteca.
18. Vela en conjunto con el personal de la Biblioteca por el cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento del Usuario de la Biblioteca.

19. Colabora con las demás instancias de la Universidad en todas las actividades inherentes al cargo y en otras funciones que le sean asignadas por la Vice-Rectoría Académica.
20. Orienta y supervisa el programa de formación de usuarios que se brinda a los estudiantes de primer ingreso.
21. Define y orienta los criterios de divulgación de las actividades de la Biblioteca.
22. Controla la disciplina laboral de todo el personal de la Biblioteca.
23. Apoya y supervisa el trabajo desarrollado en el Centro de Formación de Usuarios.
24. Asigna, coordina y supervisa las labores del personal a su cargo, evalúa su desempeño y promover su adecuado desarrollo.
25. Ofrece apoyo a las actividades de control bibliográfico de los recursos de información de del Sistema Bibliotecario.
26. Establece y promueve actividades de promoción y difusión de los servicios, orientado a fomentar el uso de los recursos de información.
27. Recluta y selecciona el personal directivo, profesional, técnico y administrativo del área, propone su contratación y recomendar las acciones de personal.
28. Mantener informado al personal a su cargo de los asuntos institucionales y relacionados con el desenvolvimiento de su área.
29. Establece normas y procedimientos en cada unidad o sección y dar el apropiado seguimiento y actualización a los mismos.
30. Guía la política de selección de los recursos de información.
31. Gestiona y controla el presupuesto asignado a la Biblioteca.
32. Aplica las disposiciones y lineamientos que emita la Vice-Rectoría Administrativa, en cuanto a la ejecución presupuestaria.
33. Vela por el mantenimiento y la conservación de las colecciones bibliografías en cualquier soporte.
34. Representa a la Universidad ante organismos nacionales e internacionales y en eventos con la autorización correspondientes.
35. Atiende a usuarios.
36. Realiza otras actividades afines a las anteriores por orientaciones de su Jefe inmediato.

**B. Funciones complementarias:**

1. Asesora a los docentes e investigadores en materia de información y documentación.
2. Promueve la cooperación inter-bibliotecaria con otros centros de información nacional e internacional.

**IV. AMBITO DE LA ACTUACION**

**A. Responsabilidad:**

**1. Materiales:**

Maneja constantemente equipo y materiales de fácil uso.

**2. Información confidencial :**

Maneja en forma directa información con un grado de confidencialidad media.

**3. Toma de decisiones:**

Las decisiones que se toman se basan en políticas específicas, en procedimientos definidos para lograr los objetivos específicos, mejorar métodos o establecer nuevas técnicas a nivel de la Dirección.

**4. Supervisión:**

El cargo recibe supervisión general de manera directa y continua de la Vice Rectoría Académica.

El cargo ejerce supervisión de manera directa y constante sobre los Jefes de Departamentos que dependen de la Dirección de la Biblioteca.

## V. NATURALEZA

Reporta directamente a la Vice-Rectoría Académica

## VI. ALCANCE

1. Su función es directiva y de supervisión.
2. Para el cumplimiento de sus funciones deberá manejar cierta información de manera discreta.

## VII. RELACIONES

### A. Internas:

#### 1. Con la Vicerrectoría Académica para:

- a- Recibir orientaciones sobre líneas estratégicas a seguir.
- b- Presentar plan de actividades de la Biblioteca.
- c- Presentar presupuesto de la Biblioteca para su autorización.
- d- Otras actividades relacionadas con la Biblioteca.

#### 2. Con Departamentos y Unidades de la Biblioteca para:

- a- Bajar las líneas a seguir.
- b- Coordinar las actividades propias de la Biblioteca.
- c- Garantizar el cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento del Usuario de la Biblioteca.
- d- Elaborar y supervisar el Presupuesto Anual.

### B. Externas:

#### 1. Con las Facultades, Escuelas y Departamentos para:

- a- Determinar con el Decano(a) la asignación presupuestaria para la compra de material bibliográfico.
  - Las tesis y trabajos de investigación presentados y sustentados.
  - Listado de los estudiantes egresados de la Facultad.
- b- Determinar con los Directores de Escuelas y Departamentos Académicos, las necesidades de adquisición en bibliografía conforme a los planes y programas de estudios de las Facultades

#### 2. Con Registro Académico para:

- a- Brindar información sobre documentos recibidos de los egresados (Monografías).
- b- Confirmar la solvencia de los estudiantes con la Biblioteca.

#### 3. Con Servicios Estudiantil:

- a- Para coordinar la selección de los estudiantes voluntarios a realizar trabajo en la Biblioteca.
- b- Para dar a conocer informe sobre el total de horas que realizaron los estudiantes voluntarios.

4. *Con Usuarios del servicio para:*

- a- Garantizar la atención en la demanda de información.
- b- Brindar información sobre los servicios de la Biblioteca.
- c- Autorizar el acceso a la Biblioteca.

**VII. PERFIL DEL PUESTO**

**A. Educación y experiencia:**

1. *Educación:*

- Maestría en bibliotecología, deseable nivel de doctorado.

2. *Experiencia:*

- Experiencia: 3 años mínimo en cargo similares, de gerencia de bibliotecas.

**B. Conocimiento, habilidades y destrezas**

**1. Conocimiento:**

- Idiomas: inglés.
- Dominio del idioma español.
- Excelente ortografía, redacción y escritura.
- Administración de biblioteca.
- Selección y manejo de equipos de biblioteca.
- Principios y técnicas de información y documentación.
- Amplia cultura general.
- Reglamento Académico.

**2. Habilidades:**

- Analizar los distintos procesos técnicos y administrativos de una Biblioteca.
- Comprender los principios, técnicas y prácticas de Bibliotecas.
- Mantener excelentes relaciones interpersonales.
- Expresarse claramente en forma oral y escrita.
- Supervisar personal.
- Excelente relaciones humanas.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Tener iniciativa y creatividad.
- Capacidad para tomar decisiones correctas y oportunas.
- Habilidad para dirigir personal.
- Discreción y ética profesional

**3. Destrezas:**

- a. El manejo de programa de automatización de Bibliotecas, y sistemas operativo de la Biblioteca.

**4. Esfuerzo**

Para realizar esta funciones el esfuerzo de tipo intelectual

**IX. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO**

**Elaboró:** Pablo Ant. Brito A.

**Revisó:**

**Autorizó:**

## DESCRIPCION DE PUESTO

### GENERALIDADES

<b>Título del Puesto:</b>	Coordinador de Servicios Técnicos
<b>Unidad responsable:</b>	Dirección de Bibliotecas
<b>Reporta a:</b>	Director de Biblioteca
<b>Nivel:</b>	Directivo
<b>Fecha:</b>	2004

### II. OBJETIVO

Ser el responsable del adecuado funcionamiento de las actividades y operaciones de la organización bibliográfica de las colecciones, así como su acceso a través del sistema de información. Lograr que haya una mayor productividad de las funciones, que se llevan a cabo en análisis de información y procesamiento físico de las colecciones de la biblioteca.

### III. DESCRIPCION GENERICA

#### Funciones fundamentales:

1. Planifica, organiza, supervisa, controla, coordina, dirige, asesora las actividades y procesos que se realizan en apoyo al análisis de la información y el procesamiento físico de las colecciones.
2. Elabora proyectos y programas de trabajo e informes de actividades propias del puesto.
3. Recomienda a la Dirección de Bibliotecas las políticas de análisis bibliográficos y procesamiento físico de las colecciones.
4. Coordina y supervisar las labores del personal a su cargo, y evaluar su desempeño.
5. Supervisa la aplicación de las normas internacionales para elaboración de los registros bibliográficos.
6. Supervisa la normalización de la asignación de los encabezamientos de materia, descriptores o palabras claves.
7. Ofrece asesoría y orientación al personal en el manejo del sistema de información.
8. Supervisar el mantenimiento de las bases de datos bibliográficas.
9. Mantiene al día el manual de políticas y procedimientos de la sección de acuerdo a las necesidades y cambios que se producen.
10. Gestiona que se elaboren los subproductos de informatización, como: listas bibliográficas, bibliografías selectivas y otros.
11. Asigna el trabajo a los catalogadores o analista de información de acuerdo con el idioma y tema de especialización.
12. Revisa el trabajo de los catalogadores.
13. Realiza otras tareas afines y complementarias asignadas por la Dirección.

#### B. Funciones complementarias

1. Realiza la catalogación original de algunos registros de los materiales.
2. Revisa, corrige y autoriza la eliminación de registros duplicados o incorrectos.
3. Adiciona copias o nuevos ejemplares, a los registros que ya se encuentran cargados en la base de datos.
4. Planifica, organizar y dirigir el inventario de las colecciones de la Biblioteca.
5. Velar por la conservación de los equipos y mobiliarios de su sección y recomendar su reparación en caso necesario.
6. Participa en la selección del personal de su unidad.
7. Colaborar ofreciendo cursos de formación de usuarios, conferencias sobre el uso y manejo de la biblioteca.
8. Colabora en la preparación del presupuesto presentando las informaciones básicas de su unidad para la formulación y preparación del presupuesto anual.

9. Hace las recomendaciones pertinentes para que la Dirección tome las decisiones de modificaciones sobre las políticas de catalogación, clasificación, recatalogación.
10. Vela por la seguridad de los materiales que aún no de han procesado completamente.
11. Cuida y vela por mantener en buen estado el mobiliario, equipo e instalaciones de su área de trabajo.

#### **IV. AMBITO DE LA ACTUACION**

##### **A. Responsabilidad**

###### *1. Materiales:*

Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso y medianamente complejos, siendo su responsabilidad directa.

###### *2. Dinero:*

Es responsable directo de la custodia de materiales y equipos.

###### *3. Información confidencial:*

Maneja en forma directa un grado de confidencialidad medio.

###### *4. Toma de decisiones:*

Las decisiones que se toman se basan en procedimientos y experiencias, para la ejecución normal del trabajo, a nivel técnico y operativo.

###### *5. Supervisión:*

El cargo recibe supervisión general de manera directa y ejerce una supervisión específica de Manera directa y constante.

#### **V. NATURALEZA**

El Coordinador de Servicios Técnicos reporta directamente a la Dirección de Bibliotecas, se coordina con el Administrador del Sistema, Coordinador Servicios al Usuario. Reportan los Catalogadores, Auxiliares de Análisis de Información y Estudiantes Becarios asignados a la sección.

#### **I. ALCANCE**

1. Coordina y supervisa la Unidad de Desarrollo de Colecciones.
2. Decide la prioridad de la organización de las colecciones, depuración y actualización de los registros bibliográficos.
3. Asigna Tarea al personal de unidad.
4. Convoca a reuniones con el personal a su cargo.
5. Atiende reuniones convocada por la Dirección de Bibliotecas.
6. Asiste a adiestramiento, cursos y/o talleres de capacitación ofrecidos al personal de la Universidad.
7. Reporta los problemas de la operación del sistema de información.

#### **VII. RELACIONES**

##### **A. Internas**

1. Tiene relaciones internas de trabajo dentro con la Dirección de Bibliotecas, con el personal de Servicios al Usuario, que incluye el coordinador, personal auxiliar

bibliotecario de circulación y préstamo, con el administrador del sistema de información de la Biblioteca y servicios de información. También tiene relaciones de trabajo con el Encargado y auxiliares de Desarrollo de Colecciones.

**B. Externas**

1. Tiene relaciones de trabajo para la selección de materiales con los funcionarios, docentes y profesores de las distintas facultades, departamentos y programas académicos y administrativos.

**VIII. PERFIL DE PUESTO**

**Educación y experiencia:**

**1. Educación**

- Licenciado en Bibliotecología, preferentemente maestría.
- Idioma: Dominio del Inglés.

**2. Experiencia**

- Un año experiencia en manejo de sistemas de información y del análisis de Información.
- Conocimiento y experiencia en manejo de las herramientas: Reglas de catalogación anglo-americanas, 2a. ed., Sistemas de Clasificación usado, listas diversas de encabezamientos y descriptores, uso de diversas fuentes de información catalográficas, catálogos de otras bibliotecas, etc.

**Habilidades y destrezas**

- Sentido de orden y responsabilidad.
- Tener iniciativa y creatividad.
- Habilidad para el manejo de equipo de cómputos y otros.
- Tener buenas relaciones humanas.
- Excelente relaciones interpersonales.
- Dominio del idioma español.
- Excelente ortografía, redacción y escritura.
- Capacidad para trabajar en equipo
- Amplia cultura general.
- Discreción y ética profesional.
- Capacidad para el autoaprendizaje.
- Muy buena memoria.
- Capacidad para tomar decisiones correctas y oportunas.
- Habilidad para dirigir personal.

**Esfuerzo:**

Para realizar estas funciones el esfuerzo es de tipo intelectual.

**IX. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO**

**Elaboró:** Pablo Ant. Brito A.

**Revisó:**

**Autorizó:**

## DESCRIPCIÓN DE PUESTO

### I. GENERALIDADES

<b>Título del Puesto:</b>	<b>Catalogador</b>
<b>Unidad responsable:</b>	Dirección de Biblioteca
<b>Reporta a:</b>	Coordinador de Servicio Técnicos, Dirección Bibliotecas
<b>Nivel:</b>	Técnico
<b>Fecha:</b>	2004

### II. OBJETIVO

El objetivo de este puesto es realizar la catalogación y clasificación del material que se trabaja en unidad de Análisis de Información y las actividades y operaciones que le son propias.

### III. DESCRPCION GENERICA

#### A. Funciones generales

1. Revisa y completa la catalogación descriptiva de los materiales de acuerdo las normas internacionales para elaborar los registros bibliográficos.
2. Completa y adapta la clasificación de los materiales de acuerdo con el sistema de clasificación utilizado por la biblioteca.
3. Asigna el lenguaje documental (encabezamientos de materias, palabras claves, descriptores, etc.) a los materiales, traduciéndolos en caso de ser necesario.
4. Cumple las políticas y procedimientos establecidos en la Coordinación de Servicios Técnicos.
5. Registra en las hojas de capturas de registros bibliográficos, los datos de catalogación, clasificación, de inventario de los materiales, así, como de cualquier otro dato que fuese necesario, de acuerdo con las políticas de procesos y procesamiento de la biblioteca.
6. Colabora con el mantenimiento de las bases de datos bibliografías.

#### Funciones complementarias

2. Revisa y corrige registros bibliográficos que se han duplicados o las clasificaciones mal asignadas.
3. Copia registros de los catálogos de bibliotecas seleccionados y añadirlo a la base de datos, asiendo las modificaciones pertinentes.
4. Dar de alta en la etiqueta del formato MARC. En cada uno de los datos de la descripción bibliográfica de los materiales procesados.
5. Añade copia, o nuevos ejemplares los títulos de los registros bibliográficos que ya se encuentra en la base de datos.
6. Selecciona los encabezamientos de materias, descriptores o palabras claves, autores, y series en base las normas de autoridades que se sigue en la Biblioteca.
7. Colabora en mantener al día el Manual de Procedimiento de la unidad, de acuerdo a las políticas de catalogación, clasificación, recatalogación.

### IV. AMBITO DE LA ACTUACION

#### A. RESPONSABILIDAD:

##### 1. Materiales :

Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso, y maneja periódicamente equipos y materiales medianamente complejos, siendo su responsabilidad indirecta.

##### 2. Dinero:

Es responsable indirecto de la custodia de materiales.

*3. Información confidencial:*

Ninguna

*4. Toma de decisiones:*

Las decisiones que se toman se basan en procedimientos y experiencias anteriores, para la ejecución normal del trabajo, a nivel operativo.

*5. Supervisión:*

El cargo recibe supervisión específica de manera directa y constante y ejerce una supervisión específica de manera indirecta y constante.

**V. NATURALEZA**

El bibliotecario catalogador reporta directamente al Coordinador de Servicios Técnicos, al Encargado de Análisis de Información. Pueden reportar a él los auxiliares de catalogación y estudiantes becarios.

**VI. ALCANCE**

- a- Supervisa las actividades y procesos del personal auxiliar y estudiantes becarios.
- b- Atiende reuniones con otros miembros de la unidad, convocadas por el coordinador o por la Dirección de Bibliotecas.
- c- Toma adiestramiento, cursos y/o talleres de capacitación ofrecido al personal de catalogación.

**VII. RELACIONES**

**A. Internas:**

Este puesto tiene relaciones internas de trabajo con la Unidad de Servicios al Usuario, que incluye el personal auxiliar y de Desarrollo de Colecciones. También tiene relación con el área administrativa.

**B. Externas:**

Las relaciones externas de trabajo son escasas o nulas.

**VIII. PERFIL DEL PUESTO**

**A. Educación y experiencia**

**1. Educación**

- Licenciatura en bibliotecología, o último semestre de la carrera.
- Traducción del idioma Inglés al español.

**2. Experiencia**

- Conocimiento y experiencia de las normas internacionales para elaborar registros bibliográficos.
- Conocimiento y experiencia en el manejo de herramientas: Reglas de catalogación anglo-americanas, 2a. ed., Sistemas de Clasificación usado, listas diversas de encabezamientos

y descriptores, uso de diversas fuentes de información catalográficas, catálogos de otras bibliotecas, etc.

- Experiencia de un año en actividades años en labores relacionadas con el puesto y de tipo administrativo.

**B. Conocimiento, habilidades y destrezas**

- Sentido de orden y responsabilidad
- Tener iniciativa y creatividad
- Buena relaciones interpersonales.
- Habilidad para el manejo de equipo de cómputos y otros.
- Deseo de superación.
- Excelente ortografía, redacción y escritura.
- Capacidad para trabajar en equipo
- Amplia cultura general.
- Discreción y ética profesional.
- Capacidad para el autoaprendizaje.
- Muy buena memoria.
- Capacidad para tomar decisiones correctas y oportunas

**C. Esfuerzos**

Para realizar estas funciones el esfuerzo es de tipo intelectual, aunque en ocasiones se requiere de algún esfuerzo físico para mover o cambiar de lugar alguno materiales.

**IX. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

**Elaboro:** Pablo Ant. Brito A.

**Revisó:**

**Autorizó:**

## DESCRIPCION DEL PUESTO

### I. GENERALIDADES

<b>Título del Puesto :</b>	Encargado de Sala de Cómputos e Informática
<b>Unidad responsable:</b>	Dirección de Bibliotecas
<b>Reporta a:</b>	Coordinador Servicio al Usuario
<b>Nivel:</b>	Técnico administrativo
<b>Fecha:</b>	2004

### II. OBJETIVO

Este puesto brinda servicios de información en línea través de distintos recursos electrónicos como bases de datos en CD y en línea, servicios Internet, sistemas de información, etc.

Satisfacer las necesidades del usuario proporcionándole los accesos a la información solicitada, así como el soporte de copiado e impresión de documentos.

### II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA

#### A. Función principal:

1. Proporciona el servicio de consulta a través de base de datos tales como: discos compactos, software (sistemas de información) y servicios de Internet.

#### B. Funciones específicas:

##### a) Diarias

- 1) Supervisa y mantiene el equipo en óptimas condiciones y verifica el acceso a base de datos para su consulta.
- 2) Asigna máquinas a los usuarios, así como verifica el uso adecuado a las mismas y de las base de datos.
- 3) Asesora e instruye al usuario para el uso de base de datos tales como: discos compactos, software (sistemas de información) y servicios de Internet.

##### b) Semanales

- 4) Apoya las demandas de información de la unidad de servicios especiales.

##### c) Mensuales

- 5) Hace reporte estadístico de las actividades que realiza y de uso de base de datos.

##### d) Cíclicas

6. Programa cursos de inducción para el uso de Internet.
7. Actualiza equipos, sistemas y enlaces.

### IV. NATURALEZA

Reporta directamente al de Servicios informáticos

**V. ALCANCE**

- a. Supervisión de personal: estudiantes becarios y de servicio social que estén a su cargo.
- b. Tener control del material, herramienta o equipo: El equipo de cómputo, discos compactos y especiales.
- c. Recibir dinero, títulos o documentos
- d. Aplicar los reglamentos de su área de trabajo.

**VI RELACIONES**

**A. Internas :**

- 1. Con usuarios que demanda los servicios, el personal de la Unidad de Servicios Informáticos y Tiene comunicación con: Seguridad y Orden, Circulación de materiales, Servicios audiovisuales y de estudio, Organización de Acervos y Servicio de Referencia e Información.
- 2. Mantiene relación con la comunidad universitaria que demanda los servicios.

**VII. PERFIL DEL PUESTO**

**A. Educación y experiencia:**

- 1. Estudios de nivel superior con capacitación específica en sistemas de información.
- 2. Experiencia de trabajo: Mínimo 2 años en el puesto o similar.

**B. Habilidades y aptitudes:**

- 3. Sentido de orden
- 4. Iniciativa
- 5. Buena memoria
- 6. Espíritu de servicio.
- 7. Buenas relaciones humanas
- 8. buen carácter, amable y cortés
- 9. Concentración visual: Necesariamente en un 100% para el buen desempeño de sus consultas.
- 10. Capacidad para análisis y síntesis

**VIII. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

**Elaboró:** Pablo Ant. Brito A.

**Revisó:**

**Aprobó:**

## DESCRIPCION DE PUESTO

### I. GENERALIDADES

**Título del puesto:** Encargado de Circulación de Materiales y Préstamo Inter-bibliotecario  
**Reporta a:** Coordinador de Servicios al Usuario  
**Unidad responsable:** Dirección de Biblioteca  
**Nivel:** Administrativo

### II. OBJETIVO

Ser responsable de brindar servicios de préstamo, renovación y devolución de materiales. Recibir la devolución de los mismos materiales y los canaliza a su posterior organización y reinstalación en el lugar correspondiente. Controlar el préstamo, renovación, devolución de materiales, así como de los cargos por retrasos en la devolución o reposición de materiales por extravíos.

### III. DESCRIPCION GENERICA

#### A. Función fundamental:

Supervisa y ejecuta el préstamo a domicilio, de reserva e interbibliotecario del material bibliográfico, que es utilizado por el usuario por un tiempo determinado, basándose en un contrato bilateral cuyos derechos y obligaciones de ambos se expresan en un reglamento, así como la recepción y revisión del mismo.

#### B. Funciones específicas:

##### a- Diarias

Proporciona al usuario el servicio de préstamo interno y externo del material existente en la biblioteca, así como la recepción del mismo.

Proporciona información general sobre el material bibliográfico con que cuenta la biblioteca. Organiza, controla y presta los libros de reserva.

Controla el préstamo y devolución de material, mediante el sistema de altas y bajas.

##### b- Semanales

Elabora reportes de deudores morosos.

##### c- Mensuales

- Hace reporte de trabajo.
- Realiza estadísticas de servicio.

##### d- Cíclicas

- Semestralmente, hacer un reporte de los usuarios que adeudan material.
- Realiza otras tareas afines y complementarias.

### IV. AMBITO DE ACCION

#### A. Responsabilidades:

- 1) Supervisión de personal: Alumnos becarios y de servicio social que estén a su cargo.
- 2) Material, herramienta o equipo: Computadora

- 3) Dinero, títulos o documentos: El material del acervo que presta.
- 4) Contactos internos y externos: Con el usuario y el personal de biblioteca.
- 5) Información confidencial: Datos personales de los usuarios.

## V. NATURALEZA

Reporta directamente al coordinador de Servicios al Usuario

## VI. RELACIONES

### A. Internas:

Subordinación: Con estudiantes becarios y de servicio social. Tiene comunicación con: Seguridad y orden, Sala de cómputo, Servicios Audiovisuales y Servicio de Referencia e Información.

B. Externas: Con usuarios de la comunidad universitaria y público en general.

## VII. PERFIL DEL PUESTO

### A. Educación y experiencia:

1. Instrucción básica: Estudios de nivel medio superior con capacitación específica en bibliotecología.
2. Experiencia de trabajo: Mínimo 2 años en el puesto especificado o puesto similar.

### B. Conocimiento, Habilidades, destrezas y aptitudes:

1. *Conocimiento en*
  - a- Cultura General
  - b- Prácticas del uso y manejo de materiales y equipos de Biblioteca.
  - c.- Computación básica
  - d- Manejo del sistema de información de su unidad
2. *Habilidades en :*
  - e- Tratar en forma cortés a usuarios del servicio
  - f- Seguir instrucciones orales y escritas
  - g- Localizar material bibliográfico clasificado.
  - h- Trabajar en equipo
  - i- Prácticas de administración
  - j- Atención al usuario
3. *Destrezas en :*
  - K- .El manejo del catálogo o fichero
  - l- El manejo de equipo de computadora
4. *Aptitudes en:*
  - Espíritu de servicio
  - Accesible, amable, cortés
  - Capaz de controlarse frente a situaciones imprevistas,
  - Poseer buen juicio
  - Sentido del orden, carácter diplomático
  - Amplia cultura
  - Agilidad para el servicio de préstamo de material.

### C. Esfuerzos:

El necesario para mover material de entrada y salida, b Concentración visual: Necesariamente en un 100% para no cometer errores en el préstamo y recepción de material.

## DESCRIPCION DEL PUESTO

### I. GENERALIDADES

<b>Título del Puesto :</b>	Encargado de Servicios Audiovisuales
<b>Unidad responsable:</b>	Dirección de Biblioteca
<b>Reporta a:</b>	Coordinador al Coordinador de Servicio al Usuario
<b>Nivel:</b>	Administrativo
<b>Fecha:</b>	2004

### II. OBJETIVO

El responsable de este puesto es proporcionan los servicios de 2 salas audiovisuales, videoteca, fonoteca.

### III. DESCRIPCIÓN GENÉRICA

#### A. Función principal:

1. Supervisa y ofrece los servicios de sala de video, videoteca, audiocaste Ofrecer el mejor servicio posible a los usuarios, mediante la reproducción y organización del material, así como de la distribución de tiempo y reserva de los espacios físicos y equipos audio visuales y de cómputo a su cargo. y mapoteca.

#### B. Funciones específicas:

##### *a- Diarias*

- 1) Proporciona al usuario el servicio de préstamo interno de videos y recepción del mismo, así como el uso de los seminarios de estudio y la sala de video.
- 2) Ofrece información general acerca del material a su cargo.
- 3) Organiza y controla los videos, audiocassettes y tesis.
- 4) Producir videos y audio .
- 5) Mensuales
- 6) Realiza reporte de estadística de trabajo y de uso de material.
- 7) Cíclicas
- 8) Proporciona el mantenimiento necesario a las instalaciones de la sala de video y los seminarios de estudio, así como al material de video y audio para mantenerlos en óptimas condiciones.
- 9) Llevar las estadísticas de uso del material más utilizado y del más solicitado para su adquisición.

### IV. NATURALEZA

Reporta directamente a la Coordinación de Servicios al Usuario.

### V. ALCANCE

- a) Supervisión de personal: Alumnos becarios y de servicio social que estén a su cargo.
- b) Control de Material, herramienta o equipo: Los videos, los audiocassettes, la videocasetera y televisión, así como el equipo que utiliza para la realización de sus actividades.
- c) Controla dinero, títulos o documentos.
- d) Contactos internos y externos: Con todo el personal de biblioteca y el usuario.

## **VI. RELACIONES**

Tiene comunicación con: Seguridad y orden, sala de cómputo, personal auxiliar de circulación, servicio de referencia e información, usuarios de la comunidad académica

## **VII. PERFIL DEL PUESTO**

### **A. Educación y experiencia:**

1. Estudios de nivel superior con capacitación específica en bibliotecología.
2. Experiencia de trabajo: Mínimo 1 año en puesto similar.
3. Aptitudes: Espíritu de servicio y carácter diplomático.

### **2. Requisitos físicos:**

- a) Esfuerzo físico necesario: Para colocar material a su cargo.
- b) Concentración visual: Necesariamente en un 100% para evitar errores en el préstamo y recepción de servicios y material.
- c) Destreza o habilidad: Destreza manual y buena memoria.
- d) Compleción física necesaria: Ninguna en especial.

### **B. Habilidades y aptitudes:**

1. Espíritu de servicio, accesible
2. Amable, cortés
3. Capaz de controlarse frente a situaciones imprevistas.
4. Poseer buen juicio sentido del orden
5. Buen carácter
6. Amplia cultura.
7. Agilidad para el servicio de préstamo de material.
8. Concentración visual: Necesariamente en un 100% para no cometer errores en el préstamo y recepción de material.
9. Buena memoria.
- 10 Destreza manual.

### **C. Esfuerzos:**

El necesario para mover material de entrada y salida intercalar el material.

## **VIII. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

**Elaboró:** Pablo Ant. Brito A.

**Revisó:**

**Aprobó:**

## DESCRIPCION DEL PUESTO

### I. GENERALIDADES

<b>Título del Puesto :</b>	Encargado de Hemeroteca y Publicaciones Seriadadas
<b>Unidad responsable:</b>	Dirección de Biblioteca
<b>Reporta a:</b>	Coordinador al Coordinador de Servicio al Usuario; ,
<b>Nivel:</b>	Técnico administrativo
<b>Fecha:</b>	2004

### II. OBJETIVO

Ser el responsable de dirigir, organizar y gestionar la Unidad de Publicaciones Seriadadas.

### III. DESCRIPCION GENERICA

#### Funciones fundamentales:

1. Dirige, realiza tareas técnicas en la unidad y supervisa las actividades realizadas por el personal adscrito a la misma.
1. Mantiene y actualiza el catálogo colectivo de Publicaciones Seriadadas.
2. Informa sobre las necesidades de nuevas adquisiciones de Publicaciones Seriadadas (Revistas, periódicos, etc.) y la supresión de colecciones existentes.
3. Mantiene relaciones con otras universidades e instituciones para completar colecciones.
4. Propone a la Dirección las políticas en materia de publicaciones periódicas que una vez aprobadas serán de obligado cumplimiento.
5. Confecciona programas, proyectos, y planes de actuación de su competencia..
6. Realiza la catalogación analítica y de los publicaciones periódicas.
7. Eleva a la Dirección, las necesidades de material y de recursos en la sección.
8. Participar en las tareas de informatización en el ámbito de su competencia.
9. Realiza informes técnicos, memorias y estadísticas en el ámbito de su competencia.
10. Desarrolla procedimientos de evaluación de servicios en el ámbito de su competencia.
11. Imparte cursos de formación de formación a usuarios.
12. Atiende a usuarios
13. Ofrece atención que soliciten consulta de esa colección.
14. Realiza otras tareas afines y complementarias.

### IV. NATURALEZA

Reporta directamente al Coordinador de Servicio al Usuario.

### V. ALCANCE

- a) Sus funciones son limitadas al desarrollo de las actividades concerniente al puesto, para el adecuado desempeño.
- b) Su función es técnica y administrativa
- c) Asigna tareas al personal de su unidad.
- d) Asiste a reuniones convocada por el Coordinador de Servicios al Usuario o Dirección de la Biblioteca.
- e) Ofrece y busca información especializada de esa colección.
- f) Toma adiestramiento, cursos y/o talleres de capacitación ofrecidos al personal de la Bibliotecas.

## **VI. RELACIONES**

### **A. Internas:**

Este puesto tiene relación de trabajo, con el Coordinador de Servicios al Usuario, con el personal el publicaciones periódicas, con auxiliares de circulación y con el área administrativa.

### **B. Externas:**

Tiene relaciones de trabajo con la sección desarrollo de colecciones, con el personal directivo de la biblioteca, con usuarios de las distintas facultades.

## **VII. PERFIL DEL PUESTO**

### **A. Educación y experiencia:**

1. Licenciatura en Bibliotecología
2. Haber trabajado un año en labores relacionadas con el puesto.
3. Conocimientos de bases de datos electrónicas

### **B. Habilidades y aptitudes:**

4. Conocimientos en: principios y técnicas que rigen al área de información.
5. Inglés técnico
6. Habilidad para: analizar información, organizar el trabajo, establecer relaciones interpersonales, iniciativa, y habilidad mental.,
7. Aptitudes: capacidad de análisis y síntesis, toma de decisiones, iniciativa, creatividad, sentido del orden y espíritu de servicio.
8. Tener buenas relaciones humanas y habilidad para dirigir personal.
9. Manejo de sistemas de información

### **C. Destrezas:**

En manejo de equipo de cómputos, bases de datos.

### **D. Esfuerzos:**

Los esfuerzos que requiere este puesto son principalmente de tipo intelectual.

## **VIII. RESPONSABLES DE PROCEDIMIENTO**

**Elaboró:** Pablo Ant. Brito A.

**Revisó:**

**Autorizó:**

## DESCRIPCIÓN DE PUESTO

### I. GENERALIDADES

<b>Título del Puesto :</b>	Encargado de Referencia e Información
<b>Reporta a:</b>	Coordinador de Servicios al Usuario
<b>Unidad responsable:</b>	Dirección de Biblioteca
<b>Nivel:</b>	Directivo
<b>Fecha:</b>	2004

### II. OBJETIVO

Coordinar las actividades de almacenamiento y suministro de información especializada, creando e implementando planes y programas; a fin de garantizar y ofrecer información actualizada a la comunidad universitaria en general.

### III. DESCRIPCIÓN GENÉRICA

#### A. Funciones fundamentales:

1. Orienta a los usuarios en relación al almacenamiento y suministro de información especializada o publicaciones diversas.
2. Recopila información de publicaciones periódicas y otros documentos.
3. Coordina la preparación de bibliografía científica.
4. Participa en el análisis de información para el diseño de bases de datos.
5. Coordina con organismos nacionales e internacionales el intercambio y/o suministro de información especializada.
6. Asesora en la creación y desarrollo de centros de información y documentación.
7. Genera y consolida bases de datos bibliográficas orientadas a maximizar el almacenamiento, recuperación y transferencia de información.
8. Garantiza la catalogación y clasificación de la producción intelectual y científica generada por la Institución.
9. Distribuye y supervisa las actividades del personal a su cargo.
10. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
11. Mantiene en orden equipos y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
12. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
13. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

### IV. NATURALEZA

Reporta directamente al Coordinador de Servicios al Usuario.

### V. AMBITO DE ACTUACION

#### A. Responsabilidad:

##### 1. *Materiales:*

Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso y medianamente complejos, siendo su responsabilidad directa.

##### 2. *Dinero:*

Es responsable indirecto de la custodia de materiales y equipos.

*3. Información confidencial:*

Maneja en forma directa un grado de confidencialidad bajo.

*4. Toma de decisiones:*

Las decisiones que se toman se basan en procedimientos y experiencias anteriores, para la ejecución normal del trabajo, a nivel operativo.

*5. Supervisión:*

El cargo recibe supervisión general de manera directa y periódica, y ejerce una supervisión específica de manera directa y constante.

**VI. RELACIONES**

**A. Internas:**

El cargo mantiene relaciones continuas con las unidades académicas de la institución, a fin de apoyar y/o ejecutar y/o coordinar y/o asesorar y/o controlar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad para negociar y obtener cooperación

**B. Externas:**

El cargo mantiene relaciones continuas con público en general, centros de información y documentación, a fin de ejecutar y/o coordinar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad para negociar y obtener cooperación

**VII. CONDICIONES AMBIENTALES Y RIESGOS DE TRABAJO**

**A. Ambiente de trabajo:**

El cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y mantiene contacto con agentes contaminantes tales como: el polvo

**B. Riesgos:**

El cargo esta sometido a enfermedad con una magnitud de riesgo leve, con posibilidad de ocurrencia baja.

**VIII. PERFIL DEL PUESTO**

**A. Educación y experiencia:**

- a- Educación: Licenciado en Bibliotecología o carrera afín
- b- Experiencia: dos (2) años de experiencia progresiva, de carácter operativo y de supervisión en el área de procesos técnicos, de almacenamiento, recuperación y transferencia de información especializada.

**B. Conocimientos, habilidades y destrezas:**

- 1. *Conocimientos en:*
  - a- Principios y técnicas que rigen al área de información.
  - b- Inglés técnico.
  - c- Formulación y ejecución de proyectos.

2. *Habilidades para:*
  - d- Analizar y sintetizar información.
  - e- Organizar el trabajo.
  - f- Establecer relaciones interpersonales
  - g- Iniciativa.
  
3. *Destrezas en:*
  - h- El manejo de equipos computarizados.
  - i- Adiestramiento requerido
  - j- Sistema de documentación e información especializada.
  - k- Entrenamiento de su unidad.

**C. Esfuerzo:**

El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y caminando periódicamente; y requiere de un grado de precisión manual bajo y un grado de precisión visual medio.

**VIII. RESPONSABLES DE PROCEDIMIENTO**

**Elaboró** Pablo Ant. Brito A.

**Revisó:**

**Aprobó:**

## DESCRIPCION DE PUESTO

### I. GENERALIDADES

<b>Título del puesto:</b>	Coordinador de Servicios Informáticos
<b>Reporta a:</b>	Dirección de Biblioteca
<b>Unidad responsable:</b>	Dirección de Biblioteca.
<b>Nivel:</b>	Administrativo y técnico.
<b>Fecha:</b>	2004

### II. OBJETIVO

Automatizar los diferentes procesos de las tareas bibliotecarias, así como, permitir el acceso al catálogo vía red desde cualquier punto de Internet, Supervisar los procesos relacionados para el desarrollo de la biblioteca virtual, brindar soporte a los procesos internos de la Biblioteca y lograr que los equipos e instalaciones del área de cómputos brinden un servicio óptimo de acuerdo a la demanda de los usuarios.

### III. DESCRIPCIÓN GENÉRICA

#### A. Funciones fundamentales:

1. Asegura y vigila el buen funcionamiento del software implantado
2. Asegura el enlace y el buen funcionamiento al interior del sistema bibliotecario para la buena integración bibliotecaria
3. Atiende las peticiones de soporte técnico en la instalación y uso del software de la administración integral bibliotecaria
4. Respalda las bases de datos bibliográficos
5. Realiza y supervisa el mantenimiento correctivo
6. Supervisa los procesos relacionados con el desarrollo de la Biblioteca virtual
7. Crea el presupuesto anual y elabora las requisiciones para la biblioteca virtual

#### B. Funciones complementarias:

1. Coparticipa en la evaluación de las nuevas versiones del sistema implantado
2. Evalúa nuevo software, equipos, programas y procedimientos que mantengan a la vanguardia al área de servicios informáticos.
3. Capacita técnicamente al personal que utiliza el sistema administrativo bibliotecario
4. Participa en los proyectos aunados a la automatización
5. Formular propuestas relativas a la adquisición de equipo bibliotecario
6. Elaboración de Informes y reportes técnicos

### IV. NATURALEZA

Depende directamente de la Dirección de Biblioteca.

### V. ALCANCE

Su función es operativa, administrativa y de supervisión.

### VI. RELACIONES

#### A. Interna:

1. Mantiene relación vertical con el coordinador de servicios informáticos, y dirección y de

**Pablo Ant. Brito A.**

2. En forma horizontal con el administrador web, redes, telecomunicaciones y cómputo y a su vez con todo el personal de la biblioteca.
3. Tiene relación con todo el personal que labora en el edificio.
4. Tiene contacto permanente con las áreas de Servicios al Usuario, además de apoyar a las otras áreas cuando se requiera.

**B. Externa:**

Para desarrollo de su función mantiene relación con la comunidad universitaria y público en general.

**VII. PERFIL DEL PUESTO**

**A. Educación y experiencia:**

1. Lic. o Ingeniero en Sistemas Computaciones
2. Experiencia en el manejo del software
3. Conocimiento en redes y telecomunicaciones
4. Excelentes relaciones interpersonales

**B. Habilidades y aptitudes:**

1. Conocimiento del idioma inglés, aplicaciones de oficina, navegadores de Web, mantenimiento preventivo de computadoras, instalaciones y configuración, conocimientos de tecnologías de Internet.
2. Excelentes relaciones interpersonales.
3. Conocimiento general de controles administrativos.
4. Espíritu de servicio
5. Habilidades numéricas
6. Capacidad para aprovechar los recursos materiales a su disposición.
7. Discreción y ética profesional.

**C. Esfuerzo:**

Para desempeñar las funciones los esfuerzos son de tipo mental, manual y manejo de cosas pesadas.

**D. Otros**

Flexibilidad para laborar fines de semana y días feriados.

**VII. RESPONDABLES DEL PROCEDIMIENTO**

**Elaboró:** Pablo Ant. Brito A.

**Revisó:**

**Autorizó:**

## DESCRIPCION DE PUESTO

### I. GENERALIDADES

**Título del puesto:** Administrador de Red, Telecomunicaciones y Cómputos  
**Reporta a:** Coordinador de servicios informáticos  
**Unidad responsable:** Dirección de Biblioteca  
**Nivel:** Técnico y administrativo  
**Fecha:** 2004

### II. OBJETIVO

Mantener en forma optima los servicios de Red y el acceso a Internet operen con efectividad y que los equipos de cómputo y telecomunicaciones reciban su mantenimiento tanto preventivo y correctivo.

### III. DESCRIPCIÓN GENÉRICA

#### A. Funciones fundamentales:

1. Configurar y administrar todos los servicios de red que operen en la Biblioteca
2. Configurar los servicios de acceso a Internet y supervisar su optimo funcionamiento
3. Coordinar al personal de apoyo informático
4. Supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de cómputo y telecomunicaciones de la biblioteca.

#### B. Funciones complementaria:

1. Documentar los procesos que se realizan
2. Monitorear los servidores
3. Requerir las refacciones de computo necesaria para el funcionamientos del equipo de computo
4. Atender las necesidades del administrador web
5. Apoyo técnico

### IV. NATURALEZA

Reporta directamente al Coordinador de Servicios Informáticos.

### V. ALCANCE

Su función es operativa y de supervisión

### VI. RELACIONES

#### A. Internas:

Mantiene relación vertical con el coordinador de servicios informáticos y de forma horizontal con el administrador web, y a su vez con todo el personal de la biblioteca.

#### B. Externas:

Mantiene relaciones con proveedores de cómputos

**VII. PERFIL DEL PUESTO**

**A. Educación y experiencias:**

1. Lic. o Ingeniero en Sistemas Computacionales.
2. Experiencia mínima de dos años en un puesto similar.
3. Dominio del idioma inglés.
4. Conocimiento en redes y telecomunicaciones
5. Buenas relaciones interpersonales.

**B. Habilidades:**

1. Conocimiento de redes, enlaces de comunicaciones, servidores.
2. Excelente relaciones interpersonales.
3. Conocimiento general de controles administrativos.
4. Espíritu de servicio.
5. Habilidades numéricas.
6. Discreción y ética profesional.

**C. Esfuerzos:**

Para desempeñar las funciones los esfuerzos son de tipo mental y manual.

**VII. RESPONDABLES DEL PROCEDIMIENTO**

**Elaboró:** Pablo Ant. Brito A.

**Revisó:**

**Autorizó:**

## DESCRIPCION DE PUESTO

### I. GENERALIDADES

<b>Título del puesto:</b>	Administrador Web
<b>Reporta a:</b>	Coordinador de servicios informáticos.
<b>Unidad responsable:</b>	Dirección biblioteca.
<b>Nivel:</b>	Administrativo y técnico.
<b>Fecha:</b>	2004.

### II. OBJETIVO

Diseñar y mantener el portal web de la biblioteca de acuerdo al proyecto preestablecido, con los últimos avances en materia de desarrollo web para mostrar al usuario una interfaz fresca, usable, amigable y flexible que le permita fácil acceso la información y a los recursos de información electrónicos.

### III. DESCRIPCIÓN GENÉRICA

#### A. Funciones fundamentales:

1. Actualiza de forma constante el sitio web.
2. Trabaja de forma conjunta con redes, telecomunicaciones y cómputo en la selección de software.
3. Genera plantillas para la publicación de textos .
4. Integra los recursos digitales al sitio web.
5. Genera un administrador de contenido.
6. Desarrolla secciones en el sitio.
7. Implementa herramientas de comunicación para los usuarios.

#### B. Funciones complementarias:

1. Actualiza documentación de desarrollo del sitio.
2. Mantiene relaciones estrechas con el administrador web en el subministro de contenidos digitales a la página web.
3. Generación de estadísticas referentes al sitio web y los recursos.
4. Genera documentación de desarrollo del sitio.
5. Crear políticas y procedimientos para la publicación de información.
6. Asistir a otras áreas en el desarrollo e implementación de sistemas que requieran conocimientos de cualquier tecnología Web.
7. Soporte técnico y mantenimiento de las herramientas de software que proveen los servicios de red necesarios para el funcionamiento de los motores de búsqueda de Biblioteca Virtual.
8. Programación de módulos Web necesarios para el adecuado funcionamiento y desempeño. de los motores de búsqueda.

### IV. NATURALEZA

Reporta directamente al Coordinador de Servicios Informáticos o a la persona a cargo del sitio.

### V. ALCANCE

1. Sus funciones están limitadas al desarrollo de las actividades concernientes al puesto, para su adecuado desempeño en el mismo.
2. Para el cumplimiento de sus funciones deberá manejar cierta información de manera discreta.

3. En caso de ser requerido, por ordenes superior inmediato, podrá desarrollar actividades ajenas a su puesto, siempre y cuando obedezcan a una necesidad de la Institución

## **VI. RELACIONES**

### **A. Interna:**

Mantiene relación vertical con el coordinador de servicios informáticos y de forma horizontal con redes, telecomunicaciones, cómputo, administrador de contenidos y servicios digitales.

### **B. Externa:**

Con proveedores y / o empresas nacionales y extranjeras que formen parten en el desarrollo del proyecto.

## **VII. PERFIL DEL PUESTO**

### **A. Educación y experiencia:**

1. Licenciatura en Diseño Gráfico, Sistemas Computacionales, Informática o carrera a fin.
2. Dos años de experiencia comprobables en el desarrollo de interfaces para sitios Web, así como de contenidos gráficos para los mismos.
4. Experiencia en el diseño de páginas web.
5. Habilidad en el manejo de software y hardware.
6. Dominio del idioma ingles.

### **B. Habilidades y aptitudes:**

1. Excelentes relaciones interpersonales.
2. Conocimiento general de controles administrativos.
3. Espíritu de servicio.
4. Habilidades numéricas.
5. Capacidad para aprovechar los recursos materiales a su disposición.
6. Discreción y ética profesional.
7. Excelente comunicación oral y escrita.
8. Capacidad alta de análisis y de síntesis.
9. Tener iniciativa, creatividad e innovación.
10. Eficiente administración de tiempo.

### **C. Conocimiento:**

1. De desarrollo de páginas web con HTML y XML, así como de programación de webs dinámicas con bases de datos: PHP o Perl.
2. Nivel avanzado en el uso de herramientas de diseño gráfico tales como Adobe Photoshop 7.0 y Adobe Illustrator 10.0, así como de herramientas de diseño web tales como Macromedia Dreamweaver Mx y Macromedia Fireworks MX.
3. Nivel medio-alto en la creación de contenidos multimedia dinámicos para web con Macromedia Flash MX, así como un conocimiento básico de programación en Actionscript.
4. Nivel medio en el uso y administración de sistemas operativos LINUX y así como de aplicaciones basados en dicho sistema.
5. Conocimientos básicos de redes, tales como : topologías de red, TPC / IP y modelo cliente-servidor.

**D. Esfuerzos:**

El puesto requiere esfuerzo de tipo intelectual y exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y caminando periódicamente.

**IX. REPOSABLES DEL PROCEDIMIENTO**

**Elaboró:** Pablo Ant. Brito A.

**Revisó:**

**Autorizó :**

## DESCRIPCION DE PUESTO

### I. GENERALIDADES

<b>Título del puesto:</b>	Encargado de Sistema Informático de Gestión Bibliotecaria
<b>Reporta a:</b>	Coordinador de servicios informáticos, Dirección de Biblioteca
<b>Unidad responsable:</b>	Dirección de Biblioteca
<b>Nivel:</b>	Técnico y administrativo
<b>Fecha:</b>	2004

### II. OBJETIVO

Automatizar las mayor parte de las tareas bibliotecarias, así como, permite el acceso al catálogo vía red desde cualquier punto de Internet, y brindar soporte a los procesos internos de la Biblioteca

### III. DESCRIPCIÓN GENÉRICA

#### A. Funciones fundamentales:

1. Asegurar y vigilar el buen funcionamiento del software implantado.
2. Asegurar el enlace y el buen funcionamiento al interior del sistema bibliotecario para la buena Integración bibliotecaria.
3. Atender las peticiones de soporte técnico en la instalación y uso del software de la administración Integral bibliotecaria.
4. Respalidar las bases de datos bibliográficos.
5. Realizar y supervisas el mantenimiento correctivo

#### B. Funciones complementaria:

6. Coparticipar en la evaluación de las nuevas versiones del sistema implantado Evaluación de nuevo software.
7. Evaluar y supervisar equipo periférico y plataformas.
8. Capacitación técnica al personal que utiliza el sistema administrativo bibliotecario.
9. Participar en los proyectos aunados a la automatización.
10. Formular propuestas relativas a la adquisición de equipo bibliotecario.
11. Elaboración de Informes y reportes técnicos.

### IV. NATURALEZA

Reporta directamente al Coordinador de Servicios Informáticos.

### V. ALCANCE

Su función es operativa y de supervisión

### V. RELACIONES

#### A. Internas:

Mantiene relación vertical con el Coordinador de Servicios Informáticos, y Dirección y de forma horizontal con el administrador web, redes, telecomunicaciones y cómputo y a su vez con todo el personal de la biblioteca.

**B. Externas:**

Con proveedores de programas y equipos de redes, telecomunicaciones y cómputos.

**VI. PERFIL DEL PUESTO**

**A. Educación y experiencia:**

5. Lic. o Ingeniero en Sistemas Computacionales
6. Experiencia en el manejo del software.
7. 80% del idioma inglés
8. Conocimiento en redes y telecomunicaciones
9. Excelentes relaciones interpersonales

**B. Esfuerzos:**

Para desempeñar las funciones los esfuerzos son de tipo mental y manual.

## DESCRIPCION DE PUESTO

### I. GENERALIDADES

<b>Título del puesto:</b>	Administrador de Contenidos y Servicios Digitales.
<b>Reporta a:</b>	Coordinador de Servicios Informáticos, Dirección de Biblioteca.
<b>Unidad responsable:</b>	Dirección de Biblioteca.
<b>Nivel:</b>	Administrativo y técnico.
<b>Fecha:</b>	2004.

### II. OBJETIVO

Ser responsable de los procesos relacionados con la biblioteca virtual a nivel administrativo y asegura la preservación de las colecciones digitales de manera que estén disponibles para la comunidad universitaria, así como permitir su fácil acceso. Tendrá a su cargo la administración de los softwares que utiliza la biblioteca virtual tales como enlazador contextual, y administrador de objetos digitales.

### III. DESCRIPCIÓN GENÉRICA

#### A. Funciones fundamentales:

1. Elabora un proyecto de digitalización de los recursos.
2. Acuerda con el coordinador de servicios informáticos los lineamientos y políticas sobre la digitalización.
3. Programa y ejecuta el proyecto de digitalización para crear la biblioteca virtual.
4. Trabaja de forma conjunta con redes, y otras unidades en la selección de software para la administración de los objetos digitalizados.
5. Integra estructura y funcionamiento de los recursos digitales de la Institución.
6. Controla y documenta los procesos de administración en la biblioteca virtual.
7. Coordina el trabajo de digitalización de recursos.
8. Apoya el equipo de trabajo cuando esto lo requiera.
9. Mantiene relaciones estrechas con el administrador web en el suministro de contenidos digitales a la página web.

#### B. Funciones complementaria:

10. Documenta las técnicas de digitalización y la adopción de normas y protocolos de comunicación.
11. Elabora reportes de productividad y avances en el proyecto de digitalización.
12. Evalúa software.
13. Monitoreo de bases de datos de enlaces de la biblioteca virtual.
14. Realiza reporte continuos al Coordinador de Servicios Informáticos y a la Dirección de la Biblioteca
15. Capacita constante cuando se requiera.

### IV. NATURALEZA

Reporta directamente a Coordinador de Servicios Informáticos

### V. ALCANCE

1. Su función es de supervisión de biblioteca virtual.
2. Podrá desarrollar actividades distintas al puesto si su superior o el equipo de trabajo lo requiere.
3. Toda la información concerniente a la administración deberá ser manejada con discreción.

## **VI. RELACIONES**

### **A. Internas:**

Tiene relación vertical con la Coordinación de Servicios informáticos y horizontal con el Administrador de Redes, y el administrador web.

### **B. Externas:**

1. Director de la biblioteca.
2. Con el personal de Servicios Informáticos.
3. Con la Coordinación de Servicios al Usuario
4. Con la Dirección de Tecnología de información.
5. Con los proveedores nacionales y extranjeros de software.

## **VII. PERFIL DEL PUESTO**

### **A. Educación y experiencia:**

1. Licenciatura en Sistemas Computacionales o carreras a fin.
2. Diseñador gráfico.
3. Experiencia de un año en administración de tecnología de información.
4. Idioma: inglés técnico.
5. Experiencia en el manejo de digitalización y contenidos digitales.

### **B. Habilidades y aptitudes:**

1. Habilidad en el manejo de software y hardware.
2. Flexibilidad.
3. Accesibilidad en el trabajo en equipo.
4. Conocimiento de procesos administrativos.
5. Conocimientos amplios en la administración de tecnología de información.
6. Espíritu de entrega y servicio.
7. Excelente relaciones laborales.
8. Tener un amplio dominio en el terreno laboral.
9. Tener iniciativa y capacidad de innovación.
10. Administración del tiempo.

### **C. Esfuerzo:**

1. Para desempeñar las funciones los esfuerzos son de tipo mental y físico.
2. flexibilidad para laborar horas extras, fines de semana y días feriados.

## **VIII. REPOSABLES DEL PROCEDIMIENTO**

**Elaboró:** Pablo Ant. Brito A.

**Revisó:**

**Autorizó:**

#### 1.4. GESTION DEL CAMBIO Y FORMAS DE RESISTENCIA

El cambio es un progreso en todos los ámbitos existentes, ya sean económicos, tecnológicos, sociales, políticos, científicos, administrativos, etc. Dichos cambios afectan a las organizaciones de forma trascendente en su metodología de trabajo, al igual que en el aspecto profesional de su capital humano.

La administración de recursos humanos no está exenta a los cambios y debe ponerse a la vanguardia, haciendo uso de los recursos informáticos y de telecomunicaciones que se desarrollan para simplificar, transmitir y recibir la información. La transformación es importante para las organizaciones ya que éstas deben avanzar de acuerdo a las exigencias del medio o el entorno en el cual se desarrollan para no volverse obsoletas.

Sin embargo, actualizar la estructura de una organización no es una tarea sencilla. Por tanto, la gestión del cambio hace referencia a los indicadores que se deben seguir para una adecuada reestructuración y que esta sea confiable y productiva. Las formas de resistencia son los principales obstáculos que se pueden presentar en el camino hacia una reestructuración organizacional.

##### 1.4.1 Cuadro Sinóptico de Resistencia al cambio

A continuación presentamos los principales problemas de resistencia al cambio que enfrenta nuestra biblioteca. Los agruparemos en cuatro categorías o grupos para una mejor comprensión de los mismos.

<b>CUADRO SINÓPTICO: RESISTENCIA AL CAMBIO</b>	
<b>APERTURA EN LA GESTION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Sólo la dirección toma las decisiones</li> <li>o La comunicación entre la dirección y encargados de áreas son piramidales.</li> <li>o No existen los grupos de trabajos coordinados</li> <li>o La dirección determina quien se capacita, jamás por la competencia individual.</li> <li>o Los encargados de áreas no ejercen sus funciones ni tienen la autoridad suficiente por el modelo piramidal imperante.</li> </ul>
<b>AL CAMBIO INDIVIDUAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Cooperan más si la dirección esta presente.</li> <li>o Resignación generalizada -crisis institucional.</li> <li>o Todo le da igual -Indiferencia.</li> <li>o Se limitan a lo que se pide u ordena la dirección.</li> <li>o Se resisten al aprendizaje</li> <li>o Se atrasan en los tareas como forma de protestas</li> <li>o Perdida del interés en el trabajo producto de la poca insentivación salarial.</li> <li>o Siempre hacen lo mismo, no innovan nada -hábitos.</li> </ul>
<b>AL CAMBIO ORGANIZACIONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o El diseño organizacional es piramidal</li> <li>o Existe una gran limitación de recursos</li> <li>o Las inversiones y presupuesto lo administran las autoridades de la universidad.</li> <li>o La cultura del cumplimiento de las normas más que de los servicios.</li> <li>o No se resiste la idea de perder autoridad o prerrogativas en las tomas de decisiones.</li> </ul>
<b>RESISTENCIA GRUPAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Rutinizan los trabajos, creando con ello acomodamiento y seguridad - Grupal.</li> <li>o Ha habido ciertas protestas grupales.</li> <li>o Se crean hábitos grupales: yo hago y tu aquello.</li> <li>o Se cubren las ausencias y errores unos con otros.</li> <li>o Se ponen de acuerdo para hacer reclamos comunes sobre algunas situaciones de la institución.</li> <li>o Se pasan mucho tiempo compartiendo en horas laborables.</li> </ul>

1.4.2 Cómo Combatir la Resistencia al Cambio

En el siguiente cuadro presentamos los objetivo, la justificación y las estrategias que utilizaremos para combatir la resistencia al cambio que enfrenta nuestra biblioteca.

COMO COMBATIR LA RESISTENCIA AL CAMBIO		
OBJETIVOS	JUSTIFICACION	ESTRATEGIAS
<p>1. Más apertura en la Dirección de Biblioteca y comunicación más efectiva entre los encargados de áreas y la dirección.</p> <p>2. Tener una comunicación eficaz a nivel de jefes de sección y tratar de cambiar algunas posturas mentales.</p> <p>3. Ampliar la base operativa del personal y crear grupos de trabajos coordinados.</p> <p>4. Delegar funciones en los Encargados de Áreas y definir el sistema para su automatización que usará la Biblioteca.</p> <p>5. Explotar la capacidad del personal disponible y crear un clima de armonía.</p> <p>6. Gestionar el pago efectivo de salarios y la creación del puesto de capacitación y/o un programa de capacitación del personal.</p>	<p>1. Sólo la Dirección toma las decisiones y la comunicación entre la Dirección y Encargados de Áreas es piramidal.</p> <p>2. La comunicación entre Encargados de Áreas es de amistad más que de trabajo y no salen del viejo esquema de trabajo bibliotecario.</p> <p>3. Falta personal para el ingreso de información y el ofrecimiento de algunos servicios. No existen grupos de trabajos coordinados.</p> <p>4. No se delegan funciones de ningún tipo, más se utilizan. La Biblioteca maneja diferentes sistemas aplicación para el proceso de automatización.</p> <p>5. Existe capacidad interna para resolver gran parte de los problemas existentes en la biblioteca. La comunicación sigue siendo tipo piramidal y rígida.</p> <p>6. El pago salarial es pobre y atrasado y ha desaparecido la capacitación formativa de los empleados.</p>	<p>1. Estimulación de ideas y objetivos claros que indiquen hacia donde nos encaminamos. Presentaremos un esquema de trabajo para estimular esta posición y con los resultados obtenidos demostraremos la importancia y eficacia que tiene una comunicación horizontal. Propondremos un encuentro mensual con los encargados de secciones para discutir problemas potenciales.</p> <p>2. Plantearé una reunión mensual entre los Encargados de Áreas para que brinden un informe relativo a sus funciones y servicios con el objetivo de elaborar un plan de acción. Y para combatir algunas posturas, impartiremos un curso-taller de capacitación y orientación en el uso, manejo y ventajas que ofrecen las TICs.</p> <p>3. Contracción de nuevo personal y traslado de otros para que participen de manera directa en el proceso de cambio de la Biblioteca. Crearemos tres grupos de trabajo coordinados: Catalogación, Servicios y Sistema de automatización.</p> <p>4. Delegar funciones correspondientes a cada Encargado de Área y que éstos informen regularmente a la Dirección. Presentación de un proyecto de conversión de la data y un plan operativo de trabajo, de manera que, la Dirección decida cuál de las aplicaciones utilizará la biblioteca para su sistema de automatización.</p> <p>5. Utilizar el potencial del personal existente delegando algunas funciones y creando otras. Aspiramos a cambiar el esquema piramidal por uno más flexible y horizontal, mediante un esquema de funciones de gestión abierta.</p> <p>6. Lograr un aumento considerable de salarios que motive al empleado y gestionar por parte de la Dirección Biblioteca su pago a tiempo. Además, insistiremos en la creación de un puesto de capacitación y/o trazar un programa de formación y capacitación del personal. Presentaré un taller relativo a la capacitación en el uso y manejo del sistema de la biblioteca.</p>

### 1.5. RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL

El resultado exitoso de cualquier organización ya sean académicas, administrativas o técnicas depende del adecuado desempeño que cada empleado realiza en sus actividades. Para ello requiere en gran parte de un buen reclutamiento y selección de éste.

Por lo anterior, es importante reflexionar cuidadosamente en los criterios, condiciones y políticas al realizar los procesos de selección, reclutamiento y contratación del personal. Este deberá contar con las actitudes y aptitudes adecuadas en las funciones que realiza.

El área de Recursos Humanos y Capacitación de Personal de cada organización, es la encargada de realizar el proceso de selección del personal que laborará o cubrirá una función específica. Dentro del contexto laboral, es necesario que los responsables del área de Recursos Humanos tengan los conocimientos básicos que se requieren dentro de sus funciones, pues la elección de las personas adecuadas repercute directamente en el resultado de la organización.

#### 1.5.1 Objetivos, Estrategias y Metas para Reclutar Personal

En el cuadro a continuación mostramos los objetivos, las estrategias y las metas que utiliza la biblioteca UNPHU para el reclutamiento de su personal.

OBJETIVOS	RECLUTAMIENTO DE PERSONAL ESTRATEGIAS	METAS
<ol style="list-style-type: none"> <li>Promover el reclutamiento interno del personal de la biblioteca o de otro departamento de la Universidad.</li> <li>Identificar posibles talentos existentes en el mercado externo de trabajo para su reclutamiento.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Evaluar la educación académica, las competencias técnicas y cognitivas, trayectoria moral y laboral del personal interno que sea capaz de desempeñar el puesto.</li> <li>Solicitar al Departamento de Recursos Humanos el envío permanente de solicitudes de empleos con perfiles profesionales propios de bibliotecas.</li> <li>Consultar y revisar las diferentes solicitudes de empleos que llegan al Departamento de Biblioteca.</li> <li>Anunciar las vacantes en los periódicos de circulación nacional para identificar candidatos.</li> <li>Consultar a Directores de otras bibliotecas académicas para solicitar requerimientos de personal con calificaciones para el puesto.</li> <li>Publicar anuncios con calificaciones para la identificación de candidatos en portales de reclutamiento de personal especializado.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Reclutar el mejor talento potencial existente en la biblioteca o en la Universidad que posean los requerimientos del puesto o vacante en futuro.</li> <li>Identificar en el mercado laboral el mejor talento para su reclutamiento y selección que pueda cubrir los requerimientos definidos que demanda el puesto vacante.</li> </ol>

#### 1.5.2 Políticas y Procedimientos de Selección de Personal

##### I. Objetivo

Establecer los lineamientos y procedimientos a seguir para la evaluación y selección del personal técnico y administrativo de la biblioteca. Igualmente pretende establecer los niveles de

responsabilidad de las unidades que intervienen en el proceso de selección del personal, permitiendo de este modo una eficiente y eficaz gestión de selección.

## **II. Unidades que Intervienen**

- Dirección de Recursos Humanos
  - Sección de Reclutamiento y Selección
- Departamento de Biblioteca
  - Dirección de Biblioteca

## **III. Estudio de Necesidades**

La Biblioteca mantiene al día un estudio de las necesidades de personal de los diferentes puestos de trabajos acorde con los procesos, servicios y gestión administrativa basado en los planes y proyectos a ejecutarse. El mismo es compartido con los diferentes jefes de secciones del departamento.

## **IV. Registro de Candidatos**

Se mantiene un registro elegible de candidatos para contratación o nombramiento aun no hayan vacantes en prevención a que surja la necesidad de reclutar y seleccionar. Estas solicitudes se reciben directamente desde la Dirección de Recursos Humanos o de los propios interesados, que llevan sus solicitudes a la Dirección.

## **V. Políticas de Selección**

1. El proceso de evaluación para la selección del personal de la biblioteca deberá incluir los instrumentos de exploración adecuados a las especificaciones del puesto incluidos en el Manual de Puesto vigente en la Universidad.
2. La selección del candidato a ingresar en la biblioteca es responsabilidad de la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección de Biblioteca ajustada a los parámetros de evaluación y selección establecidos.
3. El Departamento de Biblioteca para iniciar el proceso de selección deberá definir los siguientes parámetros: tipo de contratación, tiempo de duración del contrato, perfil del puesto y de la persona.
4. El Departamento de Bibliotecas podrá iniciar los procesos de selección por siguientes conceptos: reemplazo por renuncia, licencias, vacaciones, incapacidad, cubrir vacantes por promoción o retiro, muerte del empleado o nuevos cargos y sobrecargo de trabajo.
5. Estos procesos deberán realizarse y tramitarse únicamente a través de la Dirección de Recursos Humanos.
6. Todo candidato a ocupar un puesto en la biblioteca en cualquiera de las categorías (profesional, técnico y de apoyo administrativo) será evaluado utilizando los siguientes criterios:
  - a) La profundidad de conocimiento para las especificaciones del puesto.
  - b) La competencia profesional y capacidad para integrarlo con otras áreas afines.
  - c) La calidad del expediente académico del candidato.
  - d) Las habilidades, aptitudes y destrezas de los candidatos con las especificaciones del puesto.
  - e) La experiencia y prácticas en el puesto vacante o en áreas afines.
  - f) La capacidad creativa del candidato.
  - g) Una probada capacidad emocional.
7. Se escogerá el candidato al puesto de una terna, que presente la Dirección de Recursos Humanos o la Dirección de Biblioteca, salvo que el puesto sea muy especializado y no se presenten otros candidatos.

8. Los candidatos al puesto deberá demostrar una identificación clara con la filosofía y la misión de la Universidad.
9. Todo candidato a ocupar un puesto será sometido a un proceso preparatorio o entrevista, donde se conocerá las funciones del puesto y el currículo del candidato.
10. Todo candidato deberá tener una entrevista de exploración inicial, informe de evaluación psicológica, informe de evaluación técnica, examen médico, referencias de trabajo y hoja de antecedentes. Se pueden incluir pruebas de conocimientos, computación, idiomas.
11. La Dirección de Recursos Humanos salvaguardará la confiabilidad de la información suministrada por cada candidato al puesto.
12. Toda acción administrativa que vaya en detrimento de las presentes políticas, serán consideradas nulas y se velará por el fiel cumplimiento de las políticas establecidas en este documento.

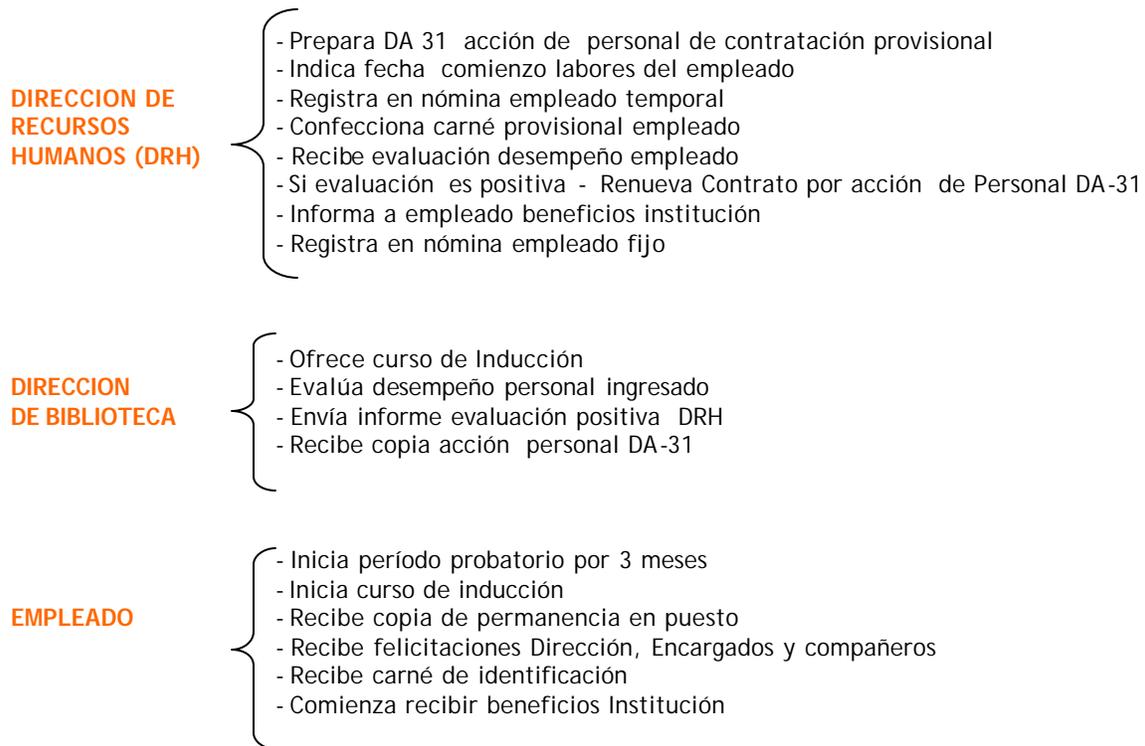
#### **VI. Procedimientos de Selección**

El procedimiento de contratación para cubrir una vacante sea por reposición de personal nuevos cargos, necesidad de cargos eventuales y otros, es el siguiente:

1. Cuando surge una vacante deberá notificarse a la Dirección de Recursos Humanos, en particular a la Sección de Reclutamiento y Selección, mediante formulario de Requisición de Personal.
  - El formulario de requisición de personal deberá ser llenado y firmado por la Dirección de la Biblioteca.
  - El formulario será enviado a la Dirección de Recursos Humanos vía la Vicerrectoría Administrativa para recabar las firmas de autorización.
2. Si el puesto vacante es de nueva creación o reposición con un sueldo mayor deberá contar con la autorización de la Vice-Rectoría Administrativa y la Rectoría.
  - En caso que sea un nuevo puesto deberá adjuntársele la descripción del puesto y la propuesta de sueldo y la disponibilidad de presupuesto.
  - Deberá contar con la aprobación del jefe inmediato del Director(a) de Biblioteca (Vicerrector Académico)
3. A partir de la entrega del formulario de requisición a la sección de Reclutamiento y Selección de la Dirección de Recursos Humanos, se iniciará la búsqueda de candidatos para cubrir la vacante, únicamente cuando la Dirección de Biblioteca no propone candidatos.
4. El área de Reclutamiento y Selección de la Dirección de Recursos Humanos estudiará la posibilidad de cubrir la vacante del puesto con el personal de otras facultades o departamento donde exista el cargo y que cumpla con las especificaciones del puesto.
  - Si no hay disponibilidad de personal por reclutamiento interno, se procederá a buscar candidatos mediante reclutamiento externo.
  - Se tratará de seleccionar tres candidatos por reclutamiento externo para puesto solicitado.
  - Estos candidatos se reclutarán de las solicitudes de empleos elegibles, que se obtienen, previa publicación de la vacante en un periódico de circulación nacional, por medio

- electrónico o que voluntariamente se presentan solicitudes a la Dirección de Recursos Humanos.
- El analista de la Sección de Reclutamiento y Selección analizará cada aspirante al puesto, lo somete a una preentrevista y evaluación de sus competencias profesionales y a las pruebas psicológicas, prueba de conocimiento, siempre que sea personal administrativo.
  - La Dirección de Recursos Humanos envía a la Dirección de Biblioteca un reporte de los candidatos más viables para ocupar el puesto, según la requisición, para la entrevista y evaluación formal.
  - La Dirección de Recursos Humanos acuerda con los candidatos la fecha y hora para la entrevista y evaluación de cada candidato con la Dirección de Biblioteca.
5. La Dirección de Biblioteca después de entrevistar y evaluar a los candidatos y si es reúne las calificaciones del puesto, lo someterá a una prueba de conocimiento de acuerdo con los perfiles del puesto.
- Terminado el proceso, la Dirección de Biblioteca deberá informar a la Dirección de Recursos Humanos la selección final del candidato elegido para cubrir el puesto, enviando la evaluación y la documentación del candidato mediante oficio.
6. Seleccionado la persona para el puesto La Dirección de Recursos Humanos verifican las referencias de la información laboral y personal y recaba toda la documentación necesaria para su contratación (Fotografía, Cartas de recomendación, constancia de estudio, acta de nacimiento, copia de cédula de identidad).
7. Si los resultados de los exámenes y la verificación de referencias son satisfactorios, se realizará la oferta de trabajo al candidato elegido. Esto puede ser a través de la Dirección de Biblioteca o la Dirección de Recursos Humanos.
- Se acuerda fecha de ingreso con el candidato y el sueldo que se le puede ofrecer.
  - Si el candidato necesita de más información y la Dirección de Biblioteca la desconoce, Recursos Humanos podrá proporcionársela.
8. Después de haberse cumplido los procesos de selección la persona elegida para el puesto podrá contratarse, mediante acción de personal formulario DA-31, siguiendo los "Procedimientos para Tramitación de Contratación".

### 1.5.3 Esquema de Contratación de Personal Biblioteca UNPHU



## 1.6. DESARROLLO DE PERSONAL

No hay duda de que la competitividad de las organizaciones, hoy en día, puede incrementarse de manera significativa, generando cambios en la forma administrativa de las mismas.

El desarrollo del personal debe convertirse, por ende, en una práctica continua para el mejoramiento de la organización. En la medida en que la calidad de los miembros de la organización aumente, la eficacia del trabajo lo hará también, y por consecuencia mejorará la organización.

La administración de bibliotecas no es la excepción, y día a día se buscan ofrecer servicios de gran calidad que atiendan las demandas de los usuarios. Por ello, mediante procesos de capacitación y desarrollo diseñados para maximizar el potencial de desempeño del personal, los equipos de trabajo y la organización en su conjunto generará un alto grado de competitividad y exigencia de calidad, por lo que se ofrecerá un mejor servicio.

### 1.6.1 Manual de Inducción: esquema

#### I. Objetivos

Introducir al nuevo empleado en las políticas, programas, sistemas, procedimientos, normas y funcionamiento de la organización.

Lograr una adecuada inserción del empleado en el contexto institucional y coadyuvar al desarrollo de los conocimientos, competencias, habilidades y actitudes que le exige su puesto de trabajo.

## **II. Contenido del Programa De Inducción**

El Programa de Inducción tiene una intensidad académica de sesenta (60) horas y está compuesto por tres módulos:

### **1. La Universidad: su historia e información general**

- a) Misión
- b) Sus departamentos, facultades. Planos de ubicación
- c) Normas generales de la institución
- e) DRH. Carnet de Identificación
- f) Orientación sobre los beneficios que ofrece la institución.

### **2. Departamento de Biblioteca:**

- a) Su Misión
- b) Organización, estructura
- c) Los Servicios. Ubicación. Planos de la Biblioteca Central
- d) La Ética en el servicio bibliotecario
- e) Realizar un recorrido por las dependencias de la biblioteca y el departamento donde laborará.
- f) Normas del departamento

### **3. Capacitación en el puesto**

- a) Funciones y actividades que realiza el departamento donde labora el empleado.
- b) Orientaciones, explicaciones de las tareas, normas y procedimientos que realizará tomado como base la descripción del puesto.
- c) Prácticas orientadas a las competencias, habilidades y destrezas del puesto.

## **III. Beneficiarios**

Los cursos de Inducción se encuentran diseñados para atender las necesidades de ubicación en el contexto institucional de los nuevos empleados que se contratan en la Universidad, Departamento de Biblioteca.

## **IV. Duración**

Sesenta (60) horas en su horario normal de trabajo.

## **V. Metodología**

Se ofrecerán charlas teóricas y orientaciones prácticas sobre los temas, usos de las herramientas de trabajo, uso de la computadora, acceso a Internet, sistema de información y otros, que dependerá del área o unidad donde se ubique el puesto.

## **VI. Facilitadores**

Estos cursos serán impartidos por el personal directivo que poseen amplia experiencia en la materia, que se desempeñan como bibliotecarios o técnicos responsables y compañero que manejen las competencias del puesto de cada una de las áreas que componen el Departamento de Biblioteca. Se le solicitará la colaboración al Director de Recursos Humanos, o a quien delegue para lo correspondiente a Recursos Humanos

El Programa de Inducción contará con la colaboración de los siguientes:

- a) Director/a de Biblioteca.
- b) Director/a de Recursos Humanos
- c) Coordinadores de la Unidad donde laborará el empleado
- d) Compañeros del nuevo empleado con mas de dos años en el área.

### 1.6.2 Desarrollo de Competencias

En el siguiente cuadro de texto sugerimos las competencias urgentes que necesita desarrollar el personal de la biblioteca.

DESARROLLO DE COMPETENCIAS		
COMPETENCIAS	DEPARTAMENTO / AREA	FECHA
• Gestión de colecciones y fondos	Procesos Técnicos y adquisición	Marzo-Abril
• La INTERNET como Recurso Curricular	Biblioteca	Marzo
• Conocer las Funciones Básicas para el Uso y Manejo del Computador	Biblioteca	Abril
• Habilidad en el Uso, Administración e Importancia del Correo Electrónico	Biblioteca	Enero
• Dominio Básico de Windows XP	Procesos Técnicos y Dirección de Biblioteca	Enero
• Habilidad para Crear Formatos o Plataformas e impresión de documentos en Word, Excel y PowerPoint	Dirección de Biblioteca	Febrero
• Cómo Navegar en Internet y las Diferentes Estrategias de Búsquedas	Procesos Técnicos y la Dirección de Biblioteca	Abril
• Conocer Direcciones Web y OPACs que Ayuden a la Calidad de los Trabajos de la Biblioteca	Procesos Técnicos	Mayo
• Catalogación con Fuentes Electrónicas	Procesos Técnicos	Mayo-Junio

### 1.6.3 Programa de Capacitación

“La información profesional contribuye al conocimiento de la profesión cuando compartimos prácticas y experiencias para proveer mayor eficacia en los servicios de información”.

“Las competencias son el conjunto de capacidades necesarias para el ejercicio de una actividad profesional y el dominio de los comportamientos correspondientes”.

Presentamos el programa de capacitación para desarrollar cada una de las competencias arriba señaladas:

Cuadro sinóptico: programa de capacitación para desarrollar cada una de las competencias	
<b>GESTION Y ORGANIZACION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Replicaremos el curso recibido <b>“INTERNET como Recurso Curricular”</b>, recibido de la Universidad de Puerto Rico.</li> </ul>
<b>COMUNICACION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impartiremos un taller sobre <b>“Microsoft Outlook”</b>.</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTO ESPECIFICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>“Introducción a la Computadora”</b>, recibido por Ares Datos.</li> <li>Curso sobre <b>“Windows y las Novedades de XP”</b>, recibido por Ares Datos.</li> <li>Desarrollaremos, previo acuerdo con la Dirección de Biblioteca para determinar el día y la hora, un curso-taller sobre <b>“Microsoft Office: Word, Excel y PowerPoint”</b>.</li> </ul>
<b>INFORMACION Y DOCUMENTACION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impartiremos el curso-taller <b>“Qué es la INTERNET: Servicios y Información y Estrategias de Búsqueda”</b>.</li> <li>Replicaremos el Curso <b>“Catalogación con Fuentes Electrónicas”</b>, recibido de la Universidad de Colima.</li> </ul>

## 1.7. TRABAJO EN EQUIPO

En todos y cada uno de los niveles de una organización se requiere del trabajo en equipo. Sin embargo, debido a las diferentes cualidades y conocimientos que posee cada uno de los integrantes, no basta con el correcto y eficiente desempeño de las actividades en forma individual; sencillamente, la falla de una persona, puede repercutir de manera directa o indirecta en los demás. Por lo que, es fundamental que exista una sincronización en las acciones; es decir, una perfecta coordinación y comunicación.

El trabajo en equipo es la integración armónica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas. Su implementación requiere que las responsabilidades sean compartidas por los miembros que lo conforman. Por lo tanto, es necesario que las actividades establecidas se desarrollen en forma coordinada y apunten a un objetivo común.

Aprender a trabajar de forma efectiva como equipo requiere su tiempo, dado que se van adquiriendo habilidades y capacidades especiales necesarias para el desempeño armónico y fructífero de su labor en la organización.

### 1.7.1. Conformación del Equipo de Trabajo en la Biblioteca

#### 1.7.1.1 Descripción del Equipo de Trabajo: servicios virtuales

El equipo de trabajo "*Servicios Virtuales*", estará liderado por el "Coordinador de Servicios Informáticos" e integrado por la Directora de la Biblioteca, los coordinadores de Servicios Técnicos y Servicios al Usuario y el Administrador de Contenidos y Servicios Digitales.

El objetivo de este equipo de trabajo será la de planificar, controlar, implementar, desarrollar y dar seguimiento al Proyecto de "*Servicios Virtuales*" de la Biblioteca.

#### 1.7.1.2 Funciones del equipo:

- a. Evaluar la situación actual del proyecto.
- b. Preparar informe de la evaluación para ser presentado a las autoridades.
- c. Preparar el presupuesto con los costos del proyecto en recursos humanos, equipamiento, software y capacitación del personal.
- d. Recomendar a las autoridades universitarias la adquisición de los requerimientos de equipamiento y software propuestos en el proyecto.
- e. Rediseñar el proyecto de Servicios Virtuales.
- f. Diseñar y programar los cursos y talleres de capacitación y entrenamiento que se requiera para desarrollar las competencias de los empleados involucrados en proyecto.
- g. Ayudar a ejecutar el plan de formación ofreciendo los cursos y talleres que en base a su dominio del conocimiento y experiencia puedan ofrecer.
- h. Preparar un plan de acciones que incluya el plan de comunicación interna con un cronograma a corto y largo plazo para la ejecución del proyecto.
- i. Ejecutar, implantar y desarrollar el proyecto.
- j. Seguimiento y control del proyecto "*Servicios Virtuales*"

#### 1.7.1.3 Responsabilidades del equipo

- Manejo constantemente de equipos, software y materiales de fácil uso.
- Manejará en forma directa información con un grado de confidencialidad media.
- La toma de decisiones se realizan en base a procesos, procedimientos y políticas específicas definidas para lograr los objetivos específicos, mejorar métodos y establecer nuevas técnicas a nivel del equipo del equipo de trabajo.
- El equipo de trabajo supervisa de manera directa, general y continua a todo el personal involucrado en el proyecto.

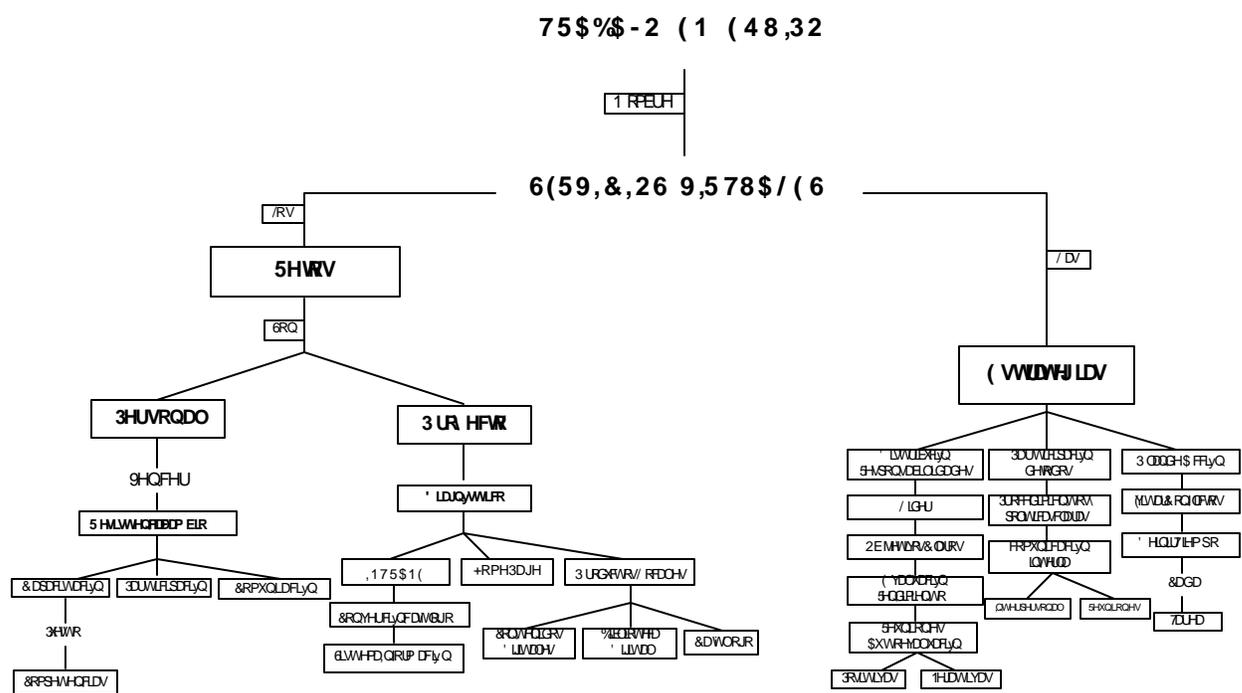
#### **1.7.1.4 Retos del Equipo de Trabajo**

- Diagnosticar la situación actual de los servicios virtuales de la biblioteca.
- Contratación del capital humano que reúna las competencias para los puestos que se requieren para la ejecución del proyecto.
- Validar y verificar la calidad los productos locales existentes.
- Planear y desarrollar el programa de capacitación que cubrirá las competencias del puesto.
- Ser instructores de los cursos y talleres de capacitación necesarios para desarrollar las competencias en los empleados en tecnologías de información, gestión y administración.
- Creación de un centro de acceso a los servicios virtuales.
- Diseñar y desarrollar los contenidos digitales locales en la red: Biblioteca digital.
- Reestructuración del Website de la biblioteca y la creación de nuevos contenidos temáticos de valor agregado gratuitos y pagados.
- Integrar al website de la biblioteca los servicios virtuales: catálogos, base de datos, prestamos automatizado, adquisición centralizada y biblioteca virtual.
- Desarrollar e implementar las estrategias de solución a los problemas de resistencia al cambio que enfrenta el personal.
- Diseñar y desarrollar los contenidos de la biblioteca digital.
- Convertir los datos del catalogo CDS/ISIS a formato MARC para su importación a SIABUC.
- Implementar el sistema de automatización SIABUC y otras aplicaciones que usará para la gestión de los servicios bibliotecarios.

#### **1.7.1.5 Oportunidades Reales (Costo, infraestructura tecnológica y si es viable)**

- Completar los puntos de acceso a la red que sean necesario para el proyecto.
- Adquisición de la plataforma tecnológica: estaciones de trabajo, dos servidores, software para las estaciones de trabajo, software especializado para el desarrollo de contenidos digitales y periféricos.
- Disponer de acceso a INTERNET en todas las estaciones de trabajo.
- Tendrán acceso remoto a toda la información necesaria

1.7.2 Mapa Conceptual del Trabajo en Equipo



1.8. LA COMUNICACIÓN

Es un factor sumamente común dentro de las organizaciones que se tome por un hecho el que su personal cuenta con una buena comunicación. Esto suele generar una falta de preocupación con relación a la comunicación organizacional y trae como consecuencia que las organizaciones concentren sus recursos humanos y económicos en otros aspectos que consideran más importantes. Sin embargo, son muy pocas las organizaciones que llegan a valorar la comunicación organizacional y a tomar en cuenta el buen resultado que pueden tener en el trabajo, la eficiencia y la productividad.

La comunicación hace posible que los miembros del capital humano se organicen, definan sus objetivos, realicen tareas, compartan ideas, tomen decisiones, resuelvan problemas y generen cambios. Al mismo tiempo, la comunicación genera un ambiente en donde los miembros de la organización se sienten valorados como personas.

Para que una organización potencialice la comunicación, es necesario fomentar en cada miembro el adecuado uso y distribución de la información que se maneja dentro de la misma. Cada elemento debe cumplir su función comunicativa de la forma más óptima, tratando siempre de estar en constante interacción con las otras áreas de la organización.

1.8.1 Documento: justificación, objetivos, estrategias y metas de comunicación

Promover un estilo de comunicación efectiva dentro de cualquier institución siempre será un desafío que tenemos que enfrentar. Un estilo de gestión flexible, abierto por el que hemos venido

propugnando; es quizás, la mejor manera de comunicar las ideas y objetivos que al interior de la propia biblioteca. Esto porque, nuestra efectividad en los servicios que ofrecemos o en el manejo de la información será mayor en la medida en que podamos transmitir con claridad nuestros propósitos.

De aquí, la justificación de crear un equipo de trabajo que será responsable de la supervisión, el procesamiento, la calidad, el desarrollo y difusión de los servicios virtuales. Esta será una de las formas de comunicación más efectiva que implementaremos en nuestra biblioteca.

Con forma de trabajo en equipo se garantizará el flujo de información entre la Dirección de Biblioteca y los Encargados de las diferentes áreas, ya que en la medida en que cada Encargado de área interactúe e informe regularmente a sus niveles acerca de las políticas acordadas en conjunto; sin lugar a dudas, se resolverán e implementaran las estrategias de solución a los problemas reales y potenciales de la institución; produciendo con ello mayores logros. De modo que, concebir de esta forma el proceso de cambio de gestión -más abierto- asegura el logro de todo el personal y producirá mayor flexibilidad ante la estructura jerárquica establecida. Así, una gestión más abierta -donde fluye la comunicación entre todos los empleados en sus niveles- fomenta la eficacia y permite obtener mayores logros y de valor agregado.

De manera que, podemos afirmar que la comunicación conduce a una gestión de calidad y más participativa; sobre todo, cuando la acción de capacitación del personal en las nuevas competencias no se concentra en unas cuantas personas, sino que se busca ampliar el abanico lo mayor posible. Esto permitirá mantener el ritmo de desarrollo en la biblioteca y servirá para que los trabajadores se sientan motivados y satisfechos. Por tanto, se consigue un mayor rendimiento organizativo y que conduce a una mejor toma de decisiones.

## 1.9. COMPENSACION Y MOTIVACION

### 1.9.1 Remuneración y compensaciones de la Biblioteca UNPHU

CUADRO SINOPTICO: REMUNERACION Y COMPENSACION	
REMUNERACIÓN	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sueldo mensual</li><li>• Regalía pascual</li><li>• Seguro medico y dental</li><li>• Seguro de vida</li><li>• Plan de pensiones y retiro</li><li>• Hora extras</li></ul>
COMPENSACIÓN	<ul style="list-style-type: none"><li>• Becas de estudios para el empleado y familiares directos</li><li>• Capacitación en desempeño laboral</li></ul>

1.9.2 Remuneración y Compensaciones Potenciales de la Biblioteca

<b>Cuadro sinóptico: remuneración y compensación potencial para motivar al personal</b>	
<b>REMUNERACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago de horas extras</li> <li>• Pago de transporte</li> <li>• Vacaciones pagadas</li> <li>• Licencias otorgadas con pago de sueldo</li> <li>• Pago por trabajo en equipo</li> <li>• Donación de uniforme</li> <li>• Pago de sueldo por el conocimiento y experiencia</li> </ul>
<b>COMPENSACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer Alianzas Estratégicas con Empresas de Servicios                             <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ventajas y Descuentos                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Descuentos comerciales en ofertas de productos y servicios</li> <li>○ Descuentos para actividades culturales</li> <li>○ Ventajas en compras de computadoras</li> <li>○ Descuentos en pasajes y en cadenas de hoteles</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Actividades de Ocio                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Talleres y cursos culturales</li> <li>○ Premios y certámenes                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Concursos de pintura, de literatura</li> </ul> </li> <li>○ Deportes: competencias deportivas, cursos de deportes y gimnasia</li> </ul> </li> <li>• Bonos                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Por productividad</li> <li>○ Por puntualidad</li> <li>○ Vacaciones</li> <li>○ Tiempo de servicio</li> <li>○ Bonificaciones anuales por ganancias</li> </ul> </li> <li>• Educación                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pagos de becas dependientes directos</li> <li>○ Pago de su carrera y desarrollo sus conocimientos y competencias.</li> <li>○ Cursos de formación personal</li> </ul> </li> <li>• Ambiente Laboral                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reuniones laborales</li> <li>○ Fiestas y otros eventos</li> <li>○ Membresía a una asociación profesional</li> </ul> </li> </ul>

## 1. 10. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

### *1. 10.1 Cuestionario de Evaluación y Auto-evaluación del Personal de la Biblioteca*

La evaluación del desempeño se ha convertido en una tarea sumamente importante dentro de una organización, ya que es la forma adecuada para conocer y mejorar los resultados del trabajo. También permite detectar deficiencias, analizar las necesidades del personal y establecer procesos de promoción, ascensos y recompensas.

El desempeño en una organización se refleja en el nivel de rendimiento laboral, éste se observa directamente a través de las aportaciones personales al trabajo que se realiza, la productividad de cada individuo, la dedicación, el empeño, entre otros.

Para conocer la efectividad del desarrollo laboral en cada biblioteca, es necesario realizar una evaluación de cada una de las áreas con la intención de identificar los componentes que no están desarrollando adecuadamente su función, así como los motivos que no permiten que se desarrollen las actividades de forma productiva. La evaluación también nos proporciona elementos para saber cuáles son las necesidades del personal y qué dispositivos pueden implementarse para una buena motivación.

Por tanto, hemos elaborado dos cuestionarios. Uno atendiendo al método de construcción de escala inicial para evaluar el desempeño laboral con las preguntas reactivas claves que cubren las once (11) áreas básicas de desempeño laboral de un empleado. El otro, presenta algunas afirmaciones sobre el trabajo que realiza como empleado de la biblioteca. Ambos cuestionarios se detallan en los apéndices B y C respectivamente.

## UNIDAD II

### II. EVALUACION EN BIBLIOTECAS ACADEMICAS

Cuando se realizan modificaciones en las estructuras administrativas, áreas o departamentos en una organización, es necesario dar seguimiento a estas mejoras, para lo cual se debe realizar una evaluación constante e implementar un proceso de mejora.

El concepto de calidad total se enfoca en fomentar la mejora continua en la organización y afecta directamente a todos los miembros de la misma, así como también a aquellos que no están directamente relacionados con la organización, pero que están involucrados como los proveedores y los usuarios finales.

Para lograr una calidad total es indispensable que se identifiquen los procesos clave de la organización, se recopilen datos estadísticos y se evalúen la eficiencia, el contexto de trabajo, el desempeño del personal que labora y el producto o servicio que se brinda.

#### 2.1 EVALUACION BIBLIOTECARIA Y MISION INSTITUCIONAL

##### **2.1.1 Misión de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña**

Según el estatuto orgánico de la Universidad, capítulo I, artículo 1.0.4, es misión suya establecer y desarrollar los mecanismos y estructuras adecuados para cumplir con los siguientes objetivos:

- a) La formación integral de la personalidad del estudiante, en los órdenes espiritual, intelectual y físico; de modo que, como ser individual, cultive a plenitud sus aptitudes y como ser social, rinda mejores servicios a la comunidad en que viva;
- b) La conservación, el estudio y la transformación y promoción de la cultura;
- c) La formación de profesionales con amplios y sólidos conocimientos y experiencias logrados mediante el estudio y la práctica, perseverantes y serios, tanto en lo que respecta a las profesiones liberales como a las nuevas carreras de tipo técnico que el país necesita;
- d) La investigación científica, especialmente en el campo de la dominicano; y
- e) El servicio a la comunidad nacional, de modo que como centro de educación superior, se convierta en eficiente y callada servidores suya y coopere en la solución de los problemas que le presentan las autoridades y la iniciativa privada.

##### **2.1.2.1 Objetivos Generales de la Biblioteca que Contribuyen al Logro de Dicha Misión**

1. Gestionar y planificar la prestación de los Servicios Bibliotecarios de acuerdo a las necesidades de los usuarios y de la propia Institución.
2. Introducir paulatinamente nuevos servicios proporcionados por los avances de las nuevas tecnologías de la información para la transmisión y transformación del conocimiento científico y técnico.
3. Orientar al usuario en el uso efectivo de los servicios de la Biblioteca Universitaria, de tal forma que se estimulen el estudio, la investigación, la difusión de la cultura y la extensión universitaria, mediante programas generales y de alfabetización de la información.
4. Constituir colecciones representativas de los diversos contenidos del saber humano, acordes con los planes y programas de estudio, de investigación y de difusión de la cultura.

5. Informar a la Comunidad Universitaria y a la sociedad en general de la actividad que le es propia, y difundir en estos ámbitos la calidad de los servicios ofertados.

## **2.2. PROCESOS DE MEJORA CONTINUA**

### ***2.2.1 Procesos Administrativos Básicos de la Biblioteca***

En forma de lista presentamos ahora los procesos técnicos y administrativos básicos de la biblioteca:

#### **1. Adquisiciones de materiales**

- Compra
- Canje
- Donación

#### **2. Solicitud de personal técnico, administrativo y estudiante becario**

#### **3. Control del personal**

- Personal permanente
- Personal nominal-becarios

#### **4. Fotocopias e impresión**

#### **5. Encuadernación de materiales**

- Biblioteca
- Otros departamentos

#### **6. Solicitud de material gastable de oficina y de biblioteca**

#### **7. Donaciones de materiales a instituciones**

#### **8. Solicitud de servicio de transporte**

#### **9. Descargo de activo fijo y equipos**

#### **10. Entrada y salida de equipos y usuarios a la Biblioteca**

2.2.2 Bosquejo de un Proceso de Mejora Continua: préstamo a domicilio

<b>CUADRO SINOPTICO: PROCESO DE MEJORA CONTINUA</b> <b>PRESTAMO A DOMICILIO</b>	
<b>DEFINIR LOS LÍMITES DEL PROCESO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es el préstamo que permite al usuario interno activo (estudiantes, profesores, funcionario y empleados administrativos) sacar fuera del recinto de la biblioteca, x cantidad de documentos, según el tipo de usuario establecido en el Reglamento de la Biblioteca. El usuario debe presentar al momento de solicitar el préstamo a domicilio su carnet de identificación vigente que lo acredite como tal.</li> </ul>
<b>OBSERVAR LOS PASOS DEL PROCESO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El usuario busca o localiza el material de su interés en el catálogo en línea. Llena la ficha de solicitud del material, luego se dirige a la sala correspondiente previa identificación del tipo de material. Solicita la información o préstamo al bibliotecario auxiliar. Presenta su carnet de identificación al empleado y este verifica que el usuario tenga registro usuario y no tenga libros vencidos o multas pendiente de pago. El empleado busca el material solicitado en estantería y procede al préstamos mediante el llenado de las fichas de préstamo correspondiente. El empleado certifica la información correspondiente, coloca sus iniciales, fecha de vencimiento y archiva la ficha en el fichero topográfico y en los ficheros por tipo de usuario. Se retira y a la salida, el portero revisa que el auxiliar bibliotecario ha cumplido con los procedimientos. En caso de devolución del préstamo pasada la fecha de vencimiento, el usuario debe dirigirse a la oficina de Servicios al Público, que es donde se recibe el material y se asigna la multa. Si no tiene la fecha de vencimiento vencida el empleado realiza el descargo del material e intercala los libros en la estantería.</li> </ul>
<b>RECOLECTAR LOS DATOS RELATIVOS AL PROCESO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Según el tipo documento y usuario, se determina la duración del tiempo en préstamo. De igual modo, están determinada la multa por pérdida o deterioro del material. Todos los procesos se encuentran en el manual de procedimiento de servicios al público y las normas de uso de préstamo en el Reglamento de la Biblioteca. <b>Veamos:</b></li> <li><b>Colección General.</b> Se presta a domicilio a profesores, estudiantes activos y empleados de la Universidad por un período de dos (2) semanas. Los estudiantes y empleados tienen derecho a solicitar un máximo de cuatro (4) libros y hasta seis (6) los profesores.</li> <li><b>Colecciones Dominicanas y de Folletos</b> que no sean libros de textos, raros o agotados, a partir del segundo ejemplar se prestarán a domicilio por tres (3) días con derecho a solicitar un máximo de dos (2) libros por usuario.</li> <li><b>Colección de Reserva.</b> Se presta para uso en sala de lectura por dos (2) horas y un máximo de dos (2) libros simultáneamente. Se solicitan a domicilio dos (2) horas antes del cierre de la Biblioteca. Deberá devolverlo al día siguiente a las 9:00 a.m. si es estudiante del régimen matutino y las a 6:00 p.m. del día siguiente si es del régimen vespertino, siempre que sea laborable.</li> <li><b>Colecciones de Referencia, Publicaciones Periódicas, Especiales: Trabajos de Grado, Tesis, Dr. Joaquín Balaguer, Pedro Henríquez Ureña, Documentos UNPHU, Dominicana y Audiovisuales,</b> ejemplares únicos y agotados; son de uso exclusivo dentro de la Biblioteca en su respectiva sala.</li> <li>Los usuarios con préstamos en la sala y a domicilios vencidos de las diferentes colecciones pagarán multas, cuyo monto se asignará dependiendo de la colección y el tiempo de vencimiento por horas y/o días. Es información se colocará en lugares visibles para conocimiento del usuario.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El usuario es responsable del deterioro, mutilación o pérdida de los libros en préstamos, en cuyo caso pagará o reemplazará el mismo, así como la multa acumulada, según lo establece el <i>Reglamento de la Biblioteca</i>. La multa de préstamo vencido o pago de libros perdidos, deteriorados o mutilados será determinado por la Biblioteca en base al tiempo de retraso en la devolución por días y/o horas del recurso, según la colección sin incluir los días no laborables.</li> <li>• El usuario deberá pagar la deuda en Cajas (Oficina de Tesorería) ubicadas en el Recinto I y II. El recibo de pago deberá entregarse en <i>la Oficina de Servicios al Público, Biblioteca Central, o en el mostrador de la Biblioteca Recinto I</i> para su descargo.</li> <li>• Los <i>usuarios con derecho a uso los servicios de la Biblioteca</i> deberán estar al día en su obligaciones para evitar multas o suspensiones del préstamo y otros servicios, e inconvenientes con otros departamentos de la Universidad.</li> <li>• Todo usuario, sin excepción, deberá mostrar a la salida bultos, carteras, libros, etc., con fines de revisión, al empleado en el mostrador de portería.</li> </ul>
<p><b>SE ANALIZA Y RESUMEN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El usuario localiza la información en los catálogos, solicita al empleado el préstamo a domicilio en su sala correspondiente, llena su ficha de préstamo y el empleado de portería verifica si el auxiliar cumplió con las normas establecidas. El usuario devuelve el material en la fecha de vencimiento. En caso de atraso en la fecha devencimiento deberá pagar una multa. El empleado realiza el descargo del material en préstamo.</li> </ul>
<p><b>SE IDENTIFICAN LAS ÁREAS DE MEJORA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Como el sistema de préstamo a domicilio es manual el empleado pierde mucho tiempo en la verificación en los diferentes ficheros para determinar si el usuario tiene derecho al préstamo.</li> <li>• Los catálogos en línea y manual se encuentran en el primer piso, el usuario pierde tiempo en el caso de que desee volver a consultar o buscar otro material, y se queja de que debe volver a bajar.</li> <li>• Otro paso que debe agilizarse es el llenado o firmas de las diferentes fichas de préstamo que el usuario debe realizar y modificar las condiciones de multas y documentos prestados.</li> </ul>
<p><b>DESARROLLAR MEJORAS</b></p> <p><b>IMPLANTAR Y VIGILAR LAS MEJORAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debemos desarrollar y extender la red (Red Lan) hacia las distintas salas de servicios e instalar aquí como mínimo dos terminales trabajo en cada sala para el acceso al catálogo e implantar el módulo préstamo automatizado del sistema SIABUC. Esto permitirá que el usuario no tenga que trasladarse de un lugar a otro y el empleado será más ágil y rápido en el proceso de préstamo, ya que contará con la información en línea.</li> <li>• El sistema de prestación de servicios (Software o programa), deberá registrar cada transacción de préstamo una vez que el usuario solicite algún documento prestado, de forma tal, que el usuario ni el auxiliar bibliotecario pierdan tiempo en el registro o llenado de las fichas de préstamos.</li> <li>• En cuanto a la multa el mismo empleado podrá asignar la multa respectivamente con control y seguridad, ya el sistema automatizado permite este proceso, evitando las quejas de los usuarios.</li> <li>• Se tomará como tiempo estimado para su prueba, evaluación y vigilancia del proceso de préstamo a domicilio para determinar su funcionamiento, un semestre regular de clase.</li> </ul>

**2.2.3 Ficha de Proceso**

**Título del Proceso:** PRESTAMO A DOMICILIO

<b>Tipo de Proceso</b> X Clave Estratégico de soporte	<b>Propietario:</b> Técnicos auxiliares: biblioteca
---	--

**Misión:** Proporcionar el acceso a los recursos documentales y bibliográficos a los usuarios activos de la biblioteca.

<b>Límites</b> <b>Inicio</b> Petición del usuario	<b>Fin</b> Préstamo y consulta de documento	<b>Participantes</b> -Técnicos auxiliares: biblioteca - Encargado de colección
---	--	--

<b>Salida</b>	<b>Cliente</b>	<b>Entrada</b>	<b>Proveedores</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préstamo</li> <li>• Devolución</li> <li>• Renovación</li> <li>• Mantenimiento</li> <li>• Base de datos</li> <li>• Reclamaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios Biblioteca universitaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mostrador préstamo verbal</li> <li>• Solicitud auxiliar bibliotecario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicos auxiliares: biblioteca</li> </ul>

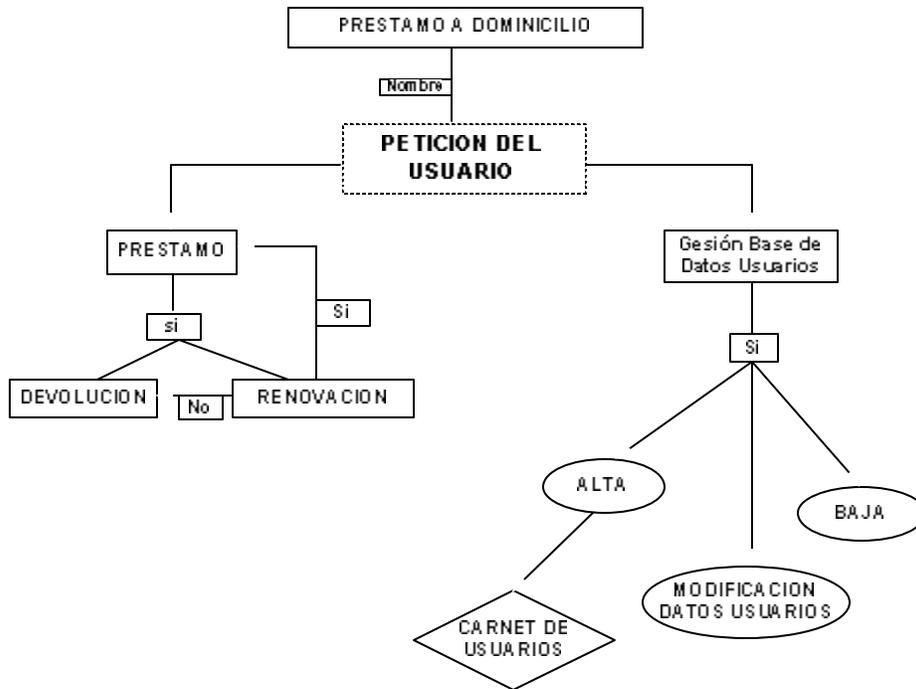
<b>Medios Necesarios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- OPAC, Préstamo (modulo de préstamo), computador, impresora, lápiz, entre otros.</li> <li>- Técnicos auxiliares: biblioteca</li> <li>- Encargado de colección</li> </ul>

<b>Método de Evaluación de Satisfacción de Usuario</b>	<b>Método de Evaluación del Desempeño</b>
Consultas mostradores de información Quejas y sugerencias Buzón de sugerencia Atención directa al usuario	No. de préstamo en sala No. de préstamo a domicilio No. prestamos diarios Indicador de títulos prestados



2.2.4 Mapa Conceptual del Proceso de Préstamo a Domicilio

Mapa Conceptual de Proceso de Mejora Continua



### 2.3.1 Documentos Nacionales e Internacionales sobre Normas y Estándares de Calidad

Sobre normas y estándares de calidad en bibliotecas, existe un sin número de textos y documentos de autoridades reconocidas y versadas en la materia. Nosotros presentamos una bibliografía selectiva de documentos nacionales e internacionales sobre normas y estándares de calidad en bibliotecas académicas. En el *apéndice D* podemos ver dicha bibliografía.

### 2.3.2 Estándares y Normas de Bibliotecas

#### a) Estándares Bibliotecas Universitarias Chilenas

Estos estándares plantean las siguientes normas:

- a) Estándar I Misión y estructura de la biblioteca universitaria
- b) Estándar II Gestión de recursos de información
- c) Estándar III Productos y servicios de información
- d) Estándar IV Recursos humanos de la biblioteca universitaria
- e) Estándar V Infraestructura de la biblioteca universitaria
- f) Estándar VI Gestión de recursos financieros
- g) Estándar VII Mediciones de eficiencia

#### b) Estándares para Bibliotecas Universitarias: evaluación del rendimiento

En el documento *Standars for University Libraries : evaluation of performance*, los estándares plantean las siguientes normas:

#### Declaración general de objetivos

##### *Lo que se da por sentado*

- (1) Centralidad de la biblioteca
- (2) Significado de la inversión en biblioteca
- (3) La naturaleza individualizada de cada institución
- (4) La naturaleza individualizada de cada biblioteca
- (5) Cambio tecnológico

#### Sección A: establecer metas y objetivos

- (1) Participantes
- (2) Procesos
- (3) Productos

#### Sección B: factores a considerar en el desarrollo de las metas

- (1) Apoyo presupuestario y fuentes de financiamiento
- (2) Recursos humanos
- (3) Colecciones
- (4) Edificio
- (5) Servicios
- (6) Cooperación de y con la Universidad
- (7) Programas cooperativos
- (8) Predisposición a responder ante los cambios

#### Sección C: medir los logros y preparar una declaración de expectativas

- (1) Participantes
- (2) Proceso
- (3) Producto

#### Sección D: criterios de evaluación

- (1) Planificación
- (2) Adecuación del presupuesto
- (3) Adecuación de los recursos humanos

- (4) Adecuación de la colección
- (5) Adecuación de edificios y equipamientos
- (6) Acceso y disponibilidad de las colecciones
- (7) Preservación y conservación
- (8) Utilización de los recursos
- (9) Adecuación de los servicios

#### Apéndice I: normas, declaraciones y directrices

La Norma ISO 9001-2000: adopta el enfoque de gestión de los procesos y su estructura es coherente con el ciclo de mejora continua. Para lograr la transformación, las Normas proporcionan un conjunto de herramientas a lo que se le denomina 8 pilares que son:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistemas para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque para la toma de decisiones basado en hechos
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones con el proveedor

Sus requisitos principales son:

- Responsabilidad de la dirección (política-objetivos-planificación-sistema de gestión de calidad y revisión por la dirección).
- Gestión de recursos (humanos, información, instalaciones)
- Realización del producto y servicio.
- Medida, Análisis y Mejora (Auditorías, Control de procesos, Mejora continua):
  - Seguimiento de la información sobre satisfacción y/o insatisfacción del cliente como una medida de las prestaciones del sistema,
  - Definir métodos para obtener y utilizar dicha información.
- La documentación a presentar debe responder lo que hace la biblioteca, quien, como y cuando y lo que es importante dejar constancia escrita de todo ello): definición y descripción del proceso de biblioteca, alcance a certificar, Escribir lo que se hace, seguimiento, medición y evaluación del proceso.

#### 2.3.3 Foro de Discusión: la norma ISO 9001-2000

En el foro de discusión, planteamos que la norma más apropiada para aplicar en nuestra biblioteca es la norma ISO 9001-2000, ya que está enfocada hacia la satisfacción del cliente y basada en la gestión de calidad, para implantar un sistema de calidad, que se convierte en una filosofía de compromiso para la mejora continua de cada aspecto de la actividad desarrollada por la biblioteca. Los retos a enfrentar para aplicarla serán:

- Definir una política clara y unos objetivos de calidad
- Señalar cada tarea para enfrentar cada objetivo
- Crear el sistema de calidad y normalización
- Describir todos los procesos y documentarlos
- Preparar el Manual de calidad, manual de procedimiento, instrucciones técnicas y los registros de calidad
- Lograr la certificación

Para ello, también se deberá realizar cambios, como:

- Nuevo estilo de dirección.
- Cambio en la cultura organizacional y promoción de nuevas actitudes.
- Utilizar técnicas de gestión empresarial.
- Fortalecimiento de la comunicación interna
- Formación global y multidimensional del personal.
- Participación del personal, motivándolo a que participe, evitar los conflictos.
- Apertura al exterior, usuarios, a la institución

## **2.4. ESTADÍSTICAS, COMPILACION Y USO**

El proceso de la evaluación como ya se ha mencionado en los temas anteriores, es el paso que se debe implementar para valorar el funcionamiento adecuado de todas y cada una de las áreas de la biblioteca, el proceso de evaluación debe atender a las necesidades particulares de cada biblioteca.

Existen múltiples procesos de evaluación, los más comunes son los que contienen datos estadísticos, la recopilación de estos datos debe hacerse de la forma precisa para poder implementar mecanismos de mejora en los procesos administrativos y de servicios.

La estadística utiliza los métodos científicos para recoger, organizar, resumir y analizar datos, así como para sacar conclusiones válidas y tomar decisiones razonables basadas en tal análisis. Los datos estadísticos son los estimadores cuantitativos y cualitativos que representan el valor o relación entre eventos y hechos, de acuerdo a los intereses de quien los formula y los aplica.

### **2.4.1 Estadísticas Utilizadas por la Biblioteca**

Los formularios estadísticos que utilizamos para recoger, organizar, resumir datos estadísticos diario, mensual y anual, son los siguientes:

1. Selección y adquisición de materiales
2. Encuadernaciones y reparaciones de materiales
3. Análisis de materiales : procesos profesional
4. Análisis de materiales : procesos auxiliar
5. Reporte estadísticos de captura de registros : material corriente
6. Circulación y préstamos: colección general y de reserva
7. Circulación y préstamos de colecciones especiales: Dominicana y Pedro Henríquez Ureña y Sala Dr. Joaquín Balaguer
8. Circulación y préstamo : publicaciones periódicas
9. Circulación y préstamo : materiales audiovisuales
10. Préstamos de TV/VHS
11. Consulta de los materiales por materias (Sistema de Clasificación Dewey)
12. Consulta de tesis por carreras
13. Servicio de referencia y información
14. Consulta de materiales por las carreras ofertadas
15. Servicios digitales en líneas
16. Control de usuarios de otras instituciones
17. Reportes del servicio de fotocopias e impresión
18. Reportes de multas asignadas
19. Reportes de servicios y labores los fines de semanas
20. Reportes de Materiales perdidos y mutilados
21. Reportes de certificaciones de no adeudo realizadas
22. Reservación de estaciones de Internet
23. Préstamos de estaciones de Internet
24. Uso de cubículos
25. Reservación de sala de conferencias
26. Control de asistencia general

Estas estadísticas son las necesarias para recoger, organizar y resumir las diferentes actividades, procesos administrativos y técnicos que realizamos. Debemos mejorar y ampliar las estadísticas de los servicios digitales o en líneas en la medida que se agregan nuevos servicios. Además, llevar el control de las consultas del Catálogo en Línea, tanto en la intranet como la internet, así como también, las visitas virtuales que se realicen en la página web de la biblioteca.

## **2.5. DIAGNOSTICO, SU FUNCION PREVENTIVA**

El diagnóstico, como proceso, se apoya en el resultado de los datos estadísticos que se obtienen a través de las evaluaciones. Su fin es valorar las funciones de las áreas o departamentos que conforman una biblioteca.

De igual manera, tiene como propósito detectar qué elementos o sucesos no funcionan adecuadamente; siendo los resultados, elementos clave para la implementación de planes o programas de mejoramiento. Con la aplicación de un segundo diagnóstico, se pueden corroborar los avances o retrocesos de dicho programa o plan aplicado, ya sea para una corrección en el mismo o para el diseño de uno nuevo.

### **2.5.1 Encuesta de Satisfacción de Usuarios**

Este método de evaluación, aunque no es diagnóstica, permite a las instituciones mejorar los servicios que oferta con base a las opiniones que los usuarios tienen de los mismos. Por tanto, nuestra encuesta o formulario de satisfacción de usuarios va dirigida a los servicios puntuales que oferta la biblioteca. Ver *Apéndice E*.

### **2.5.2 Evaluación de Resultados de Aplicación del Cuestionario**

El conocimiento de las necesidades de los usuarios y la satisfacción de sus demandas de información es prioritario para el servicio bibliotecario. Sin embargo, hasta ahora no se habían llevado a cabo estudios puntuales con el fin de valorar las expectativas y necesidades de los usuarios para cuantificar su nivel de satisfacción respecto a los recursos y servicios.

Ha sido propicio, realizar esta encuesta general, dirigida a los diferentes grupos de usuarios (internos y externos) que hacen uso de los servicios bibliotecarios, de los cuales se ha extraído la información precisa para valorar el grado de satisfacción de los diferentes colectivos. Se debe advertir que las encuestas de satisfacción de usuarios se aplicaron aleatoriamente a 10 usuarios que asisten periódicamente a la Biblioteca a utilizar los servicios.

Los recuadros anteriormente ofrecidos no facilitan el modo como hemos elaborado las preguntas. Por tal razón, sólo indicamos los tópicos sobre los que preguntamos. La encuesta será enviada al tutor vía e-mail.

## **2.6. AUTO -EVALUACION: INSTRUMENTOS Y BENEFICIOS**

La evaluación como proceso de análisis de resultados es fundamental para determinar la situación en la cual se encuentra una organización. Por su parte, la auto-evaluación es un procedimiento que se puede utilizar para calificar el desempeño al interior de los departamentos ó áreas. Para su realización es necesaria una gran cooperación por parte de todos los miembros de la organización. En el caso de las bibliotecas académicas, además del personal administrativo es necesario realizar una evaluación a través de la plantilla académica y del alumnado. Ellos pueden retroalimentar a través de sus experiencias personales, las necesidades, carencias y servicios que se requieren mejorar o implementar. Se debe tener presente que la calidad de la biblioteca depende en gran medida de la cobertura que esta realiza hacia las necesidades de sus usuarios.

Por lo tanto los instrumentos de evaluación, son las herramientas que nos permiten realizar la muestra estadística de una forma confiable y válida, cuyo fin es conocer las probabilidades de acierto y error que se deben tener presentes al momento de su aplicación.

**2.6.1 Elementos Principales del Método de Evaluación LibQUAL+**

<b>CUADRO SINOPTICO</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LibQUAL+ es una herramienta o paquete de servicios que las bibliotecas utilizan para solicitar, seguir, entender, y actuar sobre las opiniones que los usuarios tienen de la calidad de los servicios. Este servicio es ofrecido a la comunidad por la Association of Research Libraries (ARL). La parte central del programa consiste en una encuesta rigurosa basada en plataforma Web, la cual con el entrenamiento necesario, ayuda a determinar y mejorar los servicios y la cultura de organización del cambio de la biblioteca.</li> </ul>
<b>OBJETIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los objetivos de LibQUAL+ son:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fomentar una cultura de la excelencia en el abastecimiento de servicios de la biblioteca.</li> <li>2. Ayudar a las bibliotecas a mejorar las opiniones que los usuarios tienen de la calidad de los servicios.</li> <li>3. Recoger e interpretar, en un plazo determinado, la regeneración sistemática de usuario de la biblioteca.</li> <li>4. Proveer a las bibliotecas la información comparable con instituciones semejantes.</li> <li>5. Identificar las mejores prácticas en el servicio de la biblioteca.</li> <li>6. Realzar, interpretar y actuar las habilidades analíticas de los miembros del personal.</li> </ol> </li> </ul>
<b>INSTITUCIONES PARTICIPANTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hasta la primavera de 2004, más de 500 instituciones habían participado en LibQUAL+, incluyendo universidades, bibliotecas especializadas y bibliotecas públicas. Algunas a través de los varios consorcios, otros como participantes independientes. LibQUAL+ se ha ampliado internacionalmente con la participación de instituciones en Canadá, el Reino Unido y Europa.</li> </ul>
<b>ORIGEN DEL PROYECTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El LibQUAL+ se desarrolló un modelo conceptual basado en el instrumento de SERVQUAL, una herramienta popular para determinar la calidad de los servicios en el sector privado. ARL, representando las bibliotecas más grandes de la investigación de Norteamérica, junto con las bibliotecas de la Universidad de Texas A &amp; M desarrollaron, probaron y refinaron LibQUAL+.</li> </ul>
<b>BENEFICIOS Y CONDUCTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LibQUAL+ ofrece a sus usuarios la oportunidad de indicar hacia dónde debe encaminarse su mejora de modo que usted pueda responder a las necesidades de los servicios y manejar sus expectativas.</li> <li>Usted puede desarrollar los servicios que mejor reúnan las expectativas de sus usuarios comparando los datos de su biblioteca con el de instituciones semejantes y examinando las prácticas de esas bibliotecas que son evaluadas altamente por sus usuarios.</li> <li>LibQUAL+ requiere poco adiestramiento técnico. Usted invita a sus usuarios a que tomen el examen, distribuyendo el URL de la página web de su biblioteca vía E-mail.</li> </ul>
<b>HONORARIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El pago por participación para el LibQUAL+ es de US\$2.250 por biblioteca. Este honorario cubre el entrenamiento del grupo, el acceso y el uso del interfaz de la gerencia, de los cuadernos de los resultados, y del acceso a los datos cualitativos y cuantitativos de la evaluación a través del interfaz en línea de la gerencia. Las bibliotecas que participan contribuyen con el personal y los recursos de organización para la preparación y la administración del instrumento de evaluación.</li> </ul>

<p><b>COMO REGISTRARSE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para participar en el LibQUAL+?, los participantes deben registrarse en línea, llenando el formulario de registro en: <a href="http://www.libqual.org/Register/index.cfm">http://www.libqual.org/Register/index.cfm</a>. La información sobre el registro puede realizarse en el sitio del Web en: <a href="http://www.libqual.org/">http://www.libqual.org/</a>.</li> <li>• Los participantes pueden elegir el pago con tarjeta de crédito o solicitar una factura que se ha colocado en línea. No hay reembolsos.</li> </ul>
<p><b>CÓMO LIBQUAL+TM BENEFICIARÁ A SU BIBLIOTECA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los administradores de la biblioteca han utilizado con éxito LibQUAL+(TM) para identificar las mejores prácticas, analizar el déficit y asignar con eficacia sus recursos. Las ventajas que tienen las instituciones que participan se incluyen: datos e informes institucionales que le permiten determinar si sus servicios cumplen las expectativas de los usuarios, permite comparar el funcionamiento de su biblioteca con otras instituciones similares y de su competencia, el acceso de los participantes a una biblioteca en línea LibQUAL+(TM), de los artículos de investigación, la oportunidad de sentirse bien y a la parte de una comunidad interesada en la excelencia de los servicios de la biblioteca.</li> </ul>
<p><b>CÓMO LIBQUAL+TM BENEFICIA A LOS USUARIOS DE SU BIBLIOTECA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LibQUAL+(TM) ofrece a los usuarios de la biblioteca la oportunidad de indicar hacia donde debe dirigirse la mejora de los procesos. De modo que, usted puede responde a las necesidades y expectativas de los servicios. Usted puede desarrollar los servicios que mejor reúnan las expectativas de sus usuarios comparando los datos de su biblioteca con el de instituciones semejantes y examinando las prácticas de esas bibliotecas que son evaluadas altamente por sus usuarios.</li> </ul>
<p><b>CÓMO SE CONDUCE LA ENCUESTA SOBRE LIBQUAL+TM</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para evaluación con LibQUAL+(TM) se requiere poca maestría técnica en su parte. Usted invita a sus usuarios que realicen la evaluación, distribuyendo en el URL en la página Web de su biblioteca vía Email. Los usuarios llenan el formulario de evaluación y sus respuestas se envían a una base de datos central. Los datos se analizan y se presentan usted en los informes que describen las expectativas que desean los usuarios.</li> </ul>
<p><b>CUÁLES SON LOS ORÍGENES DE LA ENCUESTA SOBRE LIBQUAL+TM</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para la evaluación con LibQUAL+(TM) se desarrolló de un modelo conceptual basado en el instrumento de SERVQUAL, una herramienta popular para determinar calidad del servicio en el sector privado. Las bibliotecas de la Universidad de Texas A&amp;M y otras bibliotecas utilizaron los instrumentos modificados de SERVQUAL por varios años; esos usos revelaron la necesidad de una herramienta nuevamente adaptada que serviría los requisitos particulares de bibliotecas. ARL, representando las bibliotecas más grandes de investigación de Norteamérica, con las bibliotecas de la Universidad de Texas A&amp;M para desarrollar, para probar, y para refinar LibQUAL+(TM). Este esfuerzo fue apoyado en parte por una concesión de fondo por de tres años del Departamento de Educación de los Estados Unidos para la mejora de la educación post-secundaria (FIPSE).</li> </ul>

### 2.6.2 Relevancia de l Método LibQUAL+ para la Biblioteca

La importancia que tiene este método de evaluación de bibliotecas, en particular para nuestra biblioteca; radica, como señalamos en su conceptualización y beneficios en que fomenta una cultura de la excelencia en el abastecimiento de servicios de la biblioteca y sobre todo, ayuda a que la biblioteca mejore las opiniones que los usuarios tienen de la calidad de los servicios que esta oferta.

Proveer a la biblioteca de esta herramienta comparable (benchmarking) con instituciones similares y de nuestra competencia, identificar las mejores prácticas en los servicios que ofrece la biblioteca, realzar e interpretar y actuar sobre las habilidades analíticas del personal, son en la actualidad las herramientas de evaluación de las cuales adolece nuestra institución.

La aplicación de esta herramienta también tendría una serie de aspectos positivos para la biblioteca, ya que el usuario es quien hace la propia evaluación del servicio, facilitaría la toma de decisiones, una actitud receptiva y abierta hacia nuevas ideas y continuas adaptaciones, a la vez que desarrollaría una mayor sensibilidad hacia la importancia de la cultura organizacional. La emulación de las mejores prácticas en sus procesos conduciría a la biblioteca a ofrecer una mejora de la calidad de los servicios a sus usuarios y estarían más preparadas para el cambio, aprendiendo continuamente de otros y gestionando más eficazmente sus recursos, para hacer frente a las restricciones presupuestarias o a la necesidad de implantar los nuevos servicios que demandan los usuarios.

## 2.7. EVALUACION COMPARATIVA (BENCHMARKING)

La evaluación comparativa como sistema valorativo, desempeña el rol de cotejar los resultados obtenidos en dos organizaciones con características similares. Esto nos puede facilitar en gran medida la decisión de cuál o cuáles instrumentos podemos aplicar para evaluar nuestra biblioteca. Sin embargo, debemos tomar en cuenta que cada biblioteca académica atiende demandas específicas conforme a su población estudiantil y académica, pues aun cuando se ofrezcan las mismas carreras en instituciones similares, hay variantes que las diferencian, como el plan curricular, la formación que tienen los docentes, la distribución de los grupos, etc. Estos factores hacen la discrepancia, entre otras cosas, en la funcionalidad y progreso de la biblioteca universitaria.

A partir de la evaluación comparativa, como administrador de su biblioteca o como elemento del sistema administrativo, podemos comparar los elementos que se utilizan en organizaciones similares a la nuestra e informarnos de los procedimientos de evaluación que se implementan, analizar si la evaluación que se realiza actualmente en su biblioteca es congruente con las necesidades que se observan.

### 2.7.1 Evaluación de Desempeño de la Biblioteca

En el foro debimos debatir los métodos de evaluación comparativa que utilizaríamos. Propuse dos modelos, uno utilizando los rubros que detallamos en el *apéndice F* en base a datos estadísticos anuales, y otro, presentando la información utilizando indicadores de gestión de bibliotecas estandarizados, en vez de rubros en un año específico.

En el caso nuestro no podíamos realizar la evaluación comparativa utilizando este último modelo, ya que no contamos con la información que requiere este modelo.

Ahora bien, tomando como base los rubros presentados en el *apéndice F*, elaboramos un posible cuestionario de desempeño para evaluar comparativamente la biblioteca.

En el acápite siguiente detallamos la metodología utilizada, origen de los datos y análisis de la aplicación de esta técnica conocida como evaluación comparativa o benchmarking.

### 2.7.2 Aplicación de la Técnica Benchmarking y Análisis de los Resultados

La evaluación comparativa como sistema valorativo, desempeña el rol de cotejar los resultados obtenidos en dos o más organizaciones con características similares. Esto facilita en gran medida, la decisión de cuál o cuáles instrumentos podemos aplicar para evaluar una biblioteca. Sin embargo, hay que tomar en cuenta que cada biblioteca tiene demandas específicas conforme a su población potencial; ya que, aun cuando se ofrezcan las mismas carreras, entre las instituciones hay variantes que las diferencian, como por ejemplo el plan de estudio, la formación de los docentes, entre otros.

### 2.7.2.1 Benchmarking: herramienta de gestión de la excelencia

En la actualidad se utilizan diversas técnicas gerenciales como *el Benchmarking* para realizar la evaluación comparativa en una organización. Esta es una de las últimas herramientas introducidas en el sector bibliotecario dentro del amplio catálogo de técnicas de calidad existentes. La definición que con frecuencia se utiliza es la de David Kearns *"es un proceso de evaluación continuo y sistemático de los productos, servicios, y métodos, con respecto a los competidores más eficientes o las empresas reconocidas como líderes"*. El propósito es de impulsar a las organizaciones hacia el logro de los estándares de calidad con firme objetivo de realizar mejoras continuas para que estas eleven sus indicadores de eficiencia y determinen la satisfacción del usuario, ante la demanda de información de la época actual.

Toda iniciativa de Benchmarking parte de la consideración de que es difícil que una organización alcance unos resultados superiores a sus competidores en todos los procesos. Siempre tendrá aspectos susceptibles de mejora respecto a otras organizaciones. El Benchmarking actúa como un mecanismo de cooperación y colaboración entre entidades análogas o no, de cara a compartir información para mejorar sus procesos.

#### 2.7.2.2 Por qué aplicaremos Benchmarking

- Es un medio muy eficiente para introducir mejoras.
- Forma parte total de un proceso global de solución de problemas con el claro propósito de mejorar la organización.
- Ayudan a tener conocimiento de cómo estamos desarrollando un proceso o función.
- Es un elemento de motivación del empleado, ya que su participación es fundamental para la posterior marcha de cambios en dicho proceso.
- Una referencia externa de cómo lo están haciendo otros, por comparación de datos e indicadores de resultados.
- Conocimiento de otras prácticas de trabajo

#### 2.7.2.3 Ampliación de Benchmarking en tres bibliotecas universitarias

La metodología para este estudio consistió, tal solicita la actividad 2.7 en la conformación de un equipo de trabajo para intentar aplicar esta técnica entre tres bibliotecas universitarias centrales de instituciones más o menos similares, de los compañeros del curso, como socios de benchmarking. Vía correo electrónico nos pusimos de acuerdo para elaborar el instrumento, el cuestionario, así como para formar el grupo, con los diferentes rubros. Al no poder conformarse los grupos de trabajo como aspiraba, sólo dos compañeros logramos ponernos de acuerdo y una compañera de otro grupo me facilitó los datos de su biblioteca, con los cuales trabajé y sugerí a mi compañera que también hiciera un análisis particular. Se identificaron las fuentes que permitiera recopilar la información, donde ambos sugerimos diferentes aspectos a evaluar. Se identificaron tres fuentes o aspectos en el cuestionario, como: datos cuantitativos básicos o informaciones generales, planificación y evaluación de resultados de recursos. Los datos solicitados en la primera y segunda parte, correspondieron a datos estadísticos; la tercera parte del cuestionario eran preguntas abiertas.

Se aplicaron los cuestionarios para recopilar la información. Luego de manera individual cada quien procesó su información obtenida. A partir de aquí cada cual elaborará su análisis individual de su información y los resultados de cómo quedó evaluada su biblioteca. Por limitaciones de tiempo en nuestro caso, nos limitamos a analizar la parte de información general que los datos nos permitieron.

Por otra parte, este estudio tiene la limitación de que una técnica, como la observación propia del proceso de benchmarking, no se aplicó. Solo se ofrecieron datos estadísticos e indicadores de rendimiento en el cuestionario de interés vinculados al estudio.

**2.7.2.4 Situación del servicio de la biblioteca UNPHU en relación con las bibliotecas en cuestión.**

Lo ideal es que los indicadores a ser comparados con nuestro servicio de biblioteca sean similares, que se asemejen en cuanto a antigüedad, número de usuarios, estructura, etc. Lo importante es aprender a usar la herramienta y las técnicas de benchmarking como herramienta de evaluación de calidad. Se trata de la Biblioteca Universidad Juárez del Estado de Durango (UJED) y la biblioteca de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEC). Los datos estadísticos corresponden al año 2004.

**Cuadro no. 1**  
**Datos cuantitativos básicos**

<i>Datos cuantitativos básicos</i>	<b>Biblioteca UNPHU</b>	<b>Biblioteca UJED</b>	<b>Biblioteca UPAEC</b>
<b>Datos generales</b>			
<i>Horario</i>	64	60	81
Estudiantes	5,580	13616	7790
Profesores	368	1854	1,156
Usuarios potenciales	5,948		8,746
<b>Recursos</b>			
M2 de superficie	4500	2600	1545
Asientos de lectura	350	560	251
Asientos de PC's de uso público	24	40	54
Número de monografías en volúmenes	72,484	48000	70,058
Número de Púb. Periódicas activas (Tít.)	218	120	290
Número de materiales audiovisuales	3,250	2000 videos, CD 1125, DIAP 625 Mapas 3100	5,119
Número accesos a bases de datos	20		26,344
Préstamos a domicilio	28,228	10741	180,590
Préstamos en sala	142,466	87254	
Consulta a bases de datos	20	First Search, EBSCO, OVID, INFOLATINA	26,344
Número de personal	28	40	17
<b>Datos económicos</b>			
Inversión en monografías	48,000. USA	2,400,000 PESOS	96,000 USD
Inversión en publicaciones periódicas	6,000 USA	120,000 PESOS	10,000 USD
Inversión en base de datos	3,000 USA	2,000,000 PESOS	1900 USD
Inversión en información electrónica	10,000 USA	7,200 DÓLARES	23,000 USD

Cuadro no. 2  
Indicadores de recursos

<i>Indicadores básicos</i>	Biblioteca UNPHU	Biblioteca UPAEC
<b>Indicadores de recursos</b>		
Personal / usuario potencial	0.005	0.002
Porcentaje del presupuesto		
Recursos de información	53	31
	39	55
<i>Gastos de personal</i>		
Gastos en funcionamiento	14	8
Espacios		
M2 / usuario potencial	0.19	1.3
Asientos de lectura / por usuario potencial	0.06	0.03
Asientos para PC's / usuario potencial	0.006	0.004
Colecciones		
Gastos en materiales y recursos de información / usuario potencial	11	16
Volúmenes añadidos / usuarios potenciales	0.52	0.23
Número de volúmenes de monografías / usuario potencial	4	9
Indicadores de eficiencia		
Número de préstamo / usuario potencial	29	21
Preguntas de referencias atendidas /usuario potencial	0.08	0.11

### 2.7.2.5 Análisis de los Resultados

#### a) Ratio referente al personal

En lo que respecta al personal por usuario potencial, el servicio de la Biblioteca UNPHU ocupa la segunda posición con 0.005 usuarios por empleados, seguido de la biblioteca UPAEC con 0.002 usuario potencial por empleados. Es preciso tener destacar que en el renglón de usuarios potenciales la UJED no ofrece datos, mientras que en la UPAEC es de 8,746, superior a la UNPHU que es de 5,948 usuarios potenciales.

Hay que destacar que no se ofrecen datos por categorías de empleados por usuarios potenciales, es decir, distribuidos: como bibliotecarios, personal auxiliar, técnicos, de apoyo. No sabemos si estamos por debajo o por encima de la media de la norma de ANUIES, que lo distribuye por categorías de personal por usuarios.

#### b) Ratio referente a la infraestructura

La cantidad de espacio que una universidad dedica a la biblioteca ha sido considerada tradicionalmente como uno de los indicadores de más impacto. Ciertamente, si bien el espacio no implica un servicio bibliotecario de calidad, la insuficiencia de espacio físico impide su existencia. En lo que respecta la ratio de m2 por usuario potencial, el servicio de la Biblioteca de la UNPHU es de 1.3 M2, ocupando la primera posición, seguida de la biblioteca de la UPAEC. Sin embargo, está por debajo de la media de ANUIES, que recomienda 2.5 M2 por usuario potencial. La UJED no ofrece datos sobre el particular para poder calcularlo.

El número de asientos de lectura que ofrece la biblioteca universitaria es significativo porque indica las posibilidades de estos servicios. En relación al número de asientos o puestos de lectura por usuario potencial, la biblioteca de la UNPHU es de 0.006 asientos/usuario potencial, seguida de la biblioteca de la UPAEC con 0.006 y por último la biblioteca UJED esto porque no ofrece datos de usuarios potenciales. Nuestra biblioteca esta por debajo de la media, ya que acomoda un 6% de los usuarios.

Por otra parte, la aparición de nuevas formas de acceso a la información a través de redes de información, ha multiplicado la necesidad de asientos con PC's conectada a la red Intranet o a la Internet. En ese sentido, la cantidad de PC's por usuario potencial es un indicador; de alguna forma, del grado de adaptación de las bibliotecas a las TIC's. Si bien la biblioteca de la UNPHU es de 0.006 por usuario potencial, en relación a la UPAEC es mucho menor. La norma de ANUIES recomienda una PC por cada 100 usuarios, por lo que está muy por debajo de la citanorma.

### **c) Ratio referente a colecciones**

En la ratio de número de monografía por usuario potencial, el servicio de la Biblioteca UNPHU es de 4 volúmenes, ocupa la última posición, cifra inferior a la media de ANUIES que es de 15 por usuario potencial. Sólo la biblioteca la UPAEC nos sigue con 3 volúmenes/usuarios. En cuanto al número títulos de publicaciones periódicas activas por usuario potencial, la biblioteca de la UNPHU ocupa la segunda posición con 0.58 títulos. El primer lugar lo ocupa la biblioteca de UPAEC y en tercer lugar la biblioteca de la UJED.

El gasto en adquisición en material y recursos de información por usuario potencial en la biblioteca de la UNPHU es de US\$1.00 por usuario. Es el más bajo en comparación con las otras bibliotecas, la UPAEC con US\$96.000 y la UJED con \$2.400.000 pesos mexicanos. Este resultado, por otra parte, imposibilita tener colecciones bibliográficas adecuadas a las necesidades que demanda del usuario, y en especial para atender al menos la bibliografía recomendada en las asignaturas del plan de estudio, se hace evidente.

### **d) Ratio referente al presupuesto**

El presupuesto de una biblioteca y su distribución interna ha sido un indicador clásico de los recursos a disposición de las bibliotecas para llevar a cabo sus funciones. En lo que respecta al porcentaje del presupuesto gastado en las siguientes categorías: materiales y recursos de información, personal y gasto en funcionamiento, la biblioteca de la UNPHU, en cuanto a gastos de recursos de información, el porcentaje gastado de presupuesto fue de 53%, en relación con los servicios de la Biblioteca UPAEC que es de 31%.

En relación al porcentaje del presupuesto en gasto del personal, los servicios de la biblioteca de la UNPHU fue de 39%, ocupó la última posición respecto a la biblioteca de la UPAEC que fue de 55%. Las normas de ANUIES no recomiendan la media en relación a esta información.

### **e) Ratio referente a los servicios**

Desde el punto de vista de la evaluación de la calidad, los servicios de préstamos por las bibliotecas, el número de préstamo es considerado por la bibliografía profesional como indicador fiable y es un indicador relacionado con la metodología docente. En lo que respecta al préstamo a domicilio por usuario potencial al año, el servicio de la biblioteca UNPHU es de 29, ocupando la primera posición con respecto al resto de las bibliotecas. La norma de ANUIES no ofrece indicadores. La relación de préstamo en las mejores universidades de los Estados Unidos es de 60 a 80 préstamos por usuario al año. Debe destacarse en las bibliotecas con quien nos comparamos, el número de población de usuario potencial es mayor que la nuestra.

## 2.8. EVALUACION EXTERNA

La evaluación externa es llamada así debido a que es realizada por centros ajenos a las bibliotecas. Esto se lleva a cabo con base en lineamientos y normas de calidad con el fin de analizar el funcionamiento de los procesos administrativos y de servicios que se desarrollan dentro de la biblioteca, tratando de identificar en todo momento las deficiencias.

Si el organismo evaluador considera que la biblioteca evaluada cubre los requisitos de manera satisfactoria, se le concede una acreditación, certificación o reconocimiento correspondiente. A partir de la concesión, la organización adquiere el compromiso de mantener y mejorar sus estándares de calidad formulando programas, planes, etc. de mejora continua y alta calidad si quiere conservar el estatus que se otorga.

La evaluación externa puede realizarse con base en las normas internacionales como el ISO 9000, o por cualquier organización que esté especializada en esta función. Sin embargo, cuando se establece que la evaluación externa compete a organismos internacionales, normalmente es porque el producto o servicio que se pretende ofrecer, va a ser distribuido en diversos países, por lo que es necesario que sea de alta calidad para obtener el reconocimiento social, político, económico o cultural.

### 2.8.1 Esquema General de Evaluación de Bibliotecas

<p><b>CUADRO SINOPTICO</b></p> <p><b>CONCEPTO:</b></p>	<p><b>GUIA METODOLOGICA PARA LA EVALUACION DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS.</b></p> <p>La evaluación de las bibliotecas nos permite establecer un diagnóstico, saber en qué condiciones se encuentran tanto al interior como en términos comparativos y, de esta manera, poder definir estrategias eficaces y adecuadas de mejoramiento y actualización para cada una de ellas. El nivel de exigencia hacia las bibliotecas ha cambiado radicalmente en las últimas décadas.</p> <p>La biblioteca del presente, además de física es virtual, lo que amplía su campo de acción al resguardo de discos compactos y material audiovisual, entre otros, así como su incorporación a la internet y a las diversas redes especializadas. La biblioteca del nuevo milenio debe propiciar el autoaprendizaje, no sólo proporcionando acceso a Internet, sino aportando conocimientos e información a la red, lo que le permitirá el acceso a usuarios remotos. Este nuevo concepto está basado en el uso de las tecnologías, siendo esta la base de sustentación y apoyo de esta Guía de evaluación.</p>
<p><b>METODOLOGÍA</b></p>	<p>La Guía metodológica contempla en su diseño que la evaluación pueda ser realizada por la propia Institución a manera de una autoevaluación, donde la misma biblioteca o sistema bibliotecario pueda comparar lo que es, con lo que debiera ser y pueda evaluarse también, si así se solicita, interinstitucionalmente a través de comités de pares, de modo que por medio de la verificación de la autoevaluación se hagan las recomendaciones pertinentes. Independientemente de la forma en que se aplique la evaluación, la Guía permitirá a través de la información obtenida, hacer recomendaciones que apoyen el desarrollo armónico de los servicios bibliotecarios de cada Institución de Educación Superior.</p>
<p><b>CRITERIOS</b></p>	<p><b>1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b></p> <p>CRITERIO: 1.1 Plan de desarrollo de la institución</p> <p>CRITERIO: 1.2 Plan de desarrollo bibliotecario</p> <p>CRITERIO: 1.3 Dependencia orgánica de la biblioteca o sistema bibliotecario</p> <p>CRITERIO: 1.4 Programa de trabajo</p> <p>CRITERIO: 1.5 Manual de organización</p> <p>CRITERIO: 1.6 Manual de puestos</p> <p>CRITERIO: 1.7 Manual de procedimientos</p> <p>CRITERIO: 1.8 Reglamento general</p> <p>CRITERIO: 1.9 Comité de biblioteca</p> <p>CRITERIO: 1.10 Proceso de evaluación</p>

**II. RECURSOS**

- CRITERIO: 2.1 Presupuesto
- CRITERIO: 2.2 Personal
- CRITERIO: 2.3 Planta física (usuarios)
- CRITERIO: 2.4 Planta física (colección)
- CRITERIO: 2.5 Planta física (oficinas y servicios)
- CRITERIO: 2.6 Tecnología aplicada a los procesos servicios

**III. COLECCIÓN DOCUMENTAL**

- CRITERIO: 3.1 Política de desarrollo de colecciones
- CRITERIO: 3.2 Materiales documentales procesados
- CRITERIO: 3.3 Evaluación de las colecciones

**IV. SERVICIOS**

- CRITERIO: 4.1 Acceso a la colección
- CRITERIO: 4.2 Horario de servicio
- CRITERIO: 4.3 Préstamo
- CRITERIO: 4.4 Servicios de consulta
- CRITERIO: 4.5 Servicios de reproducción
- CRITERIO: 4.6 Formación de usuarios
- CRITERIO: 4.7 Estudios de satisfacción de usuarios
- CRITERIO: 4.8 Estadísticas de uso de los servicios

**2.8.2 Evaluación Externa: retos que Enfrentaría la Biblioteca**

**- Pasos que Incluye un Proceso de Evaluación**

De forma general presentamos ahora los pasos que incluye todo proceso de evaluación. Es la sección 2.10.1 donde detallamos cuáles serían los retos que enfrentaría la biblioteca si desea tener éxito en una evaluación externa.

<b>PASOS DE UN PROCESO DE EVALUACION</b>	
<b>PASOS</b>	<b>CONSISTE EN</b>
1. Determinar las áreas que se analizarán	Por lo general responden a las áreas básicas que atiende la biblioteca <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración</li> <li>• Recursos</li> <li>• Colecciones</li> <li>• Servicios</li> </ul>
2. Definir los criterios que se evaluarán	Aspectos sujetos a la evaluación dentro de cada uno de los aspectos antes expuestos
3. Definir los Indicadores	Elementos que se tendrán en cuenta para enmarcar el criterio a evaluar. Son únicos para cada caso.
4. Definir la fuente de Información	Determinar de qué elemento se extraerá la información: informes, documentos, cuestionarios, manuales, reportes u otros
5. Línea de Reflexión	El elemento más importante es el punto de partida para la acción. Permitirá determinar que medidas tomar al conocer los resultados.

## 2.9. ORGANISMOS CERTIFICADORES DE EDUCACION

Toda institución educativa, ya sea del sector público o privado, debe ofrecer una educación actualizada y de alta calidad. La gran competitividad en el mercado laboral propicia que las organizaciones se enfoquen en contratar al personal mejor capacitado para desempeñar un puesto, por lo que cada institución educativa debe estar comprometida a mejorar sus planes de estudio, actualizar y capacitar lo mejor posible a su personal docente y administrativo.

La biblioteca universitaria es el lugar de mayor importancia como fuente de información dentro de la institución educativa, pues el fin de ésta es el generar conocimiento a través de la información planeada y analizada. Por consiguiente, es obligación del personal que labora en la biblioteca desempeñar en la forma más óptima su trabajo, haciendo uso de todos los recursos que estén bajo su disposición.

Dependiendo de las necesidades educativas de cada país, estos determinan e instituyen qué organismos tienen la facultad para certificar la calidad educativa de una institución. Es de suma importancia que usted conozca cuáles son los organismos certificadores educativos en su región. Por esta razón, presentamos un directorio selectivo de organismos e instituciones tanto nacionales como internacionales del sector educativo dedicados y acreditados como organismos evaluadores de la calidad educativa.

### 2.9.1 Directorio de Organismos Acreditadores Nacionales e Internacionales

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRIQUEZ URENA	
	<p><b>Directorio de Organismos Acreditadores</b></p> <p><b><u>A, C, D, E, F, I, M, O, S, T</u></b></p>
	<p><b>A</b></p> <p>Asociación Mexicana de Facultades y Escuelas De Medicina (AMFEM), Manuel López Catilla 754 Col. del Valle, México, D. F. Tel.: 5682-9482 Fax: 5687-9323 Web: <a href="http://www.amfem.edu.mx">http://www.amfem.edu.mx</a> E-mail: <a href="mailto:amfem@servidor.unam.mx">amfem@servidor.unam.mx</a></p> <p>Asociación Dominicana para el Autoestudio y la Acreditación (ADAAC) Máximo Cabral no. 8, Gazcue Santo Domingo, República Dominicana Tel.: (809) Fax.: (809) Web: <a href="http://www.adaac.cjb.net">www.adaac.cjb.net</a> E-mail: <a href="mailto:adaa.santos@verizon.net.do">adaa.santos@verizon.net.do</a></p>
	<p><b>C</b></p> <p>Consejo Nacional par Asuntos Bibliotecarios de Instituciones de Educación Superior (CONPAB-IES), México, D. F. Web: <a href="http://www.conpab.uaslp.mx/conpab-ies.htm">http://www.conpab.uaslp.mx/conpab-ies.htm</a> Consejo Superior de Educación, Chile Web: <a href="http://www.cse.cl">http://www.cse.cl</a></p>

	<p>Council for Higher Education Accreditation (CHEA), USA Web: <a href="http://www.chea.org">http://www.chea.org</a> E-mail: <a href="mailto:chea@chea.org">chea@chea.org</a></p> <p>Consejo Nacional de Acreditación (CNA), Colombia Web: <a href="http://www.cna.org.co/">http://www.cna.org.co/</a> E-mail: <a href="mailto:laverde@cna.org.co">laverde@cna.org.co</a></p> <p>Consejo de Educación Superior de Puerto Rico Ave. Ponce de León 1492 Edificio Centro Europa piso 5, San Juan, Puerto Rico 00910-1900 Web: <a href="http://www.ces.gobierno.pr">www.ces.gobierno.pr</a></p> <p>Consejo Nacional de Educación Odontológica AC. (CONAEDO) Guadalajara, Jal., México E-mail: <a href="mailto:coaedo@hotmail.com">coaedo@hotmail.com</a></p> <p>Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT), Chile Web: <a href="http://www.copant.org/default_s.asp">http://www.copant.org/default_s.asp</a> E-mail: <a href="mailto:copant@cntv.net">copant@cntv.net</a></p> <p>Commision of Colleges, USA Web: <a href="http://www.sacs.org">http://www.sacs.org</a> E-mail: <a href="mailto:achard@sacscos.org">achard@sacscos.org</a></p> <p>Comités Interinstitucionales para la Evaluación De la educación Superior (CIEES), México, D. F. E-mail: <a href="mailto:asesacad@ciees.com.mx">asesacad@ciees.com.mx</a></p> <p>Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería, AC (CACEI), México, D. F. Web: <a href="http://www.rampguide.com/mexed.htm">http://www.rampguide.com/mexed.htm</a></p>
	<b>D</b>
	<p>Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (DIGENOR) Secretaría de Estado de Industria y Comercio Av. México, Esq. Leopoldo Navarro Edif. Oficinas Gubernamentales "Juan Pablo Duarte", 7mo. piso, Santo Domingo, República Dominicana Tel.: (809) 685-5171 Fax: (809) 686-1973 Web: <a href="http://www.seic.gov.do/digenor/default.htm">www.seic.gov.do/digenor/default.htm</a></p> <p>Dirección Nacional de Normas Av. Puente de Tecamachalco #6, México Tel.: 5629-9500 Fax: 5520-9715</p>
	<b>E</b>

	<p>Entidad Nacional de Acreditación, España Web: <a href="http://www.enac.es/espanol">http://www.enac.es/espanol</a> E-mail: <a href="mailto:enac@enac.ed">enac@enac.ed</a></p> <p>Entidad Mexicana de Acreditación AC. (EMA), México, D. F. Web: <a href="http://www.ema.org.mx">http://www.ema.org.mx</a> E-mail: <a href="mailto:ema@ema.org.mx">ema@ema.org.mx</a></p>
	<b>F</b>
	<p>Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES), México, D. F. Web: <a href="http://www.fimpes.ur.mx">http://www.fimpes.ur.mx</a></p>
	<b>I</b>
	<p>Interamerican Accreditation Cooperation (IAAC), c/o entidad mexicana de acreditación Manuel María Contreras 133, piso 2 Col. Cuauhtémoc, DF, 06597, México Tel.: +52-55-55-91 05 32 Fax: +52-55-55 91 05 29 Web: <a href="http://iaac-accrreditation.org">http://iaac-accrreditation.org</a> E-mail: <a href="mailto:secretariat@iaas-accrreditation.org">secretariat@iaas-accrreditation.org</a>, <a href="mailto:iaac@inmetro.gov.br">iaac@inmetro.gov.br</a></p> <p>Instituto de Evaluación y Acreditación Universitaria (UNP), Perú Web: <a href="http://www.unp.edu.pe">http://www.unp.edu.pe</a> E-mail: <a href="mailto:Beau@tallan.unp.edu.pe">Beau@tallan.unp.edu.pe</a></p> <p>International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE), Nueva Zelanda Web: <a href="http://www.inqaahe.org">http://www.inqaahe.org</a> E-mail: <a href="mailto:vroeijerstijn@vsnu.nl">vroeijerstijn@vsnu.nl</a></p> <p>Instituto de Investigación y Fomento de la Modernización y Acreditación Integral de las Universidades Peruanas (FOMACU), Perú Web: <a href="http://www.snr.edu.pe">http://www.snr.edu.pe</a> E-mail: <a href="mailto:infomacu@anr.edu.pe">infomacu@anr.edu.pe</a></p>
	<b>M</b>
	<p>Middle States Commission on Higher Education, 3624 Market Street Philadelphia, PA 19104 Tel.: (267) 284-5000 Fax: (215) 662-5501 Web: <a href="http://www.msache.org/">http://www.msache.org/</a> E-mail: <a href="mailto:info@msache.org">info@msache.org</a>.</p>
	<b>O</b>
	<p>Organismo Argentino de Acreditación (OAA), Argentina Web: <a href="http://www.oaa.org.ar">http://www.oaa.org.ar</a> E-mail: <a href="mailto:info@oaa.org.ar">info@oaa.org.ar</a></p>
	<b>S</b>
	<p>Secretaría de Estado de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (SEESCyT) Ave. Enrique Jiménez Moya, Esq. Juan de Dios Ventura Simó,</p>

	<p>5to. Piso, Centro de los Héroes Santo Domingo, República Dominicana Tel.: (809) 533-3381 Fax: (809) 535-4694 Web: <a href="http://www.seescyt.gov.do">www.seescyt.gov.do</a> Sothem Association of Colleges and Schools (SACS), USA Web: <a href="http://www.sacs.org">http://www.sacs.org</a></p> <p>Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Media Superior y Superior, México, D. F.</p>
	<b>T</b>
	<p>Tribunal Examinador de Médicos de Puerto Rico, PO Box 70184, San Juan, Puerto Rico 00936-8184 Tel.: (787) 274-7676 Fax. 250-3307</p>

### 2.9.2 Agencias de Evaluación y Acreditación en la República Dominicana.

En República Dominicana por la Ley 139-01, Capítulo VIII, Artículo 73 al 83, de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, se establecen como organismos responsables de la Evaluación Externa a:

#### a) Secretaría de Estado de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (SEESCYT)

Esta Secretaría es una institución estatal, creada en 2001 por la Ley 139-01 cuyo propósito fundamental es la creación del Sistema Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, establecer la normativa para su funcionamiento, los mecanismos que regulen la calidad la pertinencia de los servicios que prestan las instituciones que lo conforman y sentar las bases jurídicas para el desarrollo científico y tecnológico nacional.

En cumplimiento de sus fines la SEESCYT tiene mandato legal para realizar las siguientes tareas:

- Evaluaciones externas
- Acreditación de carreras de grado
- Acreditación de carreras de postgrado
- Evaluación de proyectos institucionales
- Reconocimiento de entidades privadas

En relación con la evaluación externa tiene a su cargo evaluar la calidad en la que será valorada conforme a la calidad de los recursos humanos que ingresen al sistema, los insumos y los resultados en la universidad nacional y los centros regionales, las universidades privadas; la acreditación de estudios de postgrado y carreras reguladas y la emisión de recomendaciones sobre los proyectos institucionales de nuevas universidades estatales y de las solicitudes de autorización provisoria y definitiva de establecimientos universitarios privados. Posee también la función de dictaminar sobre el reconocimiento de entidades privadas de evaluación y acreditación universitaria.

La evaluación externa realizada por la SEESCYT tendrán entre sus objetivos:

- a. Contribuir con el desarrollo y mejoramiento cualitativo del sistema y de las instituciones que lo conforman;
- b. Garantizar la pertinencia, eficacia, y la eficiencia de la educación superior y de las actividades de la ciencia y tecnología;
- c. Garantizar el cumplimiento de la presente ley y los reglamentos que los complementan;

- d. Mantener informada a la sociedad sobre desempeño de las instituciones que integran el sistema;
- e. Utilizar los resultados en la definición de políticas dirigidas al fortalecimiento del Sistema Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología.
- f. Propiciar el desarrollo y fortalecer la credibilidad a los usuarios del servicio educativo del nivel superior, al público en general y a la SEESCYT.

**b) Las instituciones evaluadoras privadas reconocidas, integradas por pares académicos.**

La única institución privada reconocida para realizar evaluaciones externas en el país a instituciones de educación superior es la *Asociación Dominicana para el Estudio y la Acreditación (ADAAC)*. La ADAAC, fundada en 1987, es una agencia privada, no lucrativa y de finalidad pública, que agrupa a instituciones de educación superior de la República Dominicana, incluyendo la SEESCYT, que coordina iniciativas y esfuerzos dirigidos a lograr el mejoramiento progresivo de la calidad de la formación universitaria, así, como respecto a las funciones de investigación, extensión y gestión de las instituciones de educación superior.

Sus objetivos:

- Evaluar y acreditar a las instituciones de educación superior, así como sus programas y/o carreras legalmente reconocidas por los organismos oficiales competentes.
- Definir y aprobar guías, criterios y procedimientos apropiados para los procesos de evaluación y acreditación en el marco de las políticas correspondientes.
- Promover el interés público en lo referente a la calidad de la educación superior dominicana.
- Fomentar la relación y colaboración con otras organizaciones afines, nacionales y extranjeras.

## **2.10. CERTIFICACION ISO**

La International Organization for Standardization (**ISO**), está conformada por más de 148 países a nivel mundial. Es reconocida y aceptada por múltiples organizaciones e instituciones, ya que desde su fundación se ha dedicado al desarrollo de estándares técnicos de alta calidad, de seguridad, de confiabilidad y de la eficacia de servicios y productos. Busca con ello que el usuario tenga la certeza de que el producto o servicio que utiliza sea de los mejores.

Las bibliotecas universitarias se adhieren a la estandarización de la ISO 9000 como parte fundamental de la interconexión entre las mismas, tratando de lograr y ofrecer la misma calidad de los servicios en cada biblioteca universitaria, facilitando de este modo, los accesos a la información de los usuarios. Es por ello que las bibliotecas universitarias se someten a un proceso de evaluación, que si es aprobado, las certifica como institución de calidad bajo las normas ISO 9000.

### **2.10.1 Parámetros Generales de la ISO 9002 y Estrategias de Implementación**

A continuación presentamos por áreas los retos que enfrentarían la institución; y en particular la biblioteca, para tener éxito en una posible evaluación:

#### **I. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

CRITERIO: 1.1 Plan de desarrollo de la institución

CRITERIO: 1.2 Plan de desarrollo bibliotecario

CRITERIO: 1.3 Dependencia orgánica de la biblioteca o sistema bibliotecario

**SI EL SISTEMA UNIVERSITARIO SE UNIFICARA ESTO EXIGIRÁ DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO, SU EXPANSIÓN, PROFESIONALIZACIÓN Y MEJORA CONTINUA.**

- CRITERIO: 1.4 Programa de trabajo
- CRITERIO: 1.5 Manual de organización
- CRITERIO: 1.6 Manual de puestos
- CRITERIO: 1.7 Manual de procedimientos
- CRITERIO: 1.8 Reglamento general
- CRITERIO: 1.9 Comité de biblioteca

**SE HARÁ NECESARIO CREAR EL COMITÉ DE SEGUIMIENTO**

- CRITERIO: 1.10 Proceso de evaluación

**SE HARÁ NECESARIO ESPECIFICAR EL MODELO Y PROCESO DE EVALUACIÓN**

**II. RECURSOS**

- CRITERIO: 2.1 Presupuesto

**EXIGENCIA DE INSTANCIAS ACREDITADORAS COMO ADAAC**

- CRITERIO: 2.2 Personal

**LA PROFESIÓN BIBLIOTECARIA A TODO EL PERSONAL**

- CRITERIO: 2.3 Planta física (usuarios)

**SERÁ NECESARIO QUE CADA CAMPUS CUENTE CON UN EDIFICIO DISEÑADO COMO BIBLIOTECA**

- CRITERIO: 2.4 Planta física (colección)

**SERÁ NECESARIO QUE CADA CAMPUS CUENTE CON UNA PROPORCIÓN ADECUADA DE TEXTOS POR USUARIO Y POR ÁREA DE CONOCIMIENTO (DE ACUERDO AL CURRÍCULO VIGENTE)**

- CRITERIO: 2.5 Planta física (oficinas y servicios)

**SERÁ NECESARIO QUE CADA CAMPUS CUENTE CON UN EDIFICIO DISEÑADO COMO BIBLIOTECA**

- CRITERIO: 2.6 Tecnología aplicada a los procesos y servicios

**III. DESARROLLO DE COLECCIONES**

**COLECCIÓN DOCUMENTAL FUNCIONANDO COMO UN SISTEMA BIBLIOTECARIO**

- CRITERIO: 3.1 Política de desarrollo de colecciones
- CRITERIO: 3.2 Materiales documentales procesados
- CRITERIO: 3.3 Evaluación de las colecciones

**IV. SERVICIOS**

**SISTEMA BIBLIOTECARIO DISPONER COMO UNA UNIDAD CENTRAL Y LAS BIBLIOTECAS DE LOS CAMPUS DEDICARÁN LOS SERVICIOS A LOS USUARIOS.**

- CRITERIO: 4.1 Acceso a la colección
- CRITERIO: 4.2 Horario de servicio
- CRITERIO: 4.3 Préstamo
- CRITERIO: 4.4 Servicios de consulta
- CRITERIO: 4.5 Servicios de reproducción
- CRITERIO: 4.6 Formación de usuarios
- CRITERIO: 4.7 Estudios de satisfacción de usuarios
- CRITERIO: 4.8 Estadísticas de uso de los servicios

**SERA INDISPENSABLE CONTAR CON PERSONAL DIRECTIVO Y EJECUTIVO PARA LA BIBLIOTECA DE CADA CAMPUS. EL SISTEMA DE EVALUACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD TENDRÁ QUE SER EL MISMO EN TODOS LOS CASOS**

### **CONCLUSIONES**

El curso "Capital humano y evaluación en bibliotecas académicas" es parte, como se anuncio al inicio del curso, del primer módulo del certificado sobre "Administración Estratégica de Bibliotecas Académicas" organizado e implementado; bajo la modalidad en línea o a distancia, por la OUI-COLAM. Las dos partes que conforman este curso, la primera, "**Administración de capital humano**" cumplieron con los objetivos propuestos. Es decir, revisar los conceptos generales sobre la gestión de recursos humanos y las normas bibliotecarias como parte de la gestión; constituyeron, sin exagerar, el hecho más sobresaliente del curso.

Adentrarse en descubrir las potencialidades del capital humano de cualquier organización, es conocer los problemáticas de la empresa, es adentrarse y obligar a su gente a trabajar en equipo. Todo con un solo objetivo, mejorar la calidad de los servicios que ofrece y por ende, hacer de la organización una institución altamente competitiva.

La segunda, "**Evaluación organizacional**" siempre orientada a la calidad, conocimos que calidad total se enfoca en fomentar la mejora continua en la organización y afecta directamente a todos los miembros de la misma. Para ello es indispensable que se conozcan los procesos clave de la organización, se recopilen datos estadísticos y se evalúen la eficiencia y sobre todo, que las normas bibliotecarias son esenciales para planificar y evaluar los servicios que ofertamos.

Por lo tanto, felicitamos a la OUI-COLAM y todas las instituciones participantes que hicieron posible este curso en línea por el alto nivel gerencial contenido en dicho curso, el cual nos permite, como miembro directivo y administrativo de la institución, conocer y estar al día sobre dos temas de tanta vigencia e importancia para la universidad. De hoy en adelante, las aportaciones que ofreceremos a la institución serán, sin lugar a dudas, significativas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS

- “Adecuación a la norma ISO 9001-2000 del sistema de calidad del Server de Biblioteques”.**
- “Estándares para bibliotecas Universitarias Chilenas”.** Consejo de Rectores de Universidades Chilenas.
- “La ISO 9001-2000 como herramienta de gestión de la calidad de una biblioteca”.**
- “LiQual+.** Association of Research Libraries.
- “Norma ISO 9000:2000”.** AENOR
- Arana, Mayorca, Walter. **“Motivación en la gestión empresarial”.**
- Arellano DE Loginow, Norka. **“Metodología de los mapas conceptuales”**
- Arellano, J. A. **“La evaluación de la educación superior en México”.** Modelo para la evaluación integral de las bibliotecas de educación superior. P. 18-61.
- Bellón Álvarez, L. A. **“Factores que inhiben y que favorecen el proceso de certificación de la calidad”.** Calidad total: Qué la promueve, qué la inhibe. P.29-50.
- Boetther, Vanessa. **“La importancia del capital humano y una economía difícil”.** Success Insights International, Inc.
- Calleja, Nazira. **“El desempeño y la satisfacción laboral de bibliotecarios : construcción de escalas de evaluación”.** En: Investigación Bibliotecológica. Vol.2, No.4. México : CUIB. UNAM; 1989. P.18-24.
- Castañeda N., Luz Stella, et al. **“El resumen como habilidad esencial para el trabajo académico”.** Revista interamericana de bibliotecología, vol. 22, No.1 Medellín, Colombia. Unaiversidad de Antioquia, 1999. P.87-91.
- Coing, Marga. **“Comunicación efectiva: una herramienta esencial para enfrentar el desafío del cambio tecnológico”.** Internacional Federation of Library Associations and Institutions (IFLA).
- Deutsch, Paula y Silcox, Barbara P. **“Learnign from other libraries : benchmarking to access library performance”.** En: Information Outlook, vol.7, No.7. Washington, DC, E.U.A.: SLA.2003. P.19-25.
- Evans, G. E.(Edward), Amadeo, A. J. y Carter, T. **“Introduction to the library.** Instration to Libraty, Public Services. 68. ed. Englewood : Libraries Unlimited, 1999. p.1-15.
- Evans, G. Edward. Y FET, Sandra M. **“Technical services overview”.** Introduction to Technical Services. 7a. ed. Englewood : Libraries Unlimited, 2002. p. 3-18.
- Fuentemayor, Katuska. **“La comunicación organizacional. Rumbo al liderazgo”.** Gestipolis.com
- García L., J. R. y Esparza T., A. **“Normatividad en los sistemas de bibliotecas de instituciones de educación superior : una experiencia de la UASLP”.**
- García Laguna, Juan Rene y Esparza Terrones, Adiarana del Rocío. **“Normatividad en los sistemas de bibliotecas de instituciones de educación superior: una experiencia de la UASLP”.** -- México : CGBSI, 2002.
- Gómez Hernández, J. A. **“Gestión de bibliotecas. Calidad y evaluación”.** DM, 2002.

- Harbour, Jerry lo. **"El método de los siete pasos para la mejora de procesos"**. Manual de trabajo de reingeniería de procesos. México : Panorama, 1997. P. 74-106.
- Jones, R. **"Competencias for information professionals of the 21 century / competencias para profesionales de la informacion del siglo 21"**. (traducido al español por J. Lau). Information Outlook. P.11-18.
- Lau, Jesús, Cortés, Jesús. **"administración inteligente de recursos cognitivos"**. Ponencia presentada en: "Amigos 2002: Cooperación para la administración del conocimiento". Universidad de las Américas. Puebla, Mx, Febrero 21-23, 2002.
- Lau, Jesús. **"Calidad y acreditación : fruto de una administración integral"**.
- Márquez Molina, Laura. **"La comunicación en las organizaciones"**. Gestipolis.com
- Martignone, Agustín. **"El trabajo en equipo"**. tgm.com.
- Martínez Arellano, F. F. **"El bibliotecólogo en la sociedad de la información y del conocimiento"**. En: Información, año12, No.54. México : Infoconsultores. 2003. P.8-14.
- Mistry, V. and Usherwood, R. C. (2000). **"Total quality management, British Standard Accreditation, Investors in people and academic libraries"**. Information Research, Vol.1, No.3, march 1996.
- Neal, James G. **"Las bibliotecas academicas: 200 y más allá"** (traduc. Heberto Reynel Iglesias). En: Información, año 6, número 28. México : Infoconsultores, 1996. p.6-10.
- Páez, Chichí. **"¿Qué es el capital humano?"**. Febrero 25, 2005.
- Plan Estratégico REBIUN 2003. Objetivo operacion al 2.1.b-2003. **"Definir las competencias del bibliotecario digital"**.
- Press, Eduardo. **"La comunicación, herramienta de la empresa"**. Gestipolis.com  
**Reclutamiento**. Aiteco.com
- Rivera, Roberto. **"La resistencia al cambio en equipos de trabajo"**. Gestipolis.com
- Romero, Hernando A. **"Importancia de las diferencias entre actividad-procedimiento-proceso para la auto evaluación institucional universitaria"**. Educación. Vol.26, enero-junio 2002. p.63-9.
- Socorro, Félix. **"Compensación t beneficios : si cambia su visión, cambie su paradigma"**.
- Socorro, Félix. **"Nuevos paradigmas de selección : cuando el valor reside en el conocimiento"**.
- Vigorena Pérez, Fernando**. "Management. El trabajo en equipo en América Latina". tgm.com

## GLOSARIO DE TERMINOS

---

Para conocer de qué se trata y adentrarnos en este mundo de la organización y evaluación de los servicios bibliotecarios, definamos primero algunos conceptos claves.

### **a) Calidad**

Se entiende por calidad como "conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercute en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios" (Gómez Hernández, J. A.)

"Es la excelencia o trabajo sobresaliente, se mide en el plano de lo educativo por los conocimientos, valores y competencias que desarrollan los egresados universitarios; producto final y principal de la universidad" (Lau, Jesús)

"La calidad debe medirse según el conocimiento de los propósitos, misión y objetivos de la institución educativa" (Harvey y Green)

### **b) Mejora de Procesos**

Orientar la gestión hacia los procesos, lleva implícita la idea de que el proceso es la forma natural de organización del trabajo. Igualmente, debería significar la posibilidad de centrar las actividades de la organización en el cliente que, en definitiva, es quien recibe el resultado final del conjunto de los procesos.

En definitiva, prestar atención a los procesos y gestionarlos decididamente, constituye en la actualidad una alternativa consistente para la mejora de la eficiencia de las administraciones y servicios públicos, su eficacia y calidad.

Así, un proceso es el conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas que se caracterizan por requerir ciertos insumos y tareas particulares que implican valor añadido, con miras a obtener ciertos resultados. De otra manera, gestión de todas las actividades de la empresa que generan un valor añadido; o bien, conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados.

De modo que, la función de mejora continua de los procesos se entiende por la facilitación de mejora en las diferentes actividades, así como la eliminación del desperdicio, reducción de tiempo, organización del área de trabajo, mantenimiento preventivo y productivo, etc.

### **c) Evaluación**

La finalidad de la evaluación es determinar los puntos fuertes y débiles de la Biblioteca y, en el último caso, establecer las mejoras necesarias, de tal forma que el servicio que ofrecemos al usuario sea lo más satisfactorio posible para él. No se trata, por tanto, de evaluar a las personas, sino la gestión, los procesos, los resultados, etc. de la Biblioteca como servicio transversal de la Universidad. La evaluación debe entenderse como un proceso participativo y transparente de todos los agentes implicados -personal de Biblioteca, estudiantes, personal docente e investigador y personal de administración y servicios- tanto en la recogida y análisis de la información como en los resultados obtenidos.

### **d) Auto-Evaluación**

La auto-evaluación es una presentación cuantitativa y cualitativa que expone las actividades, la organización y el funcionamiento de la biblioteca, así como sus objetivos, políticas y estrategias. Constituye un análisis de los procesos y resultados obtenidos. Así como, una apreciación de su realidad actual de las relaciones. Pretende conocer interpretativamente los hechos. La auto-evaluación es realizada por el Comité de Evaluación Interna (CEI) que se inicia con la recogida y sistematización de toda la información necesaria, y termina con la elaboración de un autoinforme, en la que el CEI detectará los puntos fuertes y débiles y realizará propuestas de mejora.

La fase de evaluación se inicia con la recogida y la sistematización de la información: estadísticas, datos de gestión e indicadores sobre los inputs, procesos y resultados de la actividad de la Biblioteca. A estos datos objetivos se le añadirán las observaciones, opiniones y valoraciones generales de los usuarios y del personal de la Biblioteca, obtenidos a través de encuestas.

#### ***e) Evaluación Externa***

La evaluación externa responde a la necesidad de la biblioteca universitaria de recoger datos para conocer el funcionamiento del sistema y poder tomar decisiones. Al mismo tiempo, sirve a a biblioteca para mejorar los procesos y resultados en los procesos administrativos y técnicos para mejoramiento de la calidad de los servicios bibliotecarios.

La puesta en marcha de planes de evaluación externa es imprescindible en la biblioteca preocupada por su permanente mejora. Esta fase de la evaluación es realizada por un Comité de Expertos Externos (CEE), conformados por destacados miembros de la comunidad académica que actúan con independencia de criterios. El proceso se inicia con el estudio del autoinforme, continúa con la visita a la biblioteca y finaliza con la elaboración del informe externo, que mostrará fortaleza y debilidades y valorará las propuestas de mejora realizadas en el autoinforme.

La evaluación externa tiene como principal objetivo asistir a las instituciones en sus propuestas de mejoramiento de la calidad.

Tendrá lugar como mínimo cada seis años y se llevarán a cabo en el marco de los objetivos definidos por cada institución. Son complementarias de las autoevaluaciones que efectúen los establecimientos para analizar sus logros y dificultades y sugerir medidas orientadas para el mejoramiento de la calidad.

#### ***f) Diagnóstico***

El diagnóstico institucional es un proceso de indagación de datos de diversas naturalezas: cualitativa y cuantitativa. Se refiere a la construcción intelectual, práctica y social de un saber, tan amplia y profunda como sea posible de la situación de la biblioteca en un momento dado. Se realiza para conocerla, comprenderla y explicarla, a fin de planificar acciones consecuentes y de cambio en aquellos que se determine como problemático. Es un proceso permanente y sistemático que requiere actualización permanente.

#### ***g) Certificación***

Es un procedimiento por el cual se asegura que un producto, proceso, sistema o servicio se ajusta a las normas, lineamientos o recomendaciones de organismos dedicados a la Normalización Nacional o Internacional. Es una actividad a cargo de los Organismos Nacionales de Certificación, que son personas morales acreditadas que cumplen con dicho objetivo social.

Las actividades de certificación deberán comprender lo siguiente:

1. Evaluación de los procesos, productos, servicios e instalaciones, mediante inspección ocular, muestreo, pruebas, investigación de campo o revisión y evaluación de los programas de la Calidad;
2. Seguimiento posterior a la certificación inicial, para comprobar el cumplimiento con las normas y contar con mecanismos que permitan proteger y evitar la divulgación de propiedad industrial o intelectual del cliente; y
3. Elaboración de criterios generales en materia de certificación mediante Comités de Certificación donde participen los sectores interesados y las dependencias. Tratándose de Normas Oficiales dominicanas los criterios que se determinen deberán ser aprobados por la dependencia competente.

***h) Estadísticas bibliotecarias***

Son los datos estadísticos que se recogen a cerca de las actividades de la biblioteca universitaria que inciden en los servicios bibliotecarios, sobre sus colecciones, adquisiciones, gastos, inversiones en compra de materiales, calidad del servicio, préstamo, servicios digitales, productos, entre otros, con el propósito de evaluar y utilizar estos datos en el proceso de gestión bibliotecaria y en los procesos de evaluación y mejoramiento de la calidad.

APENDICE A

1) Anote su Nombre:

- Pablo Ant. Brito A.

2) Por favor inserte una fotografía suya en este recuadro:



3) Díganos cómo desea que le llamemos. Anote su nombre o sobrenombre preferido:

- Brito

4) Anote su Dirección de correo electrónico:

- [pbrito2005@yahoo.com](mailto:pbrito2005@yahoo.com)

5) Anote su dirección en ICQ o Messenger, si lo tiene:

- [pbrito@hotmail.com](mailto:pbrito@hotmail.com)

6) Describa su formación académica más sobresaliente:

- Graduado de Licenciatura en *Filosofía Magna Cum Laude* de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra y Estudiante inactivo de *Ing. de Sistema y Computación* de la misma universidad. Técnico en computación con especialidad en sistemas operativos y redes.

7) Anote su Experiencia profesional en forma resumida:

- Desde 1995 he trabajado directamente con bibliotecas académicas y centros de documentación, llegando a desempeñar diferentes funciones dentro de las mismas, pero todas vinculadas con la automatización y las tecnologías aplicadas a las bibliotecas. Me desempeñé como Analista de Sistemas de Bibliotecas llegando a laborar para la Biblioteca Nacional, desempeñando el cargo de Administrador de Redes y Webmaster; para Pontificia Universidad Madre y Maestra, como Analista del Sistema de Bibliotecas; para Universidad Iberoamericana, como Encargado de Base de Datos; para CEDIMAT, como Analista de Biblioteca; y actualmente soy Coordinador de Tecnologías de la Biblioteca de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

8) Describa la Biblioteca y la Universidad donde Trabaja

- La Biblioteca es la unidad de información que apoya el proceso de enseñanza-aprendizaje e investigación de la [Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña](#).

Cuenta con tres recintos. Dos de ellos en el Distrito Nacional y uno en la provincia La Vega (Región norte del país). Es la segunda biblioteca académica más vieja de la república y posee uno de los acervos más grande del país. Para más información [pulse aquí](#).

**9) ¿Por qué quiere obtener un grado doctoral?**

- He laborado en casi todas las bibliotecas más importantes del Distrito Nacional y muy de cerca con las direcciones de estas, de aquí mi interés en la especialización para la gestión y administración de bibliotecas.

**10) ¿Cuál es el objetivo de tomar este curso?**

- Capacitación gerencial en la gestión de bibliotecas académicas, y sobre todo, contar con las herramientas de evaluación del capital humano que debe laborar en las mismas.

**PARTICIPACIÓN EN EL FORO**

**1) Actividad laboral o educativa?**

- Actualmente soy Coordinador de Tecnologías de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.
- Trabajé para la Biblioteca Nacional, desempeñando el cargo de Administrador de Redes. Tenía otras funciones como Webmaster, Administrador de los servicios web y soporte a la agencia ISBN, entre otras.
- Laboré para PUCMM, como analista del Sistema de Bibliotecas; implementando allí SIABUC como software de administración del sistema.
- En UNIBE me desempeñe como Encargado de Base de Datos, era responsable de las bases de datos desarrolladas en CDS/ISIS.
- En CEDIMAT, institución de servicios de salud, junto a la dirección creamos la primera biblioteca médica especializada en el área de la imagenología y medicina nuclear.
- Actualmente trabajo en la biblioteca UNPHU, desempeñando la función de coordinador de tecnologías.

**2) Institución a la que pertenece?**

- Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

**3) Cuales son las expectativas del curso?**

- Espero contar, al término del mismo, con las herramientas que me permitan poder evaluar el personal de una biblioteca académica.
- Poder definir puestos y funciones de los mismos.
- Poder desarrollar la capacidad para creación de un Dpto. de Tecnologías para la biblioteca.

APENDICE B Y C

**Apéndice B**

Atendiendo al método de construcción de escala inicial para evaluar el desempeño laboral, presentamos un cuestionario con las preguntas reactivas claves que cubren las once (11) áreas de desempeño laboral de un empleado.

**Instrucciones:**

A continuación se presentan algunas afirmaciones sobre el trabajo que realizan los empleados de la biblioteca. Lea cuidadosamente cada afirmación y marque con una (x) la opción que describa mejor las características del empleado que usted supervisa.

Elija una de las cinco opciones posibles:

1. *El empleado se encuentra ocupado en sus tareas durante la mayor parte de su jornada de trabajo.*

Siempre ( )    Casi siempre ( )    A veces ( )    Casi nunca ( )    Nunca ( )

2. *El empleado demuestra mucho interés por su.*

Siempre ( )    Casi siempre ( )    A veces ( )    Casi nunca ( )    Nunca ( )

3. *El empleado pide que otros le ayuden para poder hacer su trabajo.*

Siempre ( )    Casi siempre ( )    A veces ( )    Casi nunca ( )    Nunca ( )

4. *El empleado puede realizar su trabajo sin ayuda de otros.*

Siempre ( )    Casi siempre ( )    A veces ( )    Casi nunca ( )    Nunca ( )

5. *El empleado, cuando se requiere hacer un trabajar en grupo, se muestra cooperativo.*

Siempre ( )    Casi siempre ( )    A veces ( )    Casi nunca ( )    Nunca ( )

6. *El empleado asiste a su trabajo.*

Siempre ( )    Casi siempre ( )    A veces ( )    Casi nunca ( )    Nunca ( )

7. *El empleado cumple con su horario de trabajo.*

Siempre ( )    Casi siempre ( )    A veces ( )    Casi nunca ( )    Nunca ( )

8. *El empleado tiene los conocimientos necesarios para realizar las tareas propias de su puesto.*

Siempre ( )    Casi siempre ( )    A veces ( )    Casi nunca ( )    Nunca ( )

9. *El empleado propone ideas para mejorar el servicio de la biblioteca.*

Siempre ( )    Casi siempre ( )    A veces ( )    Casi nunca ( )    Nunca ( )

10. *El empleado tiene iniciativa para realizar sus actividades de trabajo.*

**Capital Humano y Evaluación en Bibliotecas Académicas**

---

**Pablo Ant. Brito A.**

Siempre ( )    Casi siempre ( )    A veces ( )    Casi nunca ( )    Nunca ( )

*11. El empleado persiste en su trabajo, hasta que alcanza la meta fijada.*

Siempre ( )    Casi siempre ( )    A veces ( )    Casi nunca ( )    Nunca ( )

APÉNDICE C

**Cuestionario de Auto-Evaluación del Personal de la Biblioteca**

Número Cuestionario: \_\_\_\_\_  
Fecha auto-evaluación: \_\_\_\_\_

Puesto de Trabajo \_\_\_\_\_  
Nombre: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:**

A continuación se presentan algunas afirmaciones sobre el trabajo que realiza como empleado de la biblioteca. Lea cuidadosamente cada afirmación y marque con una (x) la opción que describa mejor su desempeño como empleado.

Elija la opción que mejor corresponda a su criterio:

**Naturaleza de mis actividades:**

1. El puesto de trabajo me da la oportunidad de aplicar mis conocimientos?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2. Mi puesto de trabajo y las funciones que desarrollo en la Biblioteca son:

Muy variadas \_\_\_\_\_ Interesantes \_\_\_\_\_ Monótonas \_\_\_\_\_

**Autonomía e independencia para desempeñar mis funciones:**

1. En mi trabajo, tengo la libertad para tomar decisiones?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2. En mi trabajo, no tengo independencia para actuar y debo acatar las instrucciones?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

3. Mi jefe inmediato valora mi trabajo y lo evalúa como?

Excelente \_\_\_\_\_ Muy bueno \_\_\_\_\_ Bueno \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Malo \_\_\_\_\_

4. Mis compañeros de trabajo consideran mi trabajo importante

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

5. En el desarrollo de mis tareas, tengo dificultad para saber si las hago bien o mal?

Si \_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_

**Relaciones de trabajo en equipo:**

1. En mi trabajo, existe un ambiente de colaboración entre compañeros?

Si \_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_

2. Mi jefe inmediato me considera como incapaz si le pido apoyo o sugerencias?

Si \_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_

**Participación y decisión:**

1. Cuento con la capacidad para definir objetivos y metas de mi trabajo?

Si \_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_

2. La mayoría de las veces desconozco los planes y programas de la biblioteca donde trabajo?

Si \_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_

3. En la toma de decisiones importantes para la biblioteca, mi participación es de sestimada?

Si \_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_

**Política de formación y capacitación:**

Los eventos de capacitación propiciados para cualificar mis conocimientos, han servido para:

1. Mejorar la calidad de los servicios? Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_
2. Satisfacer mis expectativas de desarrollo profesional? Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_
3. Los cursos de capacitación son insuficientes? Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

**Remuneración, incentivo y promoción:**

1. El salario que recibo por el trabajo que desempeño en la biblioteca es equitativo en comparación con el sueldo de mis compañeros de trabajo?

Si\_\_\_\_ Por qué\_\_\_\_\_

No\_\_\_\_ Por qué\_\_\_\_\_

2. En el trabajo que desarrollo, el incentivo o promoción, se basan en criterios de:

Capacidad? Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

3. Magnitud y responsabilidad del trabajo? Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

4. Años de servicio o antigüedad? Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

5. Influencias personales o políticas? Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

6. Ciencia en el trabajo? Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

7. Tomando en cuenta las respuestas del cuestionario de auto-evaluación, me permito decir que en el desempeño de mis funciones estoy:

a) Plenamente conforme\_\_\_\_ b) Conforme\_\_\_\_ c) Más o menos\_\_\_\_ d) Insatisfecho\_\_\_\_

APENDICE D

Bibliografía:

1. Asociación de Bibliotecas Universitarias Dominicanas (ABUD). **Normas para bibliotecas universitarias dominicanas**. Santo Domingo : ADRU : ABUD, 1993.
2. Asociación Dominicana de Rectores de Universidades. **Sistema de indicadores de calidad de la educación superior dominicana**. Santo Domingo : ADRU, 2001.
3. Association of College and Research Libraries; American Library Association. **Standards for college libraries 2000 edición [En línea]** <http://www.ala.org/acrl/guides/college.html> [Consultado 5-2-03].
4. **Normas y directrices sobre servicios bibliotecarios e instituciones de educación superior. Normas para bibliotecas universitarias : documento de trabajo: evaluación del rendimiento [En línea]**. <http://www.aab.es/033tad1.html> [Consultado 11-08-03].
5. Baker, Sharon L.; Lancaster, F. Wilfrid. **Measurement and evaluation of library services**. 2nd ed. Arlington, Va.: Information Resources Press, 1991.
6. Barcelona (Cataluña: Provincia). Diputación Provincial. **Claves para el éxito: indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas**. Traducción de Dídac Pujol. [Barcelona]: EUMO : Diputación de Barcelona : Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1995.
7. Benítez de Vendrell, Bellarmina; Miranda, Mirta Juana "Competencia del profesional de la información : un andén en el MERCOSUR". En: Encuentro de Directores y de Docentes de las Escuelas de Bibliotecología del MERCOSUR. **[En línea]**. <http://www.utem.cl/deptogestinfo/19.doc> > [Consultado 22-09-03].
8. Budd, John; DiCarlo, Mike. "Measures of user evaluation at two academic libraries: prolegomena". **Library Research**, 4 (Spring 1982): 71-84.
9. Chapman, J.M.; Pettway, Ch.; White, M. "The portfolio: an instruction program assessment tool". **Reference services review**, 29 (4) (2001): 294-300.
10. Chweh, Steven Seokho. "User criteria for evaluation of library service". **Journal of Library Administration**, 2 (Spring 1981): 35-46.
11. Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación. **Estándares para bibliotecas universitarias chilenas. [En línea]**. -- 2. ed. Santiago de Chile : CABID, 2003. <http://cabid.ucv.cl> [Consultado 27-09-03].
12. Elzy, Cheryl; Nourie, Alan; Lancaster; F. W.; Joseph, Kurt M. "Evaluating reference service in a large academic library". **College & Research Libraries**, 52 (Sep. 1991): 454-465.
13. García de León, Alicia; León Hernández, Alicia. **Los recursos humanos de las bibliotecas universitarias ante las nuevas tecnologías : formación y transformación. [En línea]**. -- Montevideo : Red Académica Uruguay, 2000. <http://www.acd.ufrj.br/sibi/snbu/snbu2002/oralpdf/10.a.pdf> [Consultado 27-09-03].
14. Gómez Hernández, J. A. **Gestión de bibliotecas : calidad y evaluación. [En línea]**. Murcia, 2002. <http://gtiil.edu.um.es:8080/jgomez/bibgen/intranet/04gestion-b.pdf> [Consultado 29-12-02].
15. Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior. Comité de Bibliotecas del CRES de Occidente. **Lineamientos para la gestión de bibliotecas universitarias : documento**

- de trabajo [En línea]. - Medellín: El Comité, 2000. <http://216.22.168.217/docum.html> [Consultado 27-09-03].
16. Lancaster, F. W. **Evaluación de bibliotecas**. Madrid: La Muralla, 1996.
  17. Lancaster, F. W. **If you want to evaluate your library ...** 2nd ed. Champaign: University of Illinois. Graduate School of Library and Information Science, 1993.
  18. Mansbridge, John. "Availability studies in libraries". **Library & Information Science Research**, 8 (Oct.-Dec. 1986): 299-314.
  19. Merla Vega, José Antonio. "Fundamentos de gestión de bibliotecas universitarias". **Boletín de la Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas** [En línea]. 49(2): 261-88, abr.-jun., 1998. <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/bibuniv.html> [Consultado 27-09-03].
  20. Milne, Dorothy;Tiffany, Bill. "A cost-per-use method for evaluating the cost-effectiveness of serials: a detailed discussion of methodology". **Serials Review** 17 (Summer 1991): 7-19.
  21. Mitchell, Eugene S.; Radford, Marie L.; Hegg, Judith L. "Book availability: academic library assessment". **College & Research Libraries**, 55 (Jan. 1994): 47-55.
  22. Museo Arqueológico Nacional. Biblioteca. **Gestión y administración de bibliotecas : programación, recursos financieros y humanos, control y evaluación de los servicios**. [En línea]. <http://www.rlp@man.es/archivos.biblioteca/index.html>
  23. Nisonger, T.E. **Collection evaluation in academic libraries: a literature guide and annotated bibliography**. Englewood (Co): Libraries Unlimited, 1992.
  24. Norma ISO 11620 : 1998 (E) **Información y documentación - Indicadores de desempeño para bibliotecas** [En línea]. México, 2002. [http://www.azul.bnct.ipn.mx/iv\\_aniv/Norma ISO 11620.htm](http://www.azul.bnct.ipn.mx/iv_aniv/Norma ISO 11620.htm) [Consultado 5-2-03].
  25. **Normas para bibliotecas universitarias: evaluación de la eficacia** / preparadas por el Comité de Revisión de normas de la ACLR; traducidas por Ramón Abad Hiraldo. En: *Boletín de la ANABAD*, n° 4, 1994.
  26. Patalano, Mercedes. **Proceso de auto-evaluación de la Biblioteca** [En línea]. <http://www.amicus.udesa.edu.ar/autoevalu.html> [Consultado 5-2-03].
  27. Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN). **Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas: documento de trabajo**. [En línea]. - Madrid : Conferencia de Rectores de la Universidades Españolas, 1997. <http://www.uma.es/rebiun> [Consultado 15-09-03].
  28. Slote, S.J. **Weeding library collections**.- Littleton (Co): Libraries Unlimited,1989.
  29. Stevens, Peter H. "Who's number one?: evaluating acquisitions departments". **Library Collections, Acquisitions & Technical Services** 23 (Spring 1999): 79-85.
  30. Van House, Nancy A.; Weil, Beth T.; McClure, Charles R. **Measuring academic library performance: a practical approach**. Chicago: American Library Association, 1990.
  31. Walter, Virginia A. **Output measures and more: planning and evaluating public library services for young adults**. Chicago: Young Adult Library Services Association, Public Library Association, American Library Association, 1995.

APENDICE E

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRIQUEZ UREÑA  
BIBLIOTECA

La Biblioteca de la UNPHU quiere conocer la opinión de sus usuarios sobre los servicios que presta. La información extraída de estos cuestionarios nos ayudará a seguir mejorando. Agradecemos su colaboración.

ENCUESTA DE EVALUACION DE LOS SERVICIOS

Fecha: \_\_\_\_\_

INFORMACION GENERAL

Tipo de usuario ?

- Estudiante pre-grado UNPHU       Funcionario UNPHU  
 Estudiante de postgrado UNPHU     Personal administrativo UNPHU  
 Profesor/a UNPHU                       Investigador UNPHU  
 Otro (indique institución) \_\_\_\_\_

Ha utilizado los servicios de la Biblioteca:

- En el último semestre                       En el último trimestre  
 En los últimos quince días                   En el último mes  
 En la última semana                           Nunca (Si marca éste, favor de pasar al punto 6)  
 Cada día

A CONTINUACION SEÑALE EL NIVEL DE SATISFACCION CON RESPECTO A LAS VARIABLES OFRECIDAS, TENIENDO EN CUENTA LA ESCALA: 1= Malo, 2=Regulare, 3=Bueno, 4= Muy bueno 5= Excelente.

1. INSTALACIONES Y EQUIPOS

<i>Malo (1);Regular (2); Bueno (3);Muy bueno (4);Excelente (5)</i>	1	2	3	4	5
Horarios del servicio					
Señalización dentro de la Biblioteca					
Ambiente de trabajo y estudio					
Comodidad de las instalaciones					
Número de asiento para la lectura que ofrece la Biblioteca					

2. RECURSOS DE INFORMACION

<i>Malo (1);Regular (2); Bueno (3);Muy bueno (4);Excelente (5)</i>	1	2	3	4	5
Adecuación de los fondos bibliográficos a sus necesidades					
Actualización de las colecciones					
Facilidad para localizar un libro, una revista, un periódico, etc.					
Facilidad para localizar un artículo de revista electrónica o impresa					
Claridad de la distribución de las colecciones por secciones o salas					
Facilidades para hacer sugerencias y recomendaciones para nuevas adquisiciones					

3. SERVICIOS

**A. PRESTAMO:**

Utiliza el Servicio de Préstamo: **Si No** (Si la respuesta es afirmativa, valore las siguientes cuestiones)

<i>Malo (1); Regular (2); Bueno (3); Muy bueno (4); Excelente (5)</i>	1	2	3	4	5
Agilidad para ser atendido en el escritorio de préstamo					
Número de días y cantidad de libros en el préstamo					
Disponibilidad de los libros en préstamo					
Facilidad para reservar y renovar el préstamo de libro					

**B. REFERENCIA Y BUSQUEDA DE INFORMACION:**

Utiliza el servicio de Referencia y de Búsqueda de Información: ??Si ??No (Si la respuesta es afirmativa, valore las siguientes cuestiones)

<i>Malo (1); Regular (2); Bueno (3); Muy bueno (4); Excelente (5)</i>	1	2	3	4	5
Rapidez en que se contestan las preguntas y búsquedas bibliográficas solicitadas					
Satisfacción en las respuestas obtenidas					
Orientaciones recibidas en el uso de los servicios de la Biblioteca					

**C. SERVICIOS EN LINEAS:**

Valore los servicios que usted haya requerido:

<i>Malo (1); Regular (2); Bueno (3); Muy bueno (4); Excelente (5)</i>	1	2	3	4	5
Facilidad para la consulta del catálogo en línea					
Facilidad para la consulta de la página web de la Biblioteca					

**D. REPRODUCCION DE MATERIALES:**

Utiliza el servicio de fotocopias de materiales: ??Si??No (Si la respuesta es afirmativa, valore las siguientes cuestiones)

<i>Malo (1); Regular (2); Bueno (3); Muy bueno (4); Excelente (5)</i>	1	2	3	4	5
Rapidez en la entrega del material					
Calidad de las reproducciones					

**4. PERSONAL DE LA BIBLIOTECA**

<i>Malo (1); Regular (2); Bueno (3); Muy bueno (4); Excelente (5)</i>	1	2	3	4	5
Capacidad de gestión y resolución de la persona que atiende en los mostradores de servicio					
Cordialidad y amabilidad del personal de la Biblioteca					
Profesionalidad del personal					
Disponibilidad del personal					

**5. VALORACION GLOBAL**

Queremos que valore el servicio de la Biblioteca considerándolo globalmente; es decir, tomando en cuenta los aspectos que creas importante al hacer uso de este servicio.

*Malo (1) Regular (2) Bueno (3) Muy bueno (4) Excelente (5)*

**6. SUGERENCIAS**

Hemos reservado este espacio para que de forma sencilla, nos exponga aquellas sugerencias o propuestas que considere podrán ayudar a mejorar el servicio de la Biblioteca.

*Gracias por ayudarnos a ser mejores...*

APENDICE F

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN

OBJETIVO

El cuestionario que se le brinda seguidamente, tiene como propósito principal obtener información acerca del desempeño general de su Biblioteca o el Sistema de Bibliotecas que usted dirige.

INSTRUCCIONES

Para llenar el cuestionario la llene el dato exacto y responda de forma clara y concisa a cada una de las preguntas. Le presentamos preguntas cerradas a las cuales debe contestar con un solo dato y preguntas abiertas a las cuales, si es posible responda en un máximo de cinco líneas.

PARTICIPANTES GRUPO BIBLIOTECAS:

Pablo Ant. Brito A.  
Enriqueta Barrios

1. INFORMACIÓN GENERAL:

RUBROS	Biblioteca UNPHU Pablo Brito	Biblioteca UJED Enriqueta Barrios	Biblioteca UPAEC
a. Horario: número de horas de servicios a la semana	64	60	81
b. Total de estudiantes	5,580	13616	7790
c. Total de profesores	368	1854	710 - 245
d. Superficie total en M2	4500 M2	2600	1545
e. Numero de asientos de lectura	350	560	251
f. Numero de PCS de uso publico	24	40	54
g. Numero de Monografías en volúmenes	72,484	48000	70058
h. Numero de Publicaciones periódicas activas (Tít.)	218	120	290
i. Numero de Publicaciones periódicas electrónicas (Tít.)	35		14
j. Numero de Materiales audiovisuales	3,250	2000 videos CD 1125 Diapo 625 Mapas 3100	5119
k. Total préstamos a domicilio (Al año)	28,228	10741	180590
l. Total prestamos en sala (Al año)	142,466	87254	Sin datos
m. Total accesos a bases de datos		First Search, EBSCO, OVID, INFOLATINA	26344
n. Total consultas OPAC	Sin datos	16656	132456
o. Total visitas pagina web	Sin datos	100,000	Sin datos
p. Total préstamos interbibliotecarios obtenidos	No se realiza	25	480
q. Total personas que laboran	28	40	17
r. Inversión en monografías (Al año)	48,000. USA	2,400,000 PESOS	96,000 USD
s. Inversión en revistas (Al año)	6,000 USA	120,000 PESOS	10,000 USD
t. Inversión en base de datos (Al año)	3,000 USA	2,000,000 PESOS	1900 USD
u. Inversión información electrónica (Al año)	10,000 USA	7,200 DOLARES	23,000 USD

**2. Información relacionada:**

2.1 Puntos de comparación sugeridos: Indicadores de recursos ("inputs")	Biblioteca UNPHU	Biblioteca UPAEC
a) Ratio de volúmenes por número total de estudiantes (de pregrado y de postgrado, si es el caso) y profesorado ETC (= equivalente a tiempo completo)	4	8.87
b) Ratio de volúmenes añadidos al año por el total de estudiantes y profesores ETC	0.52	0.23
c) Ratio de gasto en materiales y recursos de información por número de estudiantes y profesorado ETC	1.3 USA	16.29 USA
d. Porcentaje del total del presupuesto de la biblioteca gastado en las tres categorías siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Materiales y recursos de información, subdivididos en impresos, microformas y electrónicos.</li> <li>◆ Personal, subdividido en bibliotecarios, otro personal a tiempo completo o parcial, y pagos por estudiantes asistentes, becarios, etc. Costo de nómina (Incluyendo prestaciones y gratificaciones)</li> </ul> Gastos de funcionamiento (por ej., infraestructura de redes, equipamiento).	53%	31%
	39%	55%
	8%	14%
e. Ratio de personal, etc. de la biblioteca por número de estudiantes y profesorado, etc.	0.005	472
f. Ratio de espacio utilizable (en metros cuadrados) por número de estudiantes y profesorado, etc.	1.3 M2	0.19 M2
g. Ratio del número de estudiantes que asisten a sesiones de formación de la biblioteca por el número total de estudiantes del grupo o grupos de estudiantes al que se dirige específicamente la actividad.	0.3	0.2
h. Ratio de puestos de lectura por número de estudiantes y profesorado, etc.	0.06	0.03
i. Ratio de terminales de ordenador por número de estudiantes y profesorado, etc. (Tómese en consideración si los requisitos de la institución en relación con la propiedad por parte de los estudiantes de las estaciones de trabajo o de los portátiles podrían afectar a las necesidades de puestos para trabajo con PC's dentro de la Biblioteca).	0.004	0.006

2.3 Planificación, valoración, y evaluación de resultados		BIBLIOTECA UACEP
a. ¿Cómo incorpora la biblioteca la misión de la institución en sus propias metas y objetivos?	Las autoridades universitarias dictan las metas anuales. Los directores de cada área y departamento trazan su plan anual y presupuesto junto con sus colaboradores. Se diseñan sistemas de indicadores para cada área. El plan se revisa dos veces por año.	
b. ¿Cómo establece, promueve, mantiene y evalúa la biblioteca una gama de servicios de calidad en apoyo del programa académico de la institución y de un uso óptimo de la biblioteca?	A través de dos encuestas de evaluación de servicios y satisfacción de usuarios. Los resultados se incorporan a la planeación, para diseñar puntos de mejora.	
c. ¿Ofrece la biblioteca oportunidades formales e informales para la instrucción?	Tutoriales en línea, cursos de inducción a nuevos usuarios, cursos de lectura.	
d. ¿Qué criterios se utilizan para tomar decisiones acerca de la adquisición, conservación	Se dispone de un documento denominado "Desarrollo de Colecciones" en el cual está	

permanente y uso de recursos impresos, audiovisuales y electrónicos?. ¿Cómo selecciona la biblioteca la información para sus usuarios?	descrito las políticas y criterios de selección, adquisición, descarte y reposición de materiales.
e. ¿Qué métodos se utilizan para ofrecer el máximo de accesibilidad física e intelectual a la biblioteca y a sus recursos?	Bajo el concepto de "llevar la información al usuario" se está incrementando la atención y recursos a medios de acceso remoto y se tiende a disminuir recursos presenciales.
f. ¿Emplea la biblioteca personal capaz de apoyar y suministrar información en todos los formatos disponibles, incluidos los recursos electrónicos?	Si, sobre todo los responsables de las áreas de Biblioteca electrónica.
g. ¿Qué percepción tienen los usuarios en relación con la oferta de espacios que favorezcan el estudio, incluyendo un número suficiente de asientos de diferente tipo?	Que es insuficiente sobre todo para los periodos de exámenes.
h. ¿Hay una comunicación eficaz dentro de la biblioteca que permita el flujo libre de la información administrativa y de gestión?	Si, ya que se dispone de un Programa Institucional de Comunicación en donde se tiene contemplado todo lo relativo a medios, contenidos, etc.

<b>2.3 Planificación, valoración, y evaluación de resultados</b>	<b>Biblioteca UNPHU</b>
i. ¿Cómo incorpora la biblioteca la misión de la institución en sus propias metas y objetivos?	1. La Dirección de Planificación de la Universidad prepara Plan Operativo Anual, con la aprobación de las autoridades en la que se incluyen objetivos estratégicos generales y metas, en base a su misión y objetivos. El departamento de Biblioteca, selecciona el objetivo estratégico a fin prepara su Plan de Actividades con su presupuesto anual. Este Plan lo prepara con sus colaboradores y los somete a la aprobación de la Comisión encargada de estudiarlo y aprobarlo. El Plan es evaluado tres veces al año.
j. ¿Cómo establece, promueve, mantiene y evalúa la biblioteca una gama de servicios de calidad en apoyo del programa académico de la institución y de un uso óptimo de la biblioteca?	2. Se hace a través de encuesta de evaluación de servicios y satisfacción de usuarios en el último cuatrimestre del año, aplicados a profesores y estudiantes. Los resultados de las encuestas toman como referencias el punto débil para diseñar y aplicar procesos de mejoras, así como, crear nuevos servicios.
k. ¿Ofrece la biblioteca oportunidades formales e informales para la instrucción?	3. Se ofrecen cursos de inducción a los nuevos estudiantes sobre los servicios y normativas de usos de los servicios a todos los estudiantes y profesores de nuevo ingreso. Cursos en las clases de Orientación Universitarias a los estudiantes sobre destrezas informativas.
l. ¿Qué criterios se utilizan para tomar decisiones acerca de la adquisición, conservación permanente y uso de recursos impresos, audiovisuales y electrónicos?. ¿Cómo selecciona la biblioteca la información para sus usuarios?	4. Se cuenta con el documento Políticas sobre Desarrollo de Colecciones en la cual se describen los criterios y pautas que guían los procesos de selección, adquisiciones, preservación y conservación, descarte y evaluación de colecciones.
m. ¿Qué métodos se utilizan para ofrecer el máximo	5. Se está en proceso la creación de

de accesibilidad física e intelectual a la biblioteca y a sus recursos?	servicios y acceso remotos y la creación de la biblioteca digital.
n. ¿Emplea la biblioteca personal capaz de apoyar y suministrar información en todos los formatos disponibles, incluidos los recursos electrónicos?	6. Si, sobre en el servicio de referencia e información.
o. ¿Qué percepción tienen los usuarios en relación con la oferta de espacios que favorezcan el estudio, incluyendo un número suficiente de asientos de diferente tipo?	7. El espacio es suficiente, así como el número de asientos, pero se requiere mejorar la climatización en algunas áreas.
p. ¿Hay una comunicación eficaz dentro de la biblioteca que permita el flujo libre de la información administrativa y de gestión?	8. Se dispone de un sistema de comunicación que permite la el flujo de información administrativas a e-mail en la que se envían, circulares, memorandos, así como se realizan reuniones periódicas.
q. ¿Cuál es la base legal o estatutaria (por ej., estatutos de la Universidad) para las actividades de la biblioteca?	9. Estatutos orgánico de la Universidad, Reglamento de la Biblioteca y Normas de para el usos de los servicios.
r. ¿Qué métodos se utilizan para determinar la adecuación de las colecciones existentes? ¿Resulta el presupuesto adecuado para mantener un nivel de desarrollo de la colección apropiado en las áreas que tienen que ver con el plan de estudios?	10. Estudio y evaluación de la colección, tomando como referencias los planes de estudios de las diferentes carreras que se imparten, la osolescencia y actualidad de la colección. Para determinar si esta se adecúa a las necesidades y demandas del plan de estudios y a las demandas de los usuarios internos. El presupuesto no es el adecuado para satisfacer las demandas de las áreas del plan de estudios. Debe aumentarse en un 40%.

Este es otro posible cuestionario de desempeño para evaluar comparativamente una biblioteca. Se han tomado como base los rubros planteados en el Chat y los procesos básicos de la biblioteca.

<b>UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRIQUEZ UREÑA</b> <b>Departamento De Biblioteca</b>	
Número Cuestionario: _____	Puesto de Trabajo _____
Fecha Evaluación: _____	Nombre: _____
<p style="text-align: center;"><b>I. ADMINISTRATIVO</b></p>	
1. ¿Tiene su biblioteca Plan estratégico? Si (5) _____ No _____	
2. ¿Si lo tuviese, como calificaría congruencia de este con el plan maestro de su Universidad?	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy congruente (4) _____</li> <li>• Medianamente congruente (1) _____</li> <li>• Incongruente _____</li> </ul>	
3. ¿Posee su biblioteca un organigrama institucional? Si (5) _____ No _____	
4. ¿Tiene su biblioteca Manual de Procedimientos? Si (5) _____ No _____	
5. ¿Tiene su biblioteca Reglamento General Servicios Bibliotecarios? Si (5) _____ No _____	
6. ¿Su biblioteca posee Políticas internas? Si (5) _____ No _____	

7. ¿Señale cuales de los siguientes indicadores de evaluación posee su biblioteca

- Generales 3 \_\_\_\_\_
- De Colección 2 \_\_\_\_\_
- De Servicio 2 \_\_\_\_\_
- De Infraestructura 3 \_\_\_\_\_
- De Personal 3 \_\_\_\_\_
- De Financiamiento 3 \_\_\_\_\_

**II. RECURSOS**

8. ¿Cuenta con el recurso humano suficiente para desarrollar sus labores? Si (5) \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

9. ¿Posee este personal el nivel académico requerido para cada puesto (1)\_\_\_\_\_ Si (4) \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

10. ¿Tiene la Biblioteca los recursos materiales necesarios para desarrollar su trabajo Si (5)\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

11. ¿Cuáles de los siguientes recursos tecnológicos posee en su biblioteca? 5 Equipo de computo (5)  
Software de oficina (5)\_\_\_\_\_  
Software de biblioteca (5) \_\_\_\_\_  
Internet (5) \_\_\_\_\_

12. ¿Cuenta con la Biblioteca con una planta física adecuada? Si (5) \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

13. ¿Tiene su biblioteca garantizados los recursos financieros SI (5) \_\_\_\_\_ Si (5) \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**III. COLECCIÓN**

14. ¿Existe una Política de desarrollo de la colección? Si (5) \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

15. ¿Tiene la biblioteca algún establecido un sistema evaluación de la colección? Si (5)\_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

16. ¿Posee políticas de descarte Si (2) \_\_\_\_\_ No (3) \_\_\_\_\_

17. ¿Que grado de procesamiento tiene su colección?

- 100%\_\_\_\_\_
- 80% (5) \_\_\_\_\_
- 50% \_\_\_\_\_
- -50% \_\_\_\_\_

15. ¿Que nivel de procesamiento utiliza su colección?

- 1ro \_\_\_\_\_
- 2do 5 \_\_\_\_\_
- 3ro \_\_\_\_\_

16. ¿Que grado de automatización poseen sus catálogos?

- 100% \_\_\_\_\_
- 80% 5 \_\_\_\_\_
- 50% \_\_\_\_\_
- -50% \_\_\_\_\_

**IV SERVICIOS**

17. ¿Qué tipo de acceso posee su biblioteca?

- Abierta \_\_\_\_\_
- Cerrada (5) \_\_\_\_\_
- Mixta \_\_\_\_\_

18. ¿Tiene sus usuarios acceso a los catálogos de la biblioteca? SI (5) \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
19. ¿Considera que los horarios de servicio de su institución son apropiados? SI (5) \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
20. ¿El sistema de préstamos es eficiente? SI (5) \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
21. ¿Tiene establecidos formas de estudio de necesidades de usuarios? SI (5) \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
22. ¿Tiene establecidos programas de educación de usuarios SI (5) \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
23. ¿Poseen en su Biblioteca servicio de referencia? SI (5) \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
24. ¿Posee servicios de bases de datos en línea? SI (5) \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_