



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA  
LICENCIATURA EN ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL  
Y ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS HISTÓRICOS

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL  
Y ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS HISTÓRICOS

**TEMA:**

EVALUACIÓN A LOS PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE  
BIBLIOTECAS DE LA ESPOCH. AÑO 2016.

**AUTORA:**

SANTOS DEL PILAR VILLALVA GUANGA

RIOBAMBA – ECUADOR

2017

## **CERTIFICACIÓN DE TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Sra. Santos del Pilar Villalva Guanga, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Raúl Germán Ramírez Garrido.

**DIRECTOR**

Ing. Marcelo Antonio Villalba Guanga.

**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Santos del Pilar Villalva Guanga, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 24 de mayo de 2017

Santos del Pilar Villalva Guanga  
C.C. 060156108-7

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mi Dios, por la vida que tengo, sus Bendiciones la fuerza, la sabiduría y la fortaleza que me brindaba cada día para seguir adelante.

A mis padres, por el amor, apoyo y por enseñarme a luchar y salir adelante a pesar de las adversidades,

A mis hijos Moni, Cris y Andrés por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superar cualquier obstáculo, ellos son mi motor para seguir enfrentando la vida y buscar un futuro mejor.

*Santos del Pilar Villalva Guanga*

## **AGRADECIMIENTO**

Primero, agradezco a la escuela superior politécnica de Chimborazo por haberme aceptado y ser parte de esta importante institución, abrirme las puertas para prepararme profesionalmente; así también a cada uno de los docentes que brindaron sus conocimientos para ser cada día mejor.

Agradezco también a mis tutores de trabajo de titulación al Ing. Raúl Ramírez, y al Ing. Marcelo Villalba Guanga; por haberme brindado la oportunidad de acudir a ustedes por la capacidad y conocimiento profesional, y haberme tenido la paciencia infinita para guiarme durante el desarrollo de mi trabajo de titulación.

Mil Gracias a Todos.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada . . . . .	i
Certificación de tribunal . . . . .	ii
Declaración de autenticidad . . . . .	iii
Dedicatoria . . . . .	iv
Agradecimiento . . . . .	v
Índice de contenido . . . . .	vi
Índice de tablas . . . . .	ix
Índice de figuras . . . . .	x
Índice de anexos . . . . .	x
Resumen . . . . .	xi
Abstract . . . . .	xii
Introducción . . . . .	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA . . . . .</b>	<b>2</b>
1.1 Planteamiento De Problema . . . . .	2
1.1.1 Formulación del problema . . . . .	3
1.1.2 Delimitación del problema . . . . .	3
1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA . . . . .	3
1.3 OBJETIVOS . . . . .	5
1.3.1 Objetivo General . . . . .	5
1.3.2 Objetivos Específicos . . . . .	5
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO . . . . .</b>	<b>6</b>
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS . . . . .	6
2.1.1 Antecedentes Históricos . . . . .	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA . . . . .	7
2.2.1 Administración . . . . .	7
2.2.1 Elementos de la Administración . . . . .	7
2.2.3 Procesos . . . . .	8
2.2.4 Gestión por Procesos . . . . .	9
2.2.5 Procedimientos . . . . .	9

2.2.5.1	Objetivos de los Procedimientos .....	10
2.2.5.2	Importancia de los Procedimientos .....	10
2.2.6	Gestion del talento humano .....	10
2.2.6.1	Objetivos de la Gestión del Talento Humano .....	11
2.2.6.2	El Proceso de la Gestión del Talento Humano .....	13
2.2.7	Educación.....	14
2.2.8	Educación Superior.....	15
2.2.9	La Biblioteca Universitaria.....	15
2.2.10	Las Bibliotecas Universitarias en la actualidad .....	17
2.2.11	Procesos Técnicos en Bibliotecología .....	19
2.2.12	Catalogación .....	19
2.2.13	Catalogación Automatizada.....	19
2.2.14	Clasificación .....	21
2.2.14.1	..... Clasificación Decimal Universal	
	.....	21
2.2.14.2	..... Clasificación temática principal	
	.....	22
2.2.15	Indización.....	22
2.2.16	Servicio al Cliente.....	23
2.2.17	Evaluación de bibliotecas .....	23
2.2.18	Estàndares .....	24
2.2.19	Elementos para evaluar las Bibliotecas Universitarias .....	25
2.2.20	Estàndares del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad para Educación Superior. CEAACES .....	28
2.3	IDEA A DEFENDER .....	29
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>		<b>30</b>
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	30
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	30
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	31
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	31
3.4.1	Métodos de Investigación .....	31
3.4.2	Técnicas de Investigación.....	32
3.4.3	Instrumentos de Investigación .....	33

3.5	MATRIZ DEL DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	34
3.6	RESULTADOS .....	37
3.6.1.	Evaluación de la gestión de servicio de la Biblioteca de la ESPOCH.....	54
3.6.1.	Evaluación de la prestación de servicios de la Biblioteca de la ESPOCH .....	56
3.6.2	Evaluación a los procesos técnicos de la Biblioteca de la ESPOCH.....	57
3.6.3.	Cuadro de Resumen de Diagnóstico de la Biblioteca.....	58
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		62
4.1	TÍTULO .....	62
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	62
4.2.1	Guía para la catalogación y registro bibliográfico.....	62
4.2.2.	Guía para Realizar el proceso de Clasificación Bibliográfica .....	65
4.2.3	Guía para Realizar el Proceso Técnico de Indización .....	66
4.2.4.	Del factor Prestación del Servicio Bibliotecario (atención al usuario).....	67
4.2.4.1.	Procedimiento para el préstamos de libro.....	67
CONCLUSIONES .....		72
RECOMENDACIONES.....		73
BIBLIOGRAFÍA .....		74
ANEXOS .....		75

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Proceso de Gestión del Talento Humano .....	13
Tabla 2: Estándares de calidad para Evaluación a las Bibliotecas Universitarias .....	26
Tabla 3: Estándares de calidad para Evaluación a las Bibliotecas Universitarias .....	28
Tabla 4: Matriz del Diseño de la Investigación. ....	34
Tabla 5: Plan operativo de trabajo .....	37
Tabla 6: Horario de Atención a los usuarios.....	38
Tabla 7: Años de prestación de servicios en la biblioteca .....	39
Tabla 8: La biblioteca promociona sus servicios.....	40
Tabla 9: Capacidad de asientos.....	41
Tabla 10: Servicio de la biblioteca es eficaz.....	42
Tabla 11: Material bibliográfico actualizado .....	43
Tabla 12: Asignación Presupuestaria.....	44
Tabla 13: Título Profesional afín a la función .....	45
Tabla 14: Disponibilidad de Personal en bibliotecas.....	46
Tabla 15: Manejo de un sistema único e integral .....	47
Tabla 16: Que Problemas ha tenido al utilizar el servicio bibliotecario? .....	48
Tabla 17: Control de calidad en las Bibliotecas .....	49
Tabla 18: Personal calificado para la atención .....	50
Tabla 19: Capacitación de mejoramiento continuo en las Bibliotecas .....	51
Tabla 20: Apoyo a la gestión bibliotecaria .....	52
Tabla 21: Procesos técnicos del material bibliográfico .....	53
Tabla 22: Cuadro de Resumen de Diagnóstico de la Biblioteca .....	58
Tabla 23: Guía para el proceso técnico de Catalogación.....	63
Tabla 24: Guía del proceso Técnico de Clasificación. ....	65
Tabla 25: Guia del Proceso Tecnico de Indización .....	66
Tabla 26: Procedimiento para el Servicio de préstamos.....	67
Tabla 27: Procedimiento de Devolución de libros.....	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Plan Estratégico.....	37
Figura 2: Horario de Atención a los usuarios .....	38
Figura 3: Años de prestación de servicios en la biblioteca.....	39
Figura 4: La biblioteca proporciona sus servicios .....	40
Figura 5: Capacidad de asientos .....	41
Figura 6: Servicio de la biblioteca .....	42
Figura 7: Material bibliográfico actualizado .....	43
Figura 8: Asignación Presupuestaria .....	44
Figura 9: Título Profesional afín a la función.....	45
Figura 10: Disponibilidad de Personal en bibliotecas .....	46
Figura 11: Manejo de un sistema único e integral .....	47
Figura 12: Problemas al ofrecer atención al usuario.....	48
Figura 13: Control de calidad en las Bibliotecas .....	49
Figura 14: Personal calificado para la atención .....	50
Figura 15: Capacitación de mejoramiento continuo en las Bibliotecas.....	51
Figura 16: Apoyo a la gestión bibliotecaria.....	52
Figura 17: Procesos técnicos del material bibliográfico.....	53
Figura 18: Diagrama de Flujo de Préstamos.....	69
Figura 19: Diagrama de Flujo de Devolución del Libro.....	71

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta para la bibliotecarios y documentologos de la ESPOCH .....	75
Anexo 2: Encuesta para los estudiantes y docentes .....	80
Anexo 3: Estándares de calidad para Evaluación a las Bibliotecas Universitarias .....	83

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo realizar una evaluación integral, a las unidades de información de la ESPOCH, considerando como herramientas primordiales los estándares de calidad tanto nacionales como internacional como indicador de rendimiento para bibliotecas universitarias, los mismos que evalúan la gestión de la biblioteca, el acervo bibliográfico actualizado y los puestos de trabajo por estudiante; permitiendo medir el grado de cumplimiento, determinando que tenemos, que necesitamos y que tenemos que hacer para mejorar, respondiendo en cada una de sus actividades y servicios al apoyo de las acciones de enseñanza aprendizaje y de investigación. Determinándose las respectivas conclusiones, además se propone presentar una guía de procesos bibliotecarios y de procedimientos de evaluación para bibliotecas Universitarias, como herramientas para optimizar los actividades bibliotecarias y sus servicios. Se recomienda la adquisiciones de material bibliográfico cada vez que se realiza el POA institucional y realizar programas de capacitación frecuentes al personal de bibliotecas.

**Palabras Claves:** INDICADORES DE GESTION UNIVERSITARIOS. EVALUACIÓN DE BIBLIOTECA. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA.

Ing. Raúl Germán Ramírez Garrido  
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

## **ABSTRACT**

The objective of the present investigation is to carry out a comprehensive assessment of The ESPOCH information faculties, considering as primary tools the national and international quality standards as an indicator of performance for university libraries, Which evaluate library management, the updated bibliographical collection and the Vacant Jobs per student; allowing us to measure the degree of compliance, determining What we have, what we need and what we are required to improve, responding in each Of its activities and services to the support of teaching and research actions. Determining The respective conclusions, it is also proposed to present a guide to library processes and Evaluation procedures are also proposed for university libraries, as tools to optimize Library activities and their services. The acquisition of bibliographic materia is Recommended every time the institucional POA is carried out and frequent training programs are carried out for library staff.

**Key Words:** UNIVERSITY MANAGEMENT. INDICATORS. LIBRARY. EVALUATION. UNIVERSITY LIBRARY

## INTRODUCCIÓN

Se presenta la propuesta de evaluación a los procedimientos del sistema de bibliotecas de la ESPOCH.; que contiene un diagnóstico de la biblioteca con la finalidad de conocer el grado de cumplimiento, los aspectos más relevantes caracterizados por el avance de la ciencia y la tecnología y el nuevo enfoque de gestión y planificación, para enfrentar la problemática existente, y la dinámica o modelo que utiliza la biblioteca.

los indicadores de desempeño son parámetros de medición de la actividad bibliotecaria. su aplicación permite evaluar el rendimiento de la biblioteca y, por consiguiente, identificar sus logros y limitaciones en la prestación del servicio bibliotecario. asimismo, su manejo proporciona información para mejorar la toma de decisiones.

En el capítulo I, denominado el planteamiento del problema, se hace referencia al problema de investigación, de manera contextual y resumida el problema, analizando desde sus orígenes hasta llegar a plantear una posible solución, tomando en cuenta la importancia, justificación y el procedimiento a seguir en base a un objetivo general y otros específicos.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico requerido para el desarrollo de la parte teórico y conceptual, fundamentación teórica.

En el capítulo III, se presenta el diseño metodológico requerido para el desarrollo de la investigación u objeto de estudio, en este caso referida a los métodos.

En el capítulo IV se presentan los resultados, obtenidos del desarrollo de la investigación, que para este caso sería el estudio aplicado a los procedimientos bibliotecarios de la escuela Superior Politécnica de Chimborazo y finalmente las correspondientes conclusiones, recomendaciones, bibliográfica y anexos respectivamente.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA**

La evaluación a los procedimientos del sistema de biblioteca de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, es un instrumento vital para el sistema de educación superior. A través de él, se puede optimizar los procesos, en referencia a la información y gestión del conocimiento de acuerdo a las nuevas tendencias educativas para el mejor funcionamiento de cada una de las unidades de información de la institución, y de la información transmitida, para conducir al talento humano a la consecución de los objetivos planteados en la función académica e investigativa de la institución.

Las bibliotecas desde el punto de vista organizativo forman parte clave en el quehacer politécnico forman parte de la gestión educativa. El sistema dispone de algunos instrumentos de evaluación, las bibliotecas universitarias y en particular de la ESPOCH, no los aprovechan para su modernización y la mejora de su actuación, a pesar de la ineficacia en los servicios y de los débiles sistemas de gestión que, en general, se observan. Debido a varios factores que es el eje de la compleja labor: en primer lugar las bibliotecas de la ESPOCH, no son consideradas como el aporte complementario a mejorar la academia, es así que en los últimos años las autoridades no han comprado material bibliográfico actuales para ir acorde con los avances de la gestión del conocimiento; teniendo en cuenta esta perspectiva el personal no cuenta con el perfil adecuado y no existe un buen reclutamiento técnico del talento humano, el personal que ingresa no aporta desde el primer día, sino que viene aprender y eso demoran los procesos, además no tienen la motivación y pertinencia lo que significa una pérdida o un costo de calidad.

En la evaluación a los procedimientos del sistema de biblioteca está inmerso el funcionamiento interno de la organización, en lo que respecta a la descripción de las tareas, ubicación, requerimientos y responsables de su ejecución.

La problemática bibliotecaria no ha sido considerada como aporte al desarrollo tecnológico, académico y científico por parte de las autoridades y son vistas como entrega recepción de libros a los usuarios, no tiene infraestructura adecuada y los libros no son actualizados. Por otro lado, existe vulnerabilidad en algunas áreas de trabajo del sistema de bibliotecas, las cuales están sujetas a la presencia de expertos en bibliotecología o el poseedor del conocimiento, dejando así en evidencia la gran desventaja que se tiene a la hora de ejecutar ciertos procesos; pues, aunque existen guías de procedimiento desactualizados, éstos no tienen plasmados en su totalidad las mejores prácticas que han logrado desarrollar los diferentes colaboradores.

### **1.1.1 Formulación del problema**

¿La evaluación a los procedimientos del sistema de bibliotecas, influye en la calidad del servicio y la excelencia educativa de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo

### **1.1.2 Delimitación del problema**

**Área:** administración

**Campo:** gestión

**Objeto:** procedimientos técnicos de las unidades de información.

**Delimitación espacial:** provincia de Chimborazo.

**Delimitación temporal:** 2016

## **1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

### **Justificación Teórica:**

La investigación desde el enfoque teórico busca que la evaluación a los procedimientos del sistema de biblioteca, que permita programar las actividades de acuerdo a una serie de pasos lógicos y secuenciales, para controlar los procesos de bibliotecología dentro de la organización de educación superior. Al mismo tiempo, acceda uniformar y controlar el cumplimiento del desempeño de trabajo, facilita los trabajos de control interno y vigilancia del mismo, además tener un enfoque de las

funciones de la biblioteca y cuál es el aporte en el desarrollo académico, de docencia e investigación en la ESPOCH.

### **Justificación Metodológica:**

El tema de investigación justifica su realización desde la parte científica – metodológica, ya que para la identificación de los puntos críticos de la gestión bibliotecaria, y por medio de la utilización de métodos, técnicas y herramientas de investigación nos proporcionen información real, precisa y oportuna para su correcta interpretación y que esta sea veraz y confiable, que ayuden a resolver las dificultades internas y mejorar los procesos de investigación.

### **Justificación Académica:**

Esta investigación justifica su realización desde la academia partiendo de los conocimientos adquiridos como estudiante de la Escuela Superior Politécnica De Chimborazo de la escuela análisis de información documental y organización de archivos históricos en la formación académica ya que pretende resolver problemas y a la vez permita poner en práctica los conocimientos obtenidos colaborando para mejorar la gestión de la institución.

### **Justificación Práctica:**

Se considera que la investigación se justifica en la praxis, porque se va a efectuar un análisis y la evaluación a la gestión de bibliotecas que permitirá identificar la carencia de obligaciones y duplicación de actividades, resolviendo así los problemas detectados que contribuirá con estrategias y ayudará a las decisiones en el ámbito de la calidad de la educación politécnica.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

Evaluar los procedimientos del sistema de biblioteca, con el propósito de fortalecer su gestión y mejorar la calidad del servicio y la excelencia educativa de la escuela superior politécnica de Chimborazo de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, en el año 2016.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Construir las bases teóricas y conceptuales de los sistemas de bibliotecas para determinar el proceso de evaluación aplicado sus características, ventajas y problemas, frente a lo que establece el consejo de educación superior.
- Identificar las metodologías y modelos para la evaluación a los procedimientos del sistema de biblioteca y aplicarlos a cada actividad para que sean empleados y comprendidos en todos los niveles del sistema de bibliotecas de la ESPOCH.
- Presentar una guía de procedimientos técnicos bibliotecarios como herramienta para optimizar los servicios.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

En la búsqueda de los antecedentes investigativas, encontramos en la universidad Carlos iii de Madrid a tesis realizada por Nidia María Lienert Lubisco con el tema “la evaluación en la biblioteca universitaria brasileña: evolución y propuesta de mejora, en la cual presenta la evaluación, como uno de los componentes imprescindibles de la planificación y de la gestión de cualquier organización, ocupa un lugar permanente en la literatura especializada. su trascendencia se relaciona con el hecho de que su ejecución tiene como finalidad “reunir datos útiles para las actividades destinadas a solucionar problemas o tomar decisiones”

Además, pretende investigar cómo se lleva a cabo el proceso evaluativo, qué dimensiones contempla, cuáles son las categorías de análisis elegidas, con qué criterios se han establecido los indicadores, de qué patrones (o estándares) dispone, qué instrumentos utiliza, cómo los aplica y que resultados obtiene de la evaluación.

#### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

La evaluación de bibliotecas es un tópico que se ha trabajado desde la década de los 60's, pero en sus inicios únicamente se realizaba por medio de estudios estadísticos y sobre un área específica de las bibliotecas. La evolución de las bibliotecas en cuanto a la amplitud de sus servicios y el perfeccionamiento de sus procesos, obligó a plantearse nuevos retos para su evaluación. Además, la globalización y la creciente demanda de contar con procesos y servicios acordes a las nuevas necesidades de información de usuarios cada vez más exigentes ha requerido considerar nuevas formas de evaluación

Por otro lado, la evaluación de bibliotecas se hace cada vez más importante por muchas razones, entre ellas, las restricciones y recortes presupuestales, las presiones institucionales y la preocupación creciente por ofrecer servicios de calidad. esto ha llevado a las bibliotecas a reconocer la necesidad de entender y valorar su propio funcionamiento, con miras a mejorar de manera continua sus procesos y servicios.

Hoy| en día, la evaluación de bibliotecas se considera como una propuesta que facilita a las bibliotecas, laborar con lineamientos claros y precisos que le permiten alcanzar una gestión de calidad en sus actividades y servicios bajo procesos de evaluación continua

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Administración**

Existen diferentes autores que han definido que es la administración para Chiavenato, I (2004) la administración “es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales”.

Koontz y O’Donnell nos da la siguiente definición de administración: “la dirección de un organismo social y su efectividad en alcanzar objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes”.

### **2.2.1 Elementos de la Administración**

**1. Planificación:** la planificación es seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias para realizar los objetivos organizacionales. (Terry, 1986)

Podemos entender por planificación cuando los ejecutivos estudian anticipadamente los objetivos y las acciones a tomar, apoyándose en métodos, planes o por medio de la lógica.

A través de los planes se fijan cuáles son los objetivos de la organización y se definen de la mejor manera posible los procedimientos para poder llegar a los objetivos o metas propuestas.

**2. Organización:** Reúne todos los recursos humanos y forma una estructura de tal manera que trabajen de manera eficaz, se diseña la estructura que permite una óptima coordinación de los recursos y actividades para alcanzar las metas establecidas en la planeación. (Munch, 1997)

Una estructura de organización debe estar diseñada de manera que sea perfectamente clara para todos, quien debe realizar determinada tarea y quien es responsable por determinados resultados; en esta forma se eliminan las dificultades que ocasiona la imprecisión en la asignación de responsabilidades y se logra un sistema de comunicación y de toma de decisiones que refleja y promueve los objetivos de la empresa.

**3. Dirección:** Es conducir a la empresa teniendo en cuenta los fines y buscando obtener las mayores ventajas posibles de todos los recursos de que disponga. su objetivo es alcanzar al máximo rendimiento de todos los empleados. (Chiavenato, 1994)

La ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión.

Se ejecuta las etapas anteriores del proceso administrativo mediante la conducción y orientación del factor humano, por ello es importante ejercer liderazgo permanente, a través de la motivación, la comunicación y la supervisión.

**4. Control:** Es la que se encarga de verificar y analizar que se cumpla el curso de acción que se estableció en la planeación y esta apoya a la dirección, se evalúan los resultados obtenidos en relación con lo planeado. (Munch, 1997, P. 172)

### **2.2.3 Procesos**

Se denomina proceso al conjunto de acciones actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin. si bien es un término que tiende a remitir a escenarios científicos, técnicos y/o sociales planificados o que forman parte de un esquema determinado, también puede tener relación con situaciones que tienen lugar de forma más o menos natural o espontánea. (Definición Abc, 2010)

## **2.2.4 Gestión por Procesos**

Según Agudelo (2012) dice: ciclo de mejora continua

La gestión por procesos o Gerencia del día se realiza mediante el giro permanente del ciclo PHVA: Planear, Hacer, Verificar y Actuar, también denominado Circulo de Deming. Que es la concepción gerencial básica para dinamizar la gerencia del día a día: relación entre las personas y los procesos en el trabajo diario y que se debe planificar disciplinadamente (p, 23)

La gestión por procesos permite entre otros:

- Garantizar que los procesos de la empresa sean gestionados donde se ejecutan.
- Eliminar el trabajo innecesario, es decir, el que no genera beneficios para el cliente final, el que no agrega valor y, por tanto, el usuario no está dispuesto a pagar por él.
- Mantener los niveles alcanzados y mejorar.
- Posibilitar que la alta dirección disponga de más tiempo para pensar en el futuro crear las condiciones propicias de direccionamientos y actitud de trabajo en equipo para que los demás hagan las cosas.
- La Gestión por Procesos permite alcanzar los planteamientos determinados por la propuesta.

Como Hacer la Gestión por Procesos

1. El Análisis de los Procesos
2. El Método de Solución de los Problemas
3. Trabajo con Disciplina.

## **2.2.5 Procedimientos**

Se define que son planes en cuanto establece un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderas guías de acción más bien que de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse.

Según Melinkoff, R (1990), "Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores". (P. 28)

### **2.2.5.1 Objetivos de los Procedimientos**

Gómez F. (1993) Señala que: " el principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero". (P.61).

### **2.2.5.2 Importancia de los Procedimientos**

El hecho importante es que los procedimientos existen a todo lo largo de una organización, aunque, como sería de esperar, se vuelven cada vez más rigurosos en los niveles bajos, más que todo por la necesidad de un control riguroso para detallar la acción, de los trabajos rutinarios llega a tener una mayor eficiencia cuando se ordenan de un solo modo.

Según Biegler J. (1980) " Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización". (P.54)

### **2.2.6 Gestion del talento humano**

Define el autor que

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones, contingente y situacional, pues de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adopta, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes. Chiavenato I. (2002, p. 6).

Otros autores como Milkovich & Boudreau, (1994) Citados en Chiavenato (2001). definen a la gestión del talento humano que "la gestión del talento humano es una serie

de decisiones acerca de las relaciones de los empleados que influye en la eficiencia de Estos y de las organizaciones”.

La gestión del talento humano es considerada en las organizaciones como uno de los aspectos más primordiales, este depende de las acciones y la forma de cómo lo desarrollan, tomando en cuenta cada uno de los colaboradores que conforman la organización y las actitudes para realizar el trabajo.

### **2.2.6.1 Objetivos de la Gestión del Talento Humano**

Los objetivos de la gestión de talento humano es definir cuáles son las necesidades de la organización, con el mejoramiento del personal, teniendo en cuenta el potencial existente en los puestos de la organización.

El autor citado anteriormente refiere que:

Las personas constituyen el principal activo de las organizaciones: de ahí la necesidad de que esta sea más consistente y esté más atenta a los empleados. las organizaciones exitosas perciben que solo pueden creer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos sus socios, en especial de los empleados. Chiavenato I. (2009, p. 11).

Asimismo, menciona que “los objetivos de la gestión de personas son diversos, y deben contribuir a la eficiencia organizacional a través de los siguientes medios:

- a) Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión: la función del Talento Humano es un componente fundamental de la organización actual. no se puede imaginar la función de RH. sin conocer los negocios de una organización.
- b) Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados: dar reconocimiento a las personas y no solo dinero constituye el elemento básico de la motivación humana. para mejorar el desempeño, las personas deben percibir justicia en las recompensas que reciben.
- c) Administrar en cambio: en las últimas décadas hubo un periodo turbulento de cambios sociales, tecnológicos, económicos, culturales y políticos. estos cambios y

tendencias traen nuevos enfoques, más flexibles y ágiles, que se deben utilizar para garantizar la supervivencia de las organizaciones”. (Chiavenato I. 2009, p. 13).

## 2.2.6.2 El Proceso de la Gestión del Talento Humano

Tabla 1: Proceso de Gestión del Talento Humano

<b>Proceso</b>	<b>Descripción</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Procedimientos</b>
<b>Integración</b>	Obtener y articular los elementos materiales y humanos que la organización y la planeación señalan como necesarios para el adecuado funcionamiento de una organización.	Establecer quién va cubrir y realizar las actividades que se necesitan	Reclutamiento Selección Orientación
<b>Organización</b>	Integración de las personas Diseño de puestos Descripción de puestos Evaluación del desempeño	Diseño de la estructura que permite una óptima coordinación de los recursos y actividades para alcanzar metas.	Análisis Diseño Descripción de puestos
<b>Desarrollo de las Personas</b>	Los directores no buscar solo el desarrollo de la institución sino apoyar a que los colaboradores también cumplan sus objetivos personales y así alcancen metas personal.	Identificar cómo se desarrolla las personas	Capacitación Desarrollo organizacional
<b>Monitoreo de las Personas</b>	Debe existir un monitorio para evaluar el desempeño de los colaboradores para de esta manera poder mejorar las condiciones para el cumplimiento de los objetivos.	Concretar cómo sabrá lo que hacen y lo que son.	Informe de actividades

**Fuente:** Administración del Talento Humana Idalberto Chiavenato

**Elaborado por:** Pilar Villalva Guanga.

### **2.2.7 Educación**

La UNESCO para América Latina y el Caribe define hoy a la educación como "un bien público" y describió las obligaciones estatales al respecto, al pronunciarse sobre el debate en Chile por la Ley General de Educación (LGE), para la UNESCO en términos generales manifiesta que, "la educación es un bien público y un derecho humano del que nadie puede estar excluido", expresó en un comunicado, donde recomiendan a los parlamentarios "considerar las voces de los diferentes actores sociales y los compromisos suscritos por Chile a nivel internacional en el ámbito educativo".

Concebir la educación como derecho y no como un mero servicio o una mercancía, exige un rol garante del Estado para asegurar una educación obligatoria y gratuita a todos los ciudadanos porque los derechos no se compran ni se transan", agregó.

A través de una declaración pública, la entidad afirma que "asegurar a todos los ciudadanos una educación de calidad y fomentar la integración de estudiantes provenientes de distintos contextos sociales y culturales es una poderosa herramienta para el desarrollo humano de los países y la cohesión social, fundamentos de una sociedad más justa y democrática".

De acuerdo con lo planteado por la UNESCO, la educación pública "es la única que puede asegurar el derecho a una educación sin exclusiones, sin perjuicio de que existan otras opciones para que los padres puedan ejercer el derecho a elegir la educación que quieren para sus hijos".

Sin embargo, continúa, "la libertad de enseñanza debe guiarse por los principios de no discriminación, igualdad de oportunidades y la efectiva participación de todos en la sociedad, siendo obligación de los estados asegurar que la libertad de enseñanza no conduzca a la desigualdad de oportunidades de determinados grupos dentro de la sociedad".

### **2.2.8 Educación Superior**

La Educación Superior nunca antes en la historia del bienestar de las naciones ha estado tan estrechamente vinculado a la calidad y el alcance de sus sistemas e instituciones de enseñanza superior." (UNESCO, conferencia mundial sobre la Educación Superior, junio de 2003).

En su condición de única organización de las Naciones Unidas que dispone de un mandato en Educación Superior, la UNESCO facilita la elaboración de políticas de base empírica en respuesta a las tendencias y los cambios que surgen en este ámbito y hace hincapié en su función de contribuir a la consecución de los objetivos de desarrollo del milenio, en particular la erradicación de la pobreza extrema.

La organización fomenta la innovación con el fin de satisfacer las necesidades de la enseñanza y del mercado laboral, y examina de qué manera se pueden aumentar las oportunidades educativas de los jóvenes y los grupos desfavorecidos.

La UNESCO se ocupa también de la Educación Superior transfronteriza y de la manera de asegurar la calidad, con especial atención a la movilidad y la homologación de diplomas, y facilita los instrumentos que protegen a los estudiantes y a otros copartícipes de las prestaciones educativas de escasa calidad, la UNESCO fomenta el diálogo sobre políticas y contribuye a realzar la educación de calidad, fortaleciendo la capacidad de investigación de las instituciones de tercer ciclo y el intercambio de conocimientos por encima de las fronteras.

### **2.2.9 La Biblioteca Universitaria**

La biblioteca universitaria puede definirse según la ALA (American Library Association) "como una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento".

esta definición contiene sintéticamente algunos aspectos clave de la biblioteca universitaria, incluyendo la estrecha relación que debe haber entre la biblioteca y la

docencia y la investigación, los dos canales principales a través de los cuáles se transmite y produce el conocimiento en la universidad.

Sánchez, I, (2003) dice que “la función de la biblioteca universitaria es proveer una adecuada información bibliográfica, teniendo en cuenta la estructura de la universidad, para satisfacer las necesidades de la educación integral de la comunidad universitaria y los que se originan en la investigación”. (p.53)

Gómez Hernández define a la biblioteca como:

Una institución imprescindible para que la Universidad cumpla sus fines. los fines de la biblioteca universitaria son los de la Universidad. el cumplimiento de éstos viene dado por el éxito y la capacidad de actuación de sus estudiantes, por la relevancia de las publicaciones de sus profesores, por el carácter de foco cultural que tenga, por la utilidad social que consiga la universidad en su región, etc. a todo esto, tiene que ayudar la biblioteca universitaria. Las bibliotecas universitarias reúnen los saberes y los proporciona a los interesados en ellos, alumnos y profesores, y por tanto son instituciones primordiales para seguir haciendo realidad lo que fue la universidad en su origen: una comunidad de estudiantes y profesores, unidos por el interés en acceder al saber, que difunde la biblioteca (pp.363 – 378)

Las misiones de la biblioteca universitaria según Gómez Hernández son:

- Proporcionar una colección básica de acuerdo a las necesidades de introducción en el conocimiento científico que tengan los estudiantes, actualizada en relación con los programas de estudio, etc.
- Una colección de materiales de referencia formada por fuentes bibliográficas personales e institucionales, tanto en soportes impresos como electrónicos, de acceso local, en red o por tele documentación, que puedan ser tanto de base de información como medio didáctico y metodológico en el proceso de aprendizaje y adquisición de hábitos investigadores.
- Una colección documental especializada en las distintas materias que cubran los planes de estudio y los proyectos de investigación, disponible tanto para los

profesores como para los alumnos iniciados y los que tengan ocasión de usarlos para su proceso formativo. formada por monografías, revistas, traducciones, informes, tesis de otras universidades y en general literatura gris, como biblioteca especializada.

- Un servicio de información, orientación, referencia y formación de usuarios, que promueva y mejore los hábitos de uso de la biblioteca, preparando para un óptimo aprovechamiento de sus recursos.
- Un servicio de apoyo a la investigación especializada que cumpla las funciones de acceso a bases de datos internacionales, orientación bibliográfica especializada y obtención del documento original.
- Favorecer el acceso a la cultura del entorno y la época, a través de una colección documental diversa relacionada con las manifestaciones espirituales, y de la programación de actividades de difusión de la ciencia y la cultura

### **2.2.10 Las Bibliotecas Universitarias en la actualidad**

Para Rader, H (2000) en su libro Alfabetización Informacional manifiesta que:

Las bibliotecas han formado parte de una gran revolución durante más de una década y ahora deben replantearse todas sus funciones, servicios y estructura organizativa. el impacto del entorno de información electrónica y de la tecnología, en constante cambio, están forzando cada vez más a los bibliotecarios a llevar a cabo cambios sustanciales. mientras que los bibliotecarios tienen que permanecer en una continua actitud de aprendizaje para mantenerse al tanto de las nuevas tendencias y fuentes, deben replantearse cómo hacen su trabajo y cómo proporcionan sus servicios.

Algunos rasgos de las bibliotecas universitarias de hoy podrían ser:

- La amplitud de los fondos hace inviable una búsqueda en el catálogo tradicional, en fichas almacenadas durante generaciones de bibliotecarios de aleatorios criterios.

- Pero la principal diferencia de la biblioteca moderna es que su papel ha pasado a ser de conservador de la información a productor y difusor de la información. el préstamo personal de un libro al usuario va acompañado o sustituido por información secundaria que permita encontrar la información en otro centro. En conclusión, las bibliotecas universitarias en la actualidad se caracterizan por el trabajo de gestión que realizan merced a cambios en su estructura organizativa. según Poll y Boekhorst existen unas características que engloban el trabajo de las bibliotecas universitarias en la actualidad y estos son:
- Las Bibliotecas universitarias realizan sus actividades cada vez con la ayuda de ordenadores.
- La información en todo el mundo, se presenta cada vez en mayor medida en soportes no impresos, especialmente en formato informático, y debe hacerse accesible a los usuarios
- Los recursos van haciéndose más escasos y las colecciones, así como los hábitos organizativos, deben adaptarse a las circunstancias. es necesario encontrar instrumentos para la distribución de recursos.
- Con menos dinero para las colecciones propias, pero con mucha más información disponible en todo el mundo, el papel del bibliotecario está transformándose de administrador de las colecciones e intermediario de la información.
- Las administraciones de organizaciones de servicios muestran un interés especial en rendir cuentas de su actividad.
- Las relaciones públicas están adquiriendo cada vez más importancia: las bibliotecas necesitan instrumentos que demuestren y hagan públicas sus actividades.

### **2.2.11 Procesos Técnicos en Bibliotecología**

Orera Orera (1997), define a los procesos técnicos como, las operaciones propias de la actividad documental que consisten en la identificación y selección de los elementos esenciales de los documentos y su expresión a la manera más eficaz para la recuperación de la información contenida en los documentos. del mismo modo, Adolfo Rodríguez (1996) dice que, el procesamiento técnico de la información es y será la columna vertebral de los sistemas, los servicios y los procesos de recuperación de la información. la presentación normalizada de la información, el análisis de contenido sobre técnicas estandarizadas internacionalmente y los sistemas de clasificación acordes a la disciplina son responsabilidades profesionales fundamentales de los bibliotecólogos. En este sentido, los procesos técnicos implican operaciones como: la catalogación, clasificación, indización y conocimiento del usuario y sus necesidades, por lo tanto, el análisis de los documentos engloba el análisis formal (descripción bibliográfica y catalogación), y el análisis interno (indización)

### **2.2.12 Catalogación**

Pinto Molina, M (1994), Dice

Que la catalogación es el proceso por el cual se describe un documento de acuerdo a normas bibliotecológicas como ISBD y AACR2R entre otras, y que establecen los elementos que deben ser incluidas en la descripción del ítem, el orden de los mismos y su sintaxis. su aplicación permite identificar al ítem sin equívocos, resultando de este proceso el registro calcográfico y de la reunión de estos, el catálogo, manteniendo el mismo criterio.

### **2.2.13 Catalogación Automatizada**

La catalogación automatizada básicamente implica dos funciones: la descripción bibliográfica y la producción de catálogos virtuales

Reynolds, d. (1989) señala que

La creciente presencia del ordenador en las diferentes actividades, ha potenciado extraordinariamente el campo de la catalogación, ensanchando las vías de acceso a la información y a la recuperación de la misma y potenciando también el valor del producto y de los servicios.

Koha- Es un sistema integrado de gestión de bibliotecas en idioma español, que permite realizar los servicios técnicos bibliotecarios y administrar y formar catálogos manejables con formato Marc21, a nivel de Campos y Subcampos.

### **Formato Marc**

Un Registro Marc es un registro bibliográfico legible por máquina, es decir, que un programa de ordenador puede interpretar los datos contenidos en un registro bibliográfico.

La asociación española de documentación (2009) determina que el MARC es el principal formato utilizado para la catalogación de recursos de información en distintos formatos, y constituye uno de los principales estándares en el ámbito de la documentación y de las bibliotecas, ya que establece la estructura que deben cumplir los registros bibliográficos y de autoridades para facilitar su intercambio y transferencia con independencia de cualquier sistema informático. el formato MARC confiere básicamente la posibilidad de identificar un registro bibliográfico y, dentro de él, todos aquellos elementos informativos que van a ser necesarios en una biblioteca, es decir, aquellos por los que alguna vez se va a preguntar. Deben ser, pues, identificables los distintos ficheros dentro de la base, los distintos registros dentro de cada fichero y distintas partes dentro de cada registro, ya que ellas pueden ser objeto de consulta.

Según Soria González, I. (2006),

El formato MARC fue diseñado para ser usado en catálogos automatizados y para facilitar el intercambio de información bibliográfica legible por ordenador, codificando los datos del registro. Dice que cada uno de los elementos de la ficha calcográfica tiene asignado un identificador numérico de tres cifras, y dentro de cada campo cuenta con indicadores que especifican su contenido,

códigos de subcampo que identifican un elemento concreto de campo y delimitadores que señalan la localización del campo dentro del registro

#### **2.2.14 Clasificación**

La Clasificación Según Maniez, J. (1993) Es “la operación intelectual por la cual el documentalista atribuye a una obra un índice correspondiente a una clase de materias, utilizando un lenguaje de clasificación”. se trata pues de indicar el tema principal al que pertenece el documento primario, configurándose como una operación sintética.

##### **2.2.14.1 Clasificación Decimal Universal**

La clasificación decimal universal (CDU) es un sistema de clasificación creado por los abogados belgas Paul Otlet y Henri la Fontaine, los mismos que en el año 1894 fundaron el Instituto Internacional de Bibliografía (IIB), que tuvo su sede original en Bruselas, Bélgica. el principal propósito del IIB fue compilar una bibliografía universal basada en la cooperación internacional, por lo que otlet y la Fontaine decidieron desarrollar un sistema de clasificación, para lo cual solicitaron y obtuvieron autorización de Melvil Dewey para ampliar el SCDD, que se encontraba en su quinta edición en 1894.

A partir de 1992 el consorcio CDU es propietario de la CDU y es responsable de este sistema en todos sus aspectos, ya sean actualizaciones, las modificaciones y las ediciones en cualquier idioma. este consorcio mantiene la base de datos de la CDU en la biblioteca real de la haya y es responsabilidad de los editores de cada una de las lenguas, la traducción de este sistema de clasificación y su correspondiente publicación. para la lengua española, el editor responsable es la asociación española de normalización (AENOR), que tiene su sede en Madrid, España. (Martínez Tamayo, A. M., et. al. 2009)

Según reina acosta herrera (2003), el CDU es un sistema de clasificación bibliográfica de mayor aceptación mundial en el que tiene cabida y lugar todo el conocimiento humano, tanto en el plano material como conceptual. su notación, basada en números

arábigos, la hace independiente de cualquier Idioma y alfabeto, por lo que contribuye a disminuir las dificultades de orden Lingüístico en las Comunidades Internacionales.

#### **2.2.14.2 Clasificación temática principal**

- 0 Generalidades
- 1 Filosofía. Psicología
- 2 Religión. Teología
- 3 Ciencias Sociales
- 4 (Vacante Por El Momento)
- 5 Matemáticas Y Ciencias Naturales
- 6 Ciencias Aplicadas
- 7 Bellas Artes. Juegos. Espectáculos. Deportes
- 8 Lenguaje. Lingüística. Literatura.
- 9 Geografía. Biografías. Historia

Según la Asociación Española de Normalización y Certificación (2003), La CDU Es Una clasificación por aspectos, es decir que un fenómeno puede darse en más de una materia; por ejemplo, los huevos en ornitología, cocina, cría de animales, etc. en aquellos casos en que sea factible, se procura homogeneizar la notación.

#### **2.2.15 Indización**

Para Claire Guinchat et al (1990),

La indización es una de las formas de descripción del contenido. es una operación que consiste en escoger los términos más apropiados para representar el contenido de un documento. estos términos se expresan en el vocabulario del lenguaje documental elegido para el sistema y se ordenan de manera que puedan constituir luego los ficheros que servirán para la búsqueda. (p.)

### **2.2.16 Servicio al Cliente**

Los servicios que brindamos en las bibliotecas de la Escuela Superior Politécnica De Chimborazo, forman parte del apoyo académico, formación de usuarios, consulta en sala, préstamo a domicilio, información bibliográfica, referencial y documental, ya sea mediante la consulta convencional o electrónica por medio del sistema KOHA.

### **2.2.17 Evaluación de bibliotecas**

El término evaluación ha sido definido de diversas formas y por distintos autores. de acuerdo a la real academia de la lengua “evaluación” es: “estimar, apreciar, calcular el valor de una cosa”. Según esta definición la acción de evaluar tiene un gran alcance, que también comprende un método, útil en la apreciación de los elementos que contribuyen a mejorar la eficacia de un sistema, como lo sugiere Lancaster en el siguiente concepto:

La evaluación debe ser dirigida principalmente a la identificación de puntos o limitaciones en un sistema existente y la formulación de mecanismos para incrementar su rendimiento. es una comparación entre los objetivos que se habría propuesto la institución objeto de estudio y la ejecución llevada a cabo, de manera tal que se pueda determinar si se ha producido alguna variación en la ejecución, y si esto ha ocurrido, si ha sido en una dirección deseada y hasta qué punto se ha comportado así (Lancaster, 1983, p. 7)

Si bien la evaluación puede apoyarse en una dinámica de comparación entre una estrategia y los resultados obtenidos, como lo propone Lancaster, otros Autores Como Hernon y McClure consideran que la evaluación es un recurso que auxilia al personal de la biblioteca al tomar decisiones:

La evaluación es el proceso de identificar y recopilar datos específicos de los servicios y actividades de la biblioteca, estableciendo criterios por los cuales se determine si estos han alcanzado los objetivos establecidos. la evaluación es una herramienta para la toma de decisiones, la cual intenta apoyar al personal de la biblioteca con asignación de recursos y el mejoramiento de la actividades y servicios que faciliten de la mejor manera el logro de los objetivos. las

bibliotecas deberán identificar actividades específicas o áreas apropiadas para ser evaluadas, así como los estudios y metodologías que la apoyan. (Hernon & McClure, 1994, P. 16)

En síntesis, se puede definir que: La evaluación relativa al ámbito bibliotecario funciona principalmente como una metodología para establecer objetivos y estrategias, también implica una delimitación de factores que determinen el diseño de un programa de evaluación eficaz. En este sentido, fuentes, J.J (1999) sugiere que antes de emprender un proyecto de valoración se tomen en cuenta dos cuestiones elementales:

- Para quién: sea cual sea el tipo de evaluación que se quiera llevar a cabo, esta es distinta según la institución o centro que la realice, de modo que va a estar en función de los objetivos propios de cada centro.
- Para qué: la evaluación implica un balance de lo realizado, pero, al mismo tiempo, conlleva una visión prospectiva de la situación, intentando prever, en la medida de lo posible, las actuaciones futuras; según esto, antes de recoger los datos hay que definir claramente una política que conlleve conocer lo que realmente necesita el usuario final y, al mismo tiempo, dar iguales oportunidades de participación en la evaluación a cualquier usuario. cómo evaluar: reclama la pertinencia y adecuación de los datos que hay que reunir, así como la capacidad de comprensión de quienes tienen que hacer acopio de los datos. (p. 21)

Por otro lado, cabe mencionar que la evaluación puede ser subjetiva y objetiva. la evaluación subjetiva se basa en la opinión de los usuarios para conocer la percepción de la biblioteca y de los servicios que brinda. la evaluación objetiva consiste en la recolección de datos estadísticos sobre los procesos y servicios, así como de las opiniones y sugerencias del personal de la biblioteca

### **2.2.18 Estándares**

Se define a los estándares de calidad por medio de proposiciones afirmativas, que establecen un conjunto de cualidades que deben cumplir las instituciones de educación

superior, para asegurar un nivel de calidad deseable. la valoración de los indicadores es el resultado del proceso de evaluación externa.

### **2.2.19 Elementos para evaluar las Bibliotecas Universitarias**

Para que en las bibliotecas de la institución se garantice que la gestión, el material bibliográfico disponible, y los puestos de trabajo, respondan a las necesidades académicas de la comunidad politécnica. Considerandose como herramienta de evaluación a los estándares de calidad realizados por el Comité de Bibliotecas Universitarias (COBUN) y los Estandares de calidad ecuatoriano que utiliza el CEAACE; Para evaluar a las Instituciones de Educación Superior.

los indicadores de desempeño son parámetros de medición de la actividad bibliotecaria. su aplicación permite evaluar el rendimiento de la biblioteca y, por consiguiente, identificar sus logros y limitaciones en la prestación del servicio bibliotecario. asimismo, su manejo proporciona información para mejorar la toma de decisiones.

Considerando como parámetro principal : La gestión del servicio, y Prestación del servicio. Con sus respectivos factores, criterio, estándar de calidad, indicador y fuente de verificación.

Tabla 2: Estándares de calidad para Evaluación a las Bibliotecas Universitarias

<b>Parámetro Principal</b>	<b>Parametro secundario</b>	<b>Criterio</b>	<b>Estándares de Calidad</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Fuentes de Verificación</b>
<b>Gestión del Servicio</b>	<b>Planificación, Dirección, Organización y Control</b>	La biblioteca debe contar con un plan de desarrollo que establezca sus lineamientos, acordes con la naturaleza y tamaño de la población a que sirven.	La biblioteca organizada cuenta con plan estratégico y operativo acordes con los objetivos de la universidad, y con reglamentos de biblioteca	Eficacia del Plan Operativo	Actas o Informes que evidencien las actividades; Políticas Manuales Reglamentos Plan Operativo.
	<b>Recursos Humanos</b>	La disponibilidad del personal debe estar claramente definida	Disponibilidad de 1 bibliotecario por área de trabajo y por cada 1000 alumnos matriculados.	Bibliotecarios profesionales por cada 1000 usuarios. presupuesto para capacitación de los trabajadores.	Cuadro de asignación de personal o documentos equivalentes. Informe sobre ejecución del presupuesto de la biblioteca.
	<b>Procesamiento Documental</b>	Procesos técnicos. catalogar - clasificar - indizar, adoptando un formato internacional de registros bibliográficos.	Tiempo Medio Por Documento Procesado 30 minutos por documento procesado por un profesional.	Tiempo empleado en el procesamiento técnico de un documento.	Reporte estadístico de desempeño del personal en el procesamiento documental

<b>Prestación del Servicio</b>	<b>Colección Documental</b>	Disponer de colecciones desarrolladas y organizadas en buenas condiciones de conservación para su uso, con contenidos vigentes y no tener una antigüedad mayor a 10 años.	Proporción de volúmenes por alumno	Presupuesto asignado a la actualización de la colección	Listado de publicaciones (en general y según área temática) generado por el sistema integrado de gestión bibliotecaria. para verificar la suscripción a las publicaciones periódicas, se usará el reporte estadístico de las consultas realizadas por cada revista indizada. informe sobre la ejecución del presupuesto de la biblioteca.
			10 Volúmenes por alumno, considerando la colección total; y 1 ejemplar de bibliografía básica por cada 20 alumnos.		
			Suscripción de publicaciones periódica.		
			5 Revistas indizadas en web of science por carrera profesional y + 5 revistas indizadas en otras bases de datos académicos		
			Crecimiento de la colección		
			1 Título ingresado a la colección por año y número de alumnos matriculados. sin incluir la colección de revistas.		
<b>Atención a Usuarios</b>	El 70% de usuarios satisfechos con el servicio de la biblioteca.,	El catalogo automatizado de la biblioteca permite consultas desde puntos remotos.	Asistencia a charlas de capacitación para usuarios presupuestos destinado a la elaboración de material de promoción	Reporte estadístico producido por el sistema integrado de gestión bibliotecaria, por tipo de usuario y turnos de servicio. alertas bibliográficas. página web de la biblioteca. página en redes sociales.	
		5 Préstamos de material bibliográfico para alumnos por semestre académico.			
		La biblioteca debe mantener como mínimo un horario de atención diario de 12 horas.			
		El 100% de los alumnos ingresantes deben ser capacitados en el uso y manejo de la biblioteca, (2) veces al año.			
		La biblioteca promociona sus servicios a través de guías, alertas, boletines, páginas web y participa en redes sociales			

Fuente: COBUN (2009) Indicadores de Gestión para Bibliotecas Universitarias.

## 2.2.20 Estándares del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad para Educación Superior. CEAACES

### Subcriterio: Biblioteca

Tabla 3: Estándares de calidad para Evaluación a las Bibliotecas Universitarias

Parámetro Principal	Estándar de calidad	Indicador	Fuente de verificación
<b>Gestión del Servicio</b>	la institución de educación superior cuenta con un sistema de gestión de bibliotecas que garantiza el acceso efectivo y de calidad a los servicios bibliotecarios para todos los profesores, investigadores, estudiantes	<p>¿la biblioteca cuenta con un plan estratégico?</p> <p>se cumple con la asignación presupuestaria para la compra de material bibliográfico.</p> <p>¿se realiza capacitación del personal para el mejoramiento continuo?</p> <p>existe manuales de procesos interno.</p>	Observación directa
<b>Actualización de Colecciones</b>	para garantizar el acceso de los usuarios al material bibliográfico necesario en los procesos de docencia e investigación., con suficiente acervo bibliográfico para atender las demandas académicas del usuario.	<p>¿La institución cuenta con, al menos, 5 títulos en la biblioteca (física o virtual) por estudiante?</p> <p>¿Listado de los libros digitales contratados por la institución.¿</p>	Observación directa
Espacio Estudiantes	la(s) biblioteca(s) de la institución garantizan un máximo de 20 estudiantes por puesto de trabajo.	lugar donde el estudiante desarrolla la consulta. Y debe contar con: a) una mesa (individual o compartida); b) una silla en buen estado; c) conexiones eléctricas; d) acceso a internet (alámbrico o inalámbrico).	Observación directa

Fuente: CEAACES. Elaborado por Pilar Villalva G.

### **2.3 IDEA A DEFENDER**

Con la evaluación a los procedimientos del sistema de bibliotecas, se medirá el grado de cumplimiento a los estándares de calidad para bibliotecas universitarias. Se propone presentar una guía para realizar los procedimientos técnicos bibliotecarios.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Las modalidades de investigación a realizarse se fundamenta en los paradigmas cuantitativo – cualitativo: cuantitativa porque se podrá examinar los datos y hechos de la gestión bibliotecaria y evaluar los procesos de catalogación basados en las normas que permitan medir los grados de eficiencia y eficacia de la gestión, así como la determinación de la relación existente entre las variables que conforman el problema des///del enfoque a los procesos y su incidencia en la calidad educativa universitaria y la atención a los estudiantes y docentes para fortalecer los procesos de docencia e investigación, y cualitativa para complementar la información determinando cualidades que beneficien el desempeño del talento humano de las bibliotecas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

### **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Desde los tipos o enfoques de investigación de acuerdo a Hernández, R. Et al (2010)

Descriptivas: el propósito es la evaluación de las bibliotecas al considerarlas como uno de los elementos clave en la provisión y estructuración de los recursos y servicios educativos.

El objetivo de este trabajo es presentar una metodología que permita identificar y determinar los procedimientos bibliotecarios y sus respectivos productos de referencia, orientados a evaluar qué tanto participan las bibliotecas universitarias al logro de los objetivos primordiales de la institución.

Transversal: Este tipo de investigación que se aplicó describe el problema que se está estudiando y será descriptivo y de correlación, de tal manera que se analizó la variables independiente y dependiente según el problema en estudio

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

En cuanto a los niveles ejecutivo y administrativo se trabajó con la población de la facultad de administración de empresas.

Muestra para los estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica De Chimborazo.

$$N = \frac{Z^2 PQN}{E^2(N-1) + Z^2 PQ}$$

$$N = \frac{(1.96)^2 (0.80)(0.20) * 3000}{(0.08)^2 2999 + (1,96)^2 + 0,8*0,2}$$

$$N= 93$$

N = tamaño de la muestra  
Z = Nivel de confiabilidad (95%)  
P = Probabilidad de ocurrencia  
0.80  
Q = Probabilidad de no  
ocurrencia 1 - 0.80 = 0.20

### 3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### 3.4.1 Métodos de Investigación

##### **Inductivo**

Permite conocer como está estructurada el sistema de bibliotecas de la ESPOCH y su filosofía de servicio y aporte a la academia, partiendo de casos particulares a un conocimiento general; es decir analizando el los procesos y el comportamiento de los funcionarios de bibliotecas, docentes y estudiantes de la ESPOCH.

##### **Deductivo**

Permite resumir de manera confiable, creíble, específica y concreta el proceso de la gestión bibliotecaria basado en los modelos, sistemas existentes o y sus variedades durante el periodo del objeto de estudio.

## **Descriptivo**

Se utilizó este método en la investigación para clasificar y ordenar los datos conseguidos, y nos facilitó conseguir la interpretación y análisis obtenidos en la recolección de la información.

### **3.4.2 Técnicas de Investigación**

#### **Observación**

La observación será una de las técnicas cualitativas que se aplicará en la investigación y precisamente en el marco de la gestión de bibliotecas de la escuela superior politécnica de Chimborazo, basados en analizar la información sobre los procesos.

#### **Encuesta**

Se utilizó la encuesta como técnica que le posibilita descubrir los aspectos importantes de la información de sus involucrados y los constructos con arreglo a los cuales están estructurados desde los diferentes enfoques de la opinión y el pensamiento de autoridades, docentes estudiantes y público en general usuarios de los centros documentales y de bibliotecas

#### **Entrevista**

La entrevista será un instrumento fundamental en las investigaciones, pues a través de ella se podrá recoger información de muy diversos ámbitos relacionados con la propuesta de la del sistema bibliotecario, la entrevista se aplicará a personas especialistas y/o conocedores de varios ámbitos del proceso de bibliotecología como metodología para mejorar la atención a los usuarios.

### **3.4.3 Instrumentos de Investigación**

Los Instrumentos Utilizados Son:

Cuestionario: es un grupo de preguntas ordenadas lógicamente en relación a una o más variables, que permitirá la recopilación de información, dirigido a un grupo de personas inmersas a la investigación. (Hernández, 1991)

Encuestas: Nos permitirá levantar información de la institución de forma más específica, debido a que los cuestionarios serán entregados a las personas involucradas los cuales entregan su información sin sentirse obligados

### 3.5 MATRIZ DEL DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Tabla 4: Matriz del Diseño de la Investigación.

Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Pregunta	Técnicas de Investigación
<b>GESTIÓN DEL SERVICIO</b>			
Planificación	Plan operativo Plan de trabajo Programas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La biblioteca cuenta con planes, programas.</li> <li>• Cumple con asignación presupuestarias para la compra de material bibliográfico.</li> <li>• Cuenta con un plan estratégico.</li> </ul>	Encuestas y Estándar de calidad COBUM y CEAACES.
Organización	Políticas de funcionamiento Organigrama Manuales de procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Biblioteca cuenta con Organigrama estructural;</li> <li>• Posee la biblioteca manual de procedimientos.</li> </ul>	Encuestas y Estándar de calidad COBUM y CEAACES
Dirección	Existe Capacitación para el Talento Humano. Se Trabaja en Equipo hay Liderazgo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que estilo de dirección se aplica en la biblioteca.</li> <li>• Dirección autoritaria,</li> <li>• Dirección coercitiva</li> <li>• Dirección benevolente</li> <li>• consultiva</li> <li>• Participativa</li> </ul>	Encuestas
Control	Normativa de uso Metas y Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La biblioteca aplica normas y estándares de calidad.</li> <li>• En Biblioteca Existe un adecuado control</li> </ul>	Encuesta

Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Pregunta	Técnicas de Investigación
---------------------	----------------------	----------	---------------------------

**PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS TECNICOS DE LAS BIBLIOTECAS**

<b>PROCESOS TÉCNICOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Catalogación</li> </ul>	¿Cómo realiza el proceso de Catalogación?	Encuesta
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clasificación</li> </ul>	¿Para clasificar el material bibliográfico que procedimiento utiliza??	Entrevista
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indización</li> </ul>	¿Indique como realiza el proceso de Indización?	Encuestas

#### 4. Matriz del Diseño de la Investigación.

Parámetro principal	Parámetro secundario	Pregunta	Técnica de investigación
<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>Actualización de Colecciones</b>	La institución cuenta con, al menos, 5 títulos en la biblioteca (física o virtual) por estudiante.	Encuestas
	Garantizar el acceso de los usuarios a un acervo bibliográfico suficiente para cubrir las demandas académicas del usuario.	Listado de los libros digitales contratados por la institución.	Revisión
	<b>Uso de recursos de información</b>	Uso de colecciones	Encuestas
	EL 70% de usuarios satisfechos con la información disponible en la biblioteca	Uso de la base de datos Uso de artículos de revistas electrónicas	
	<b>Atención al Usuario</b>	La atención al usuario es de calidad y oportuna?	Encuesta
	Docentes, Estudiantes, Público en general		
	<b>Puestos de trabajo para el estudiante</b>	La capacidad de asientos en la sala de lectura debe corresponder al 10% de los estudiantes matriculados?	Observación Directa
	La(S) Biblioteca(S) de la institución garantizan un máximo de 20 estudiantes por puesto de trabajo.		

Fuente: COBUN; Escuela Superior Politécnica de Chimborazo - Biblioteca

Elaborado por: Pilar Villalva G.

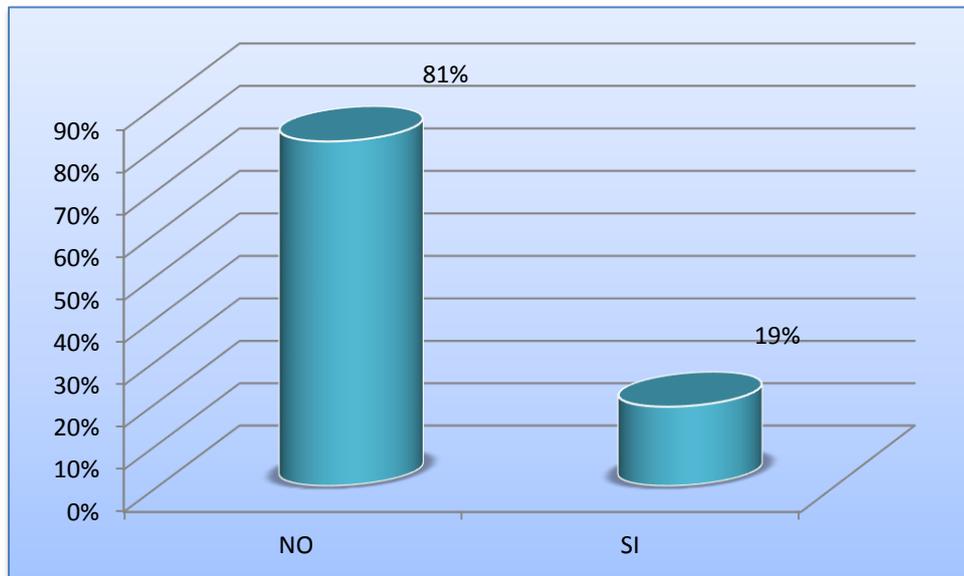
### 3.6 RESULTADOS

#### 1. ¿La biblioteca cuenta con Plan estratégico de trabajo ?

Tabla 5: Plan operativo de trabajo

La biblioteca cuenta con un plan operativo de trabajo o programas		
<b>NO</b>	13	81%
<b>SI</b>	3	19%
<b>Total</b>	16	100%

Figura 1: Plan estratégico.



Fuente: Encuestas

Realizado por Pilar Villalva.

#### Analisis e Interpretación

De acuerdo a los encuestados el 81% manifiestan que, en las bibliotecas de la ESPOCH, no cuentan con un plan estratégico, lo que dificulta evaluar, controlar y seguir el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos.

## 2. ¿El horario de atención a los usuarios es:

Tabla 6: Horario de Atención a los usuarios

¿El horario de atención a los usuarios es:?		porcentaje
<b>Lunes - Viernes 8 A 10 Horas</b>	16	100%
<b>Lunes A Sábado 10 A 12</b>	0	0%
<b>Total</b>	16	100%

Figura 2: Horario de Atención a los usuarios



**Fuente:** tabla N° 6.

**Elaborado por:** Pilar Villalva.

### **Análisis e Interpretación**

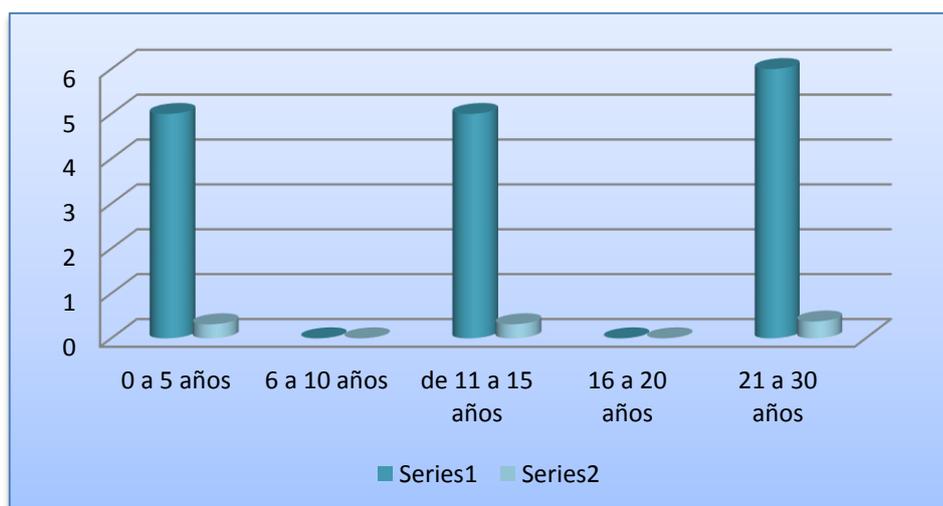
Según las encuestas el horario de trabajo es de 8 horas de lunes a viernes con diferentes horarios, lo que evidencia que las bibliotecas de la ESPOCH, no atiende a los usuarios los días sábados como estipula los indicadores de gestión bibliotecaria a excepción de la Biblioteca Central.

### 3. ¿Cuántos años viene prestando servicios en la biblioteca o el centro de documentación?

Tabla 7: Años de prestación de servicios en la biblioteca

¿cuántos años viene prestando servicios en la biblioteca o el centro de documentación?		Porcentaje
<b>0 a 5 años</b>	5	31%
6 a 10 años	0	0%
<b>de 11 a 15 años</b>	5	31%
<b>16 a 20 años</b>	0	0%
<b>21 a 30 años</b>	6	38%
<b>Total</b>	16	100%

Figura 3: Años de prestación de servicios en la biblioteca



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pilar Villalva.

### Análisis e Interpretación

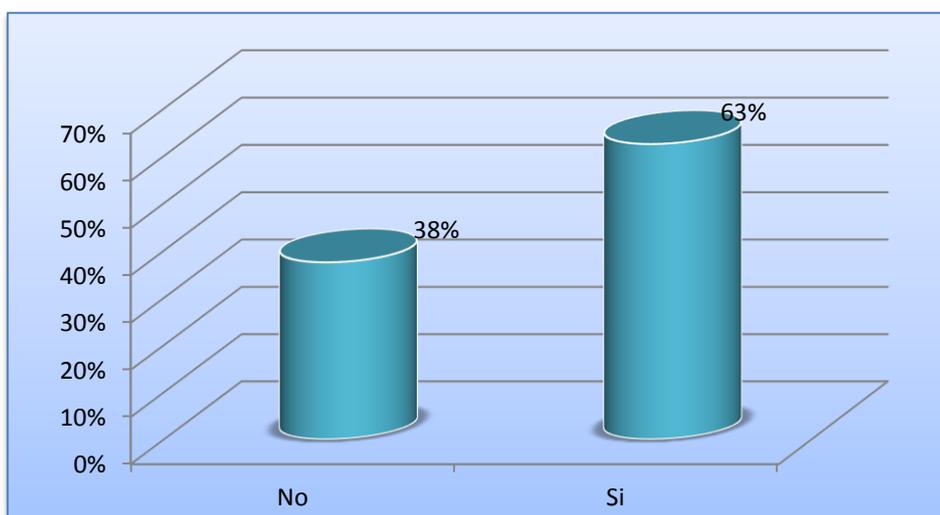
Según las encuestas los años de servicio de los bibliotecarios corresponden a los niveles del intervalo de 21 a 30 años corresponde a un 38% y con un 31% al intervalo de 11 a 15 años y con el mismo porcentaje de 0 a 5 años, lo que se concluye que el cambio generacional corresponde a la tercera parte de acuerdo a las políticas de la ESPOCH.

**4. . ¿La biblioteca promociona sus servicios a través de guías, alertas, boletines, páginas web y participa en redes sociales?**

Tabla 8: La biblioteca promociona sus servicios.

¿La biblioteca proporciona sus servicios a través de guías, alertas, boletines, páginas web y participa en redes sociales?		Porcentaje
<b>No</b>	6	38%
<b>Si</b>	10	63%
<b>Total</b>	16	100%

Figura 4: La biblioteca proporciona sus servicios



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pilar Villalva.

**Análisis e Interpretación**

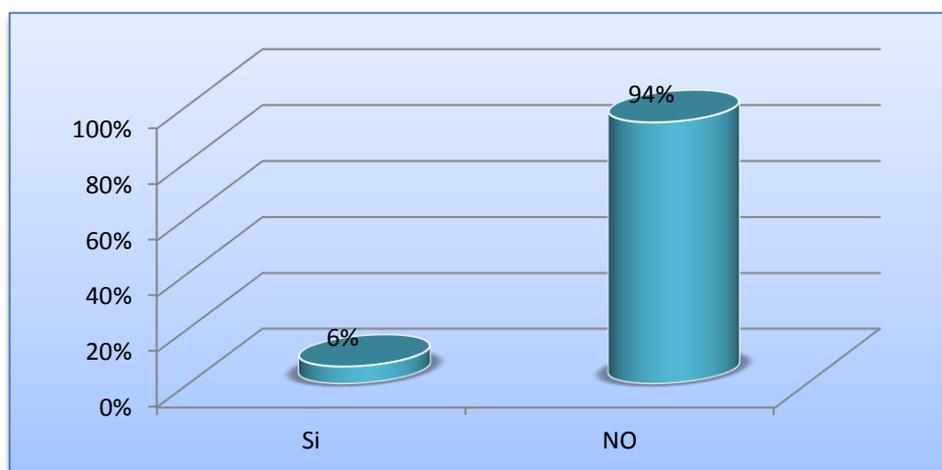
Según las encuestas el 63% consideran que la biblioteca promociona sus servicios a través de guías, alertas, boletines, páginas web y participa en redes sociales, mientras que el 38% consideran que no, pero cabe recalcar que las bibliotecas no cuentan con páginas web e internet de acuerdo al análisis realizado en las bibliotecas

**5. ¿La capacidad de asientos en la sala de lectura debe corresponder al 10% de los estudiantes matriculados?**

Tabla 9: Capacidad de asientos

La capacidad de asientos en la sala de lectura debe corresponder al 10% de los estudiantes matriculados?		Porcentaje
<b>Si</b>	1	6%
<b>No</b>	15	94%
<b>Total</b>	16	100%

Figura 5: Capacidad de asientos



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pilar Villalva.

**Análisis e Interpretación**

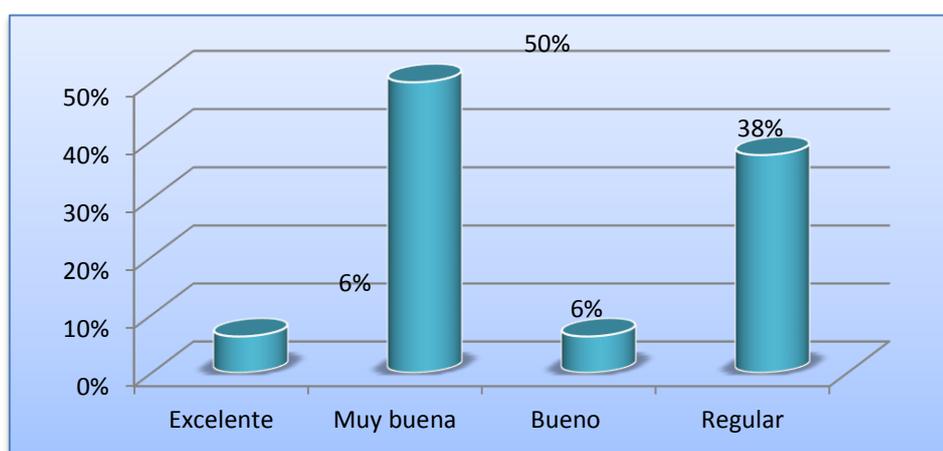
De acuerdo a los encuestados los respectivos sitios de trabajo no cuenta con la capacidad de asientos en la sala de lectura debe corresponder al 10% de los estudiantes matriculados en un porcentaje del 94%, de tal manera se considera que los espacios establecidos para los estudiantes no son los adecuados, por tanto, las autoridades deben corregir esta problemática con miras de acreditación.

## 6. ¿El servicio de la biblioteca es eficaz?:

Tabla 10: Servicio de la biblioteca es eficaz

el servicio de la biblioteca es		Porcentaje
<b>excelente</b>	1	6%
muy buena	8	50%
bueno	1	6%
<b>regular</b>	6	38%
<b>total</b>	16	100%

Figura 6: Servicio de la biblioteca



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pilar Villalva.

### Análisis e Interpretación

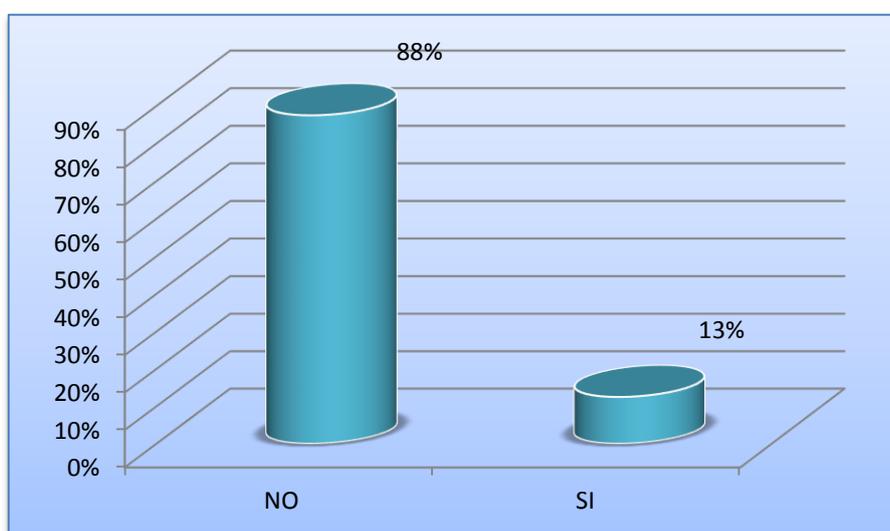
De acuerdo a los encuestados el servicio de la biblioteca es muy buena en un porcentaje equivalente al 50%, mientras un buen porcentaje equivalente al 38% considera que es regular, lo que se concluye que en términos de servicio hay que mejorar la atención eficiente y oportuna, basados en la calidez de la atención.

## 7. ¿La biblioteca cuenta con material bibliográfico actualizado?

Tabla 11: Material bibliográfico actualizado

13. ¿La Biblioteca cuenta con material bibliográfico actualizado?		
<b>No</b>	14	88%
<b>Si</b>	2	13%
<b>Total</b>	16	100%

Figura 7: Material bibliográfico actualizado



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pilar Villalva.

### Análisis e Interpretación

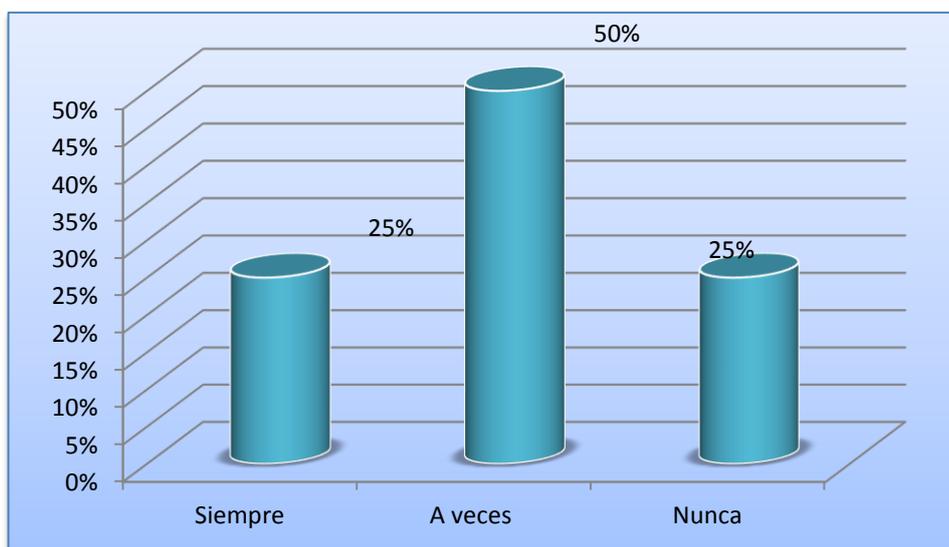
De acuerdo a los encuestados el 88% manifiestan que en las bibliotecas no cuentan con material bibliográfico actualizado, en vista que no se ha realizado en la mayoría de bibliotecas compra de libros de acuerdo a las diferentes áreas del conocimiento y además las bibliotecas han dejado de recibir libros desde parte del sector estudiantil que se realizaba en calidad de donación previo a la incorporación.

**8. ¿Se cumple con la asignación presupuestaria para la compra de material bibliográfico de acuerdo a las nuevas tendencias del conocimiento?**

Tabla 12: Asignación Presupuestaria

Se cumple con la asignación presupuestaria para la compra de material bibliográfico de acuerdo a las nuevas tendencias del conocimiento		Porcentaje
siempre	4	25%
a veces	8	50%
nunca	4	25%
Total	16	100%

Figura 8: Asignación Presupuestaria



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pilar Villalva.

**Análisis e Interpretación**

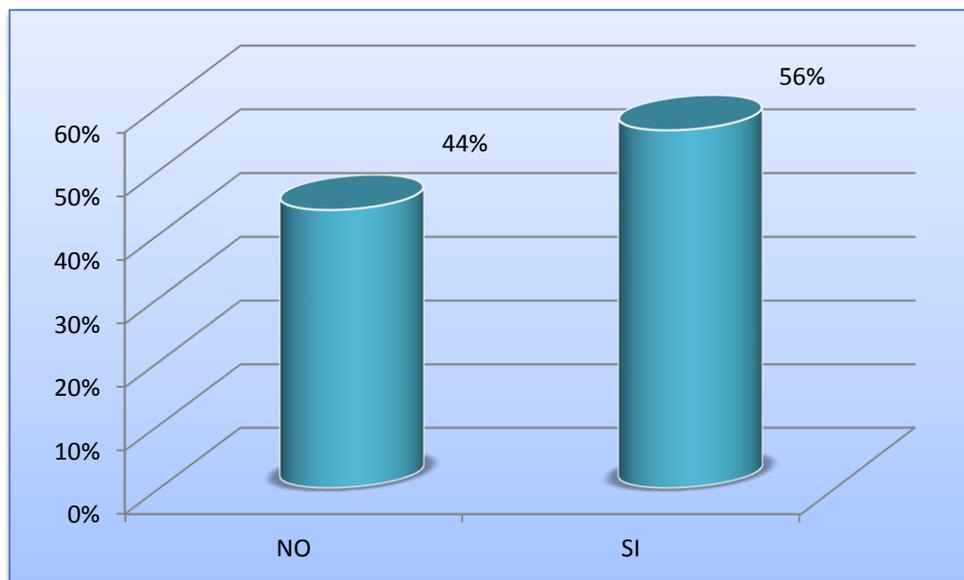
De acuerdo a los encuestados el 50% manifiestan que a veces se cumple con la asignación presupuestaria debido a las debilidades administrativas de las autoridades de las facultades porque existe el presupuesto correspondiente pero no se asigna a compras públicas de acuerdo al POA de las facultades y de las bibliotecas.

**9. ¿Si usted tiene título profesional, el mismo es afín a la función que ejerce e indique su título si lo tuviere?**

Tabla 13: Título Profesional afín a la función

si usted tiene título profesional, el mismo es afín a la función que ejerce e indique su título si lo tuviere?		Porcentaje
<b>No</b>	7	44%
<b>Si</b>	9	56%
<b>Total</b>	16	100%

Figura 9: Título Profesional afín a la función



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pilar Villalva.

**Análisis e interpretación**

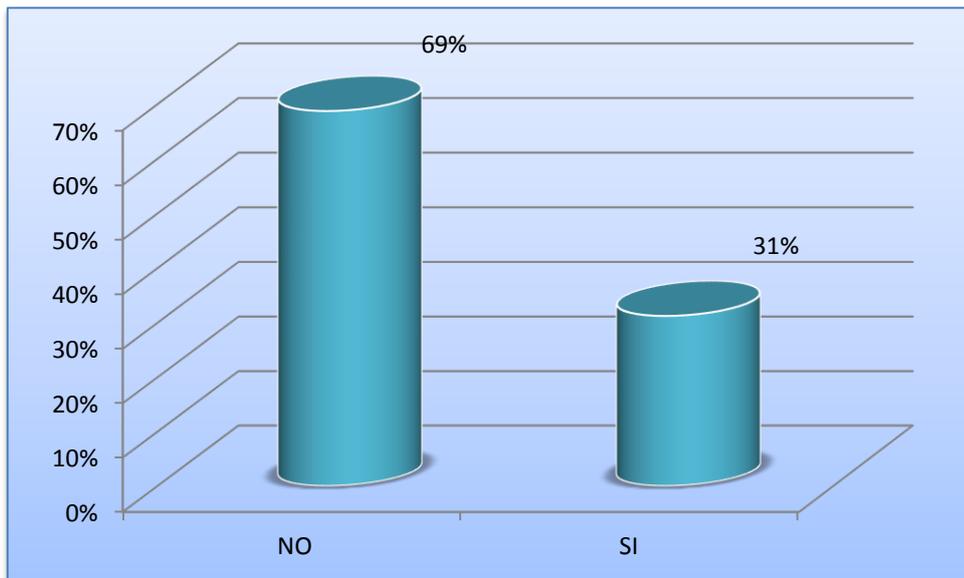
Según las encuestas a los bibliotecarios y documento-logos el título académico correspondiente al 56% corresponde al título en bibliotecología y archivos, mientras que el 44% de los consultados tienen título profesional, pero corresponde al área de ciencias de la educación y comunicación social, lo que evidencia que al reclutar el personal no se cumple con el perfil profesional

## 10. ¿La biblioteca cuenta con disponibilidad de bibliotecarios por estudiante?

Tabla 14: Disponibilidad de Personal en bibliotecas

13. ¿La biblioteca cuenta con disponibilidad de bibliotecarios por estudiante?		
<b>No</b>	11	69%
<b>Si</b>	5	31%
<b>Total</b>	16	100%

Figura 10: Disponibilidad de Personal en bibliotecas



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pilar Villalva G.

### Analisis e Interpretación

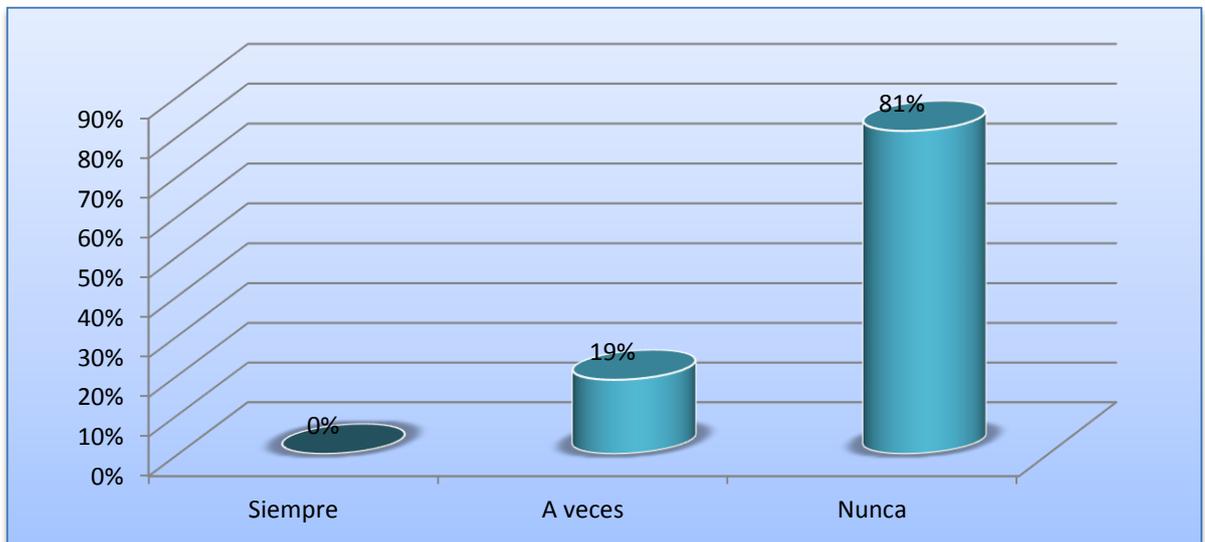
De acuerdo a los encuestados el 69% manifiestan que en las bibliotecas no cuentan con disponibilidad de bibliotecarios por estudiante, lo que dificulta cumplir con indicadores de gestión de calidad y fundamentalmente no se restablecen oportunamente los bibliotecarios que se retiran a su jubilación.

## 11. La biblioteca de la ESPOCH maneja un sistema único e integral:

Tabla 15: Manejo de un sistema único e integral

¿Las bibliotecas de la ESPOCH manejan un sistema único e integral?		Porcentaje
<b>Siempre</b>	0	0%
<b>A veces</b>	3	19%
<b>Nunca</b>	13	81%
<b>Total</b>	16	100%

Figura 11 Manejo de un sistema único e integral



Elaborado. Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pilar Villalva G.

### Analisis e Interpretación

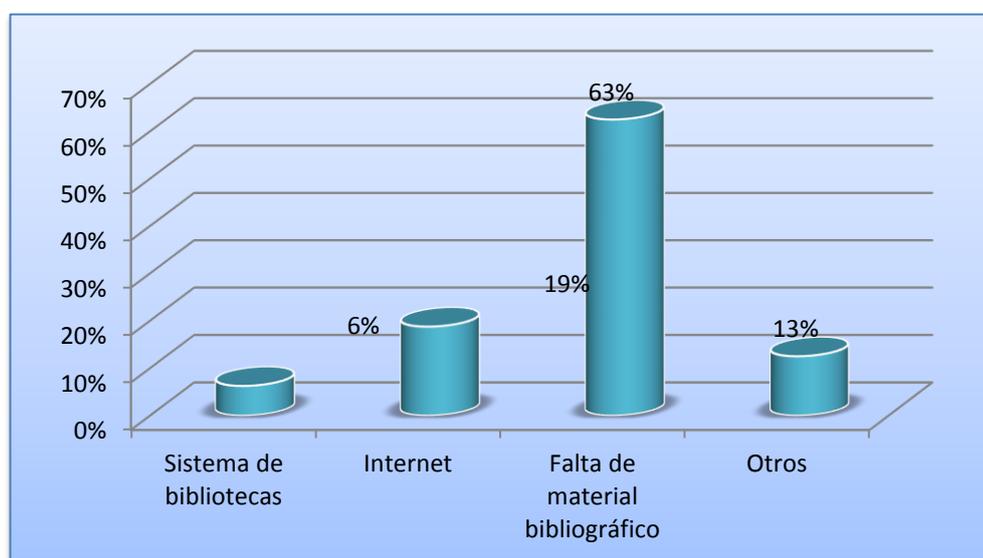
De acuerdo a los encuestados el 81% manifiestan que nunca la biblioteca de la ESPOCH maneja un sistema único e integral porque no existe continuidad en la gestión en la Dirección del Centro de Documentación y carece de planes o programas.

## 12. ¿Qué problemas ha tenido usted al momento de utilizar el servicio de bibliotecas?

Tabla 16: Que Problemas ha tenido al utilizar el servicio bibliotecario?

¿Qué problemas ha tenido usted al momento de utilizar los servicios bibliotecarios?		Porcentaje
<b>Sistema de bibliotecas</b>	1	6%
Internet	3	19%
Falta de material bibliographic	10	63%
<b>Otros</b>	2	13%
<b>Total</b>	16	100%

Figura: 12 Problemas al ofrecer atención al usuario



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pilar Villalva G.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

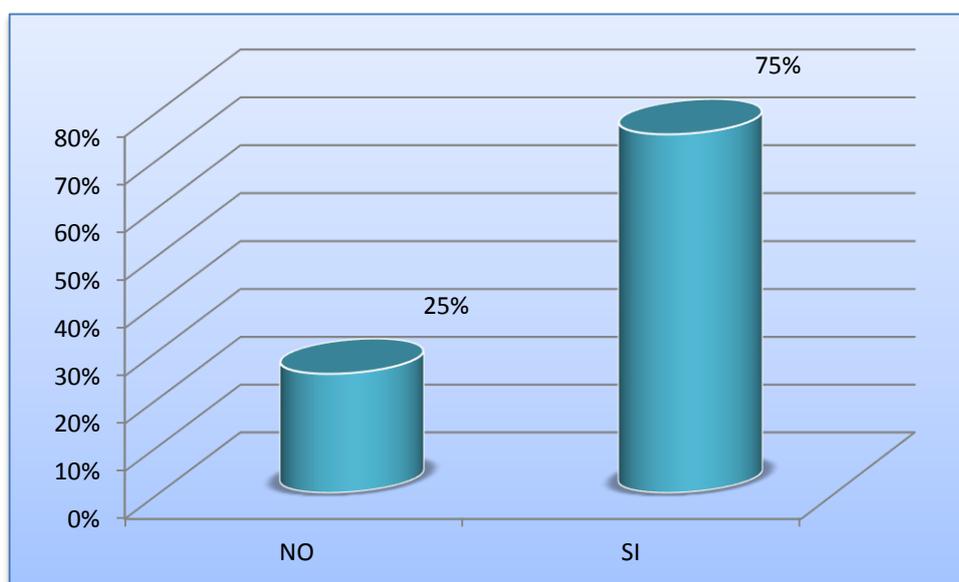
De acuerdo a los encuestados el 19% manifiestan que uno de los problemas relevantes es la falta de material bibliográfico, el 13% manifiesta insuficiente personal de preferencia bibliotecarios y documentólogos y el 6% manifiestan una débil señal inalámbrica de Internet y que en muchas veces no hay wi fi.

### 13. ¿Considera importante que exista un control de calidad en las bibliotecas de la ESPOCH?

Tabla 17: Control de calidad en las Bibliotecas

¿Considera importante que exista un control de calidad al momento en las bibliotecas de la ESPOCH?		
<b>NO</b>	4	25%
<b>SI</b>	12	75%
<b>Total</b>	16	100%

Figura 13: Control de calidad en las Bibliotecas



Fuente: Encuestas.

Elaborado por: Pilar Villalva G.

#### Analisis e Interpretación

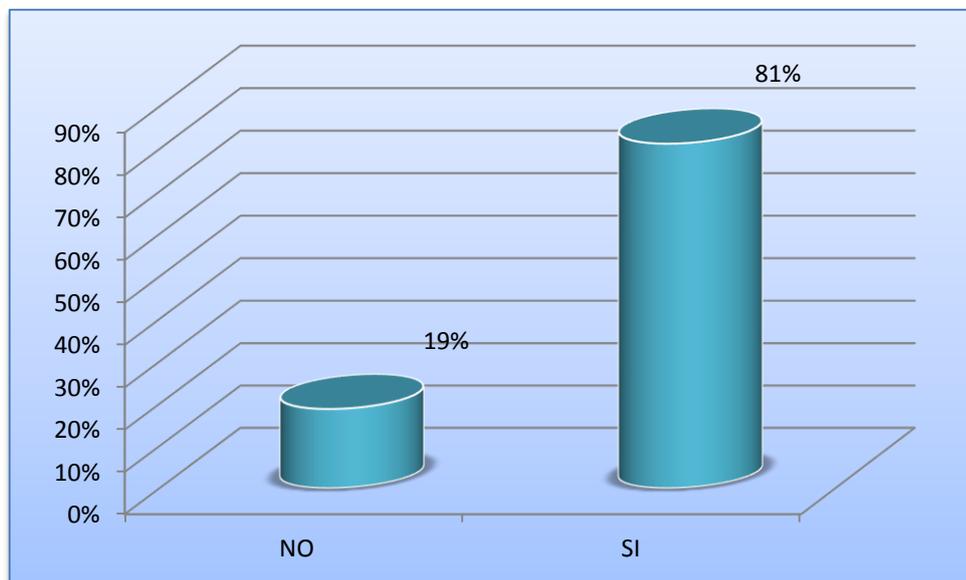
En la investigación el 75% de los encuestados manifiestan que, si es importante que exista un control de calidad al momento en las bibliotecas de la ESPOCH, en vista que se puede mejorar los procesos y procedimientos de la gestión bibliotecaria y fortalecer los criterios de calidad del CEAACES.

#### 14. ¿La biblioteca cuenta con personal calificado para la atención?

Tabla 18: Personal calificado para la atención

¿La biblioteca cuenta con personal calificado para la atención?		
<b>NO</b>	3	19%
<b>SI</b>	13	81%
<b>Total</b>	16	100%

Figura 14: Personal calificado para la atención



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pilar Villalva G.

#### Analisis e Interpretación

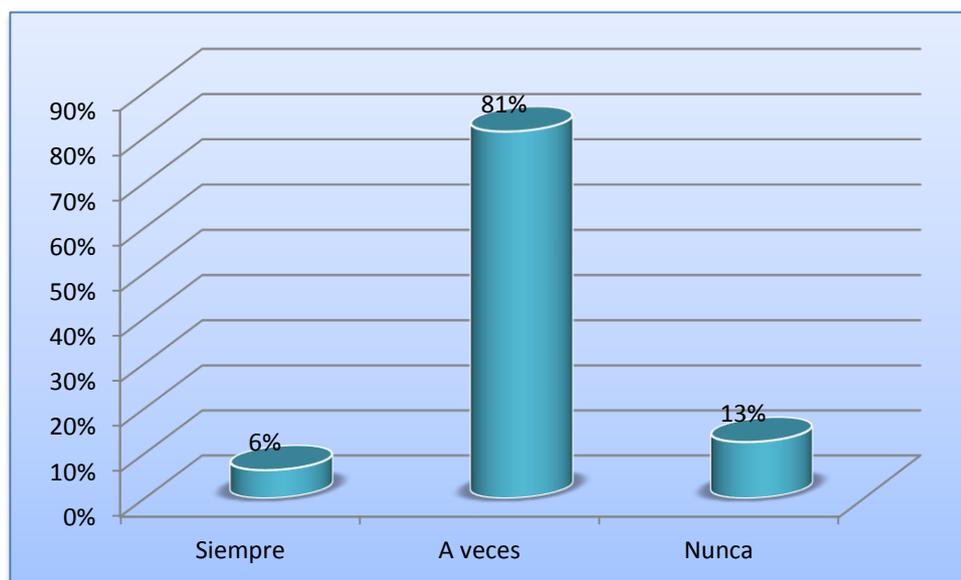
En la investigación el 81% de los encuestados manifiestan que la biblioteca cuenta con personal calificado para la atención, mientras que el 19% manifiesta que no, lo que se concluye que los bibliotecarios y documentólogos si están calificados debido a su perfil profesional y experiencia de acuerdo a su preparación y experiencia del personal

## 15. ¿Se realiza capacitación de mejoramiento continuo en las bibliotecas

Tabla 19: Capacitación de mejoramiento continuo en las Bibliotecas

¿Se realiza capacitación de mejoramiento continuo en las bibliotecas?		Porcentaje
<b>Siempre</b>	1	6%
<b>A veces</b>	13	81%
<b>Nunca</b>	2	13%
<b>Total</b>	16	100%

Figura 15: Capacitación de mejoramiento continuo en las Bibliotecas



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pilar Villalva G.

### Análisis e Interpretación

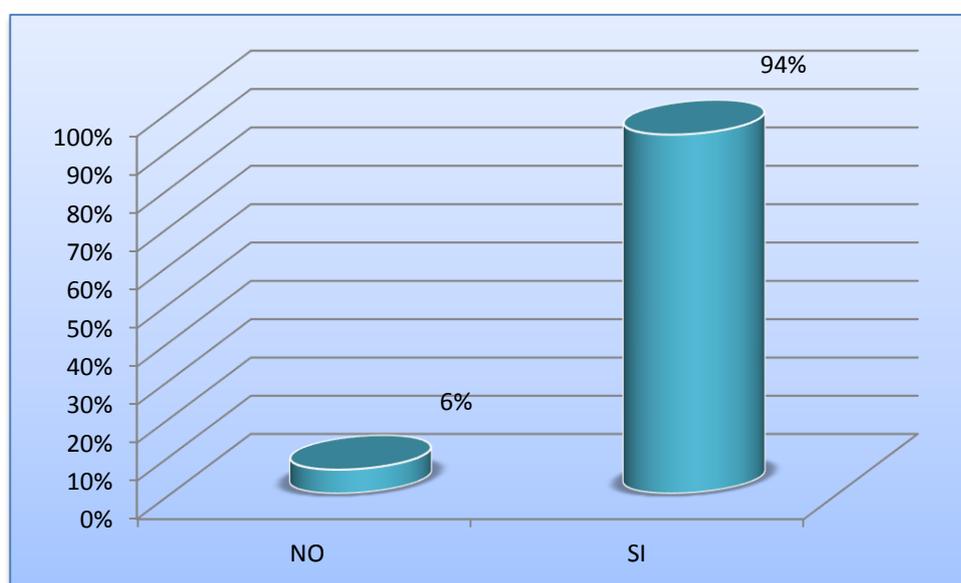
Una de las debilidades del sistema de bibliotecas de la ESPOCH es la capacitación continua en el área de bibliotecología. En la investigación el 81% manifiestan que a veces se realiza capacitaciones, pero de una forma aislada y de acuerdo a las facultades en su planificación; lo que dificulta en el desempeño de los bibliotecarios.

## 16. ¿Existe apoyo a la biblioteca por parte de autoridades de la facultad?

Tabla 20: Apoyo a la gestión bibliotecaria

¿Existe apoyo a la biblioteca por parte de autoridades de la facultad?		
<b>NO</b>	1	6%
<b>SI</b>	15	94%
<b>Total</b>	16	100%

Figura 162: Apoyo a la gestión bibliotecaria



Fuente: Encuestas.

Elaborado por: Pilar Villalva G.

### Análisis e Interpretación

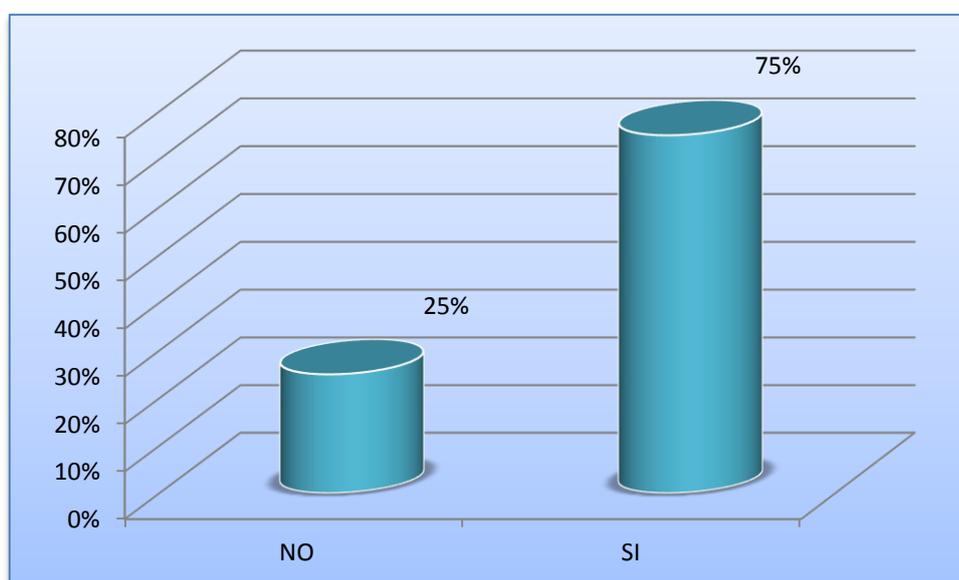
En las diferentes facultades existe un profundo desconocimiento de la importancia de las bibliotecas en la educación superior, además no hay un trabajo en equipo para fortalecer los indicadores de acreditación institucional y por carreras.

## 17. ¿Como realiza los procesos técnicos del material bibliográfico?

Tabla 21: Procesos técnicos del material bibliográfico

¿Como realiza los procesos técnicos del material bibliográfico?		
No Conoce como hacer	4	25%
Realizan sin un manual de procedimientos	12	75%
Total	16	100%

Figura 37: Procesos técnicos del material bibliográfico



Fuente: Encuestas.

Elaborado por: Pilar Villalva G.

### Análisis e Interpretación

En la investigación el 75% de los encuestados manifiestan que, recibieron indicaciones breves para relizar los procesar de la bibliografía, y en 25 % Dicen que no conocen y que tampoco existe un manual de procedimientos para guiarse.

### 3.6.1. Evaluación de la gestión de servicio de la Biblioteca de la ESPOCH

Tabla 22. Evaluación de la gestión de servicio de la Biblioteca de la ESPOCH

<b>GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>SITUACION ACTUAL</b>	<b>ESTÁNDAR INDICADOR</b>	<b>COMENTARIO</b>	<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
Planificación  Dirección  Organización  Control	No se ha realizado Manuales de procesos internos referente a la gestión de la biblioteca, no existen Actas o informes que evidencien las actividades ejecutadas.  No se ha cumplido con el presupuesto .	La biblioteca debe contar con un plan de desarrollo que establezca sus lineamientos, acordes con la naturaleza y tamaño de la población a que sirven	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No cuenta con un plan extrategia y operativo actualizado que establezca lineamientos y criterios.</li> <li>• No existe coordinación efectiva dentro del nucle bliotecario.</li> <li>• Incumplimiento de funciones de trabajo en equipo.</li> <li>• Manero de cifras cuantitativas.</li> </ul>	Trabajar con estándares de calidad.  Elaboración del Manual de procesos y procedimientos del sistema de bibliotecas  Realizar un plan general de conservación y control técnicamente los acervos.  El Director debe tener tituto especializado.

<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	<b>SITUACION ACTUAL</b>	<b>ESTÁNDAR / INDICADOR</b>	<b>COMENTARIO</b>	<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
<p>El personal de Biblioteca debe cumplir con el perfil establecido para el efecto; ser suficiente en tamaño y calidad para responder a las necesidades del usuario.</p>	<p>La mayoría del personal tiene título académico, en otras áreas de las ciencias, lo que evidencia que al reclutar al personal no se cumple con el perfil profesional. No existen políticas para remplazar al personal que se acoge a la jubilación, generando problemas serios como el atrazo en los procesos técnicos desactualización del catalogo en línea .</p>	<p>El personal debe estar integrado por especialistas y disponer de un bibliotecario Profesional por cada 1000 usuarios y presupuesto para capacitación continua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se realiza una adecuada selección del personal.</li> <li>• La evaluacion se somete al director de turno.</li> <li>• Carencia de capacitaciones.</li> <li>• No se cumple el estándar de calidad por desconocimiento de los mismos.</li> </ul>	<p>Se recomienda Disponibilidad de bibliotecólogos Por alumno</p>

### 3.6.2. Evaluación a los procesos técnicos de la Biblioteca de la ESPOCH

PROCESO TECNICO DOCUMENTAL	Situación Actual del PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO Y CONTROL				INDICADOR Tiempo por documento Procesado	COMENTARIO	ACCIÓN DE MEJORA
		Tiempo	Responsable	Costo	Calidad			
Catalogación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Están catalogados el 80% del total de libros existentes. haciendo 8 libros diarios. No existe procedimientos</li> </ul>	10,00 Por registro	Documentalista	Menor al 20% del Sueldo mensual	Regular	30 minutos por documento procesado	En el proceso de catalogacion no es frecuente o adecuado con un bajo deficinecia en el ingreso de los libros por dia.	Que se complete los proceso técnico Que se formule los procedimientos.
Clasificación	Se realiza con CDU predominando el punto de vista del documentalista.	5,34	Documentalista	Menor al 20% Sueldo mensual	Regular		No existe una guía para estandarizar la clasificación la designación de materias.	Se sugiere Capacitaciones constantes en: Disciplinas del conocimiento y CDU.
Indización	El personal realiza según el Criterio personal.	5.54	Documentalista	Menor al 20% Sueldo mensual	Bueno		No existe actualización de epígrafes según el avances de al ciencia y tecnología.	.- Que se realice guías de procedimientos .- Se coordine, análisis Técnico documental

### 3.6.3 Evaluación a la prestación de servicios de la Biblioteca de la ESPOCH.

<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIOS</b>	<b>SITUACION ACTUAL</b>	<b>ESTÁNDAR / INDICADOR</b> <b>Proporción de volúmenes por alumno.</b>	<b>COMENTARIO</b>	<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
<p><b>Actualización de Colecciones</b></p> <p>Disponer de colecciones actualizadas y organizadas, en buenas estado, para su uso. Contenidos Vigentes y no tener una antigüedad mayor a 10 años.</p>	<p>las bibliotecas no cuentan con material bibliográfico actualizado.</p> <p>En el año 2015 se negocia la compra de libros, pero posteriormente fue dado de baja por autoridades interinas, perjudicándose así la actualización de la bibliografía según el área del conocimiento.</p>	<p>La biblioteca cuenta con, al menos, 5 títulos (física o virtual) por estudiante. y 1 ejemplar de bibliografía básica por cada 20 alumnos</p>	<p>Desarrollar un plan de capacitación.</p>	<p>Solicitar a la autoridades que se asigne el presupuesto necesario para que se mantenga la actualización del acervo bibl: y la Renovación de contratos de las bases de datos bibliográficos existentes.</p>
<p><b>Atención al Usuario</b></p>	<p>El catalogo automatizado de la biblioteca permite consultas desde puntos remotos</p>	<p>El usuarios, deben estar satisfechos con el servicio de la biblioteca.</p>	<p>Se presenta la duplicidad de la codificación</p>	<p>Que las bibliotecas promocionen sus servicios a través de guias, y participe en las redes sociales.</p>
<p><b>Puestos de trabajo para el estudiante</b></p>	<p>los espacios establecidos para los estudiantes no son suficiente,</p>	<p>la(s) biblioteca(s) de la institución debe garantizar un máximo de 20 estudiantes por puesto de trabajo.</p>	<p>La ciencia abanza a pasos agigantados por lo es necesario una coordinación y capacitación.</p>	<p>Solicitar a las autoridades Completar los puestos de trabajo con miras de acreditación.</p>

### 3.6.4. Cuadro de Resumen de Diagnóstico de la Biblioteca

Tabla 23: Cuadro de Resumen de Diagnóstico de la Biblioteca

<b>PARÁMETRO</b>	<b>PARAMETRO SECUNDARIO</b>	<b>SITUACIÓN ACTUAL</b>	<b>ACCION DE MEJORA</b>
<b>GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	Planeación	El 81% dice que, en las bibliotecas de la ESPOCH, no cuentan con planes, lo que dificulta evaluar, controlar y seguir el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos.	Que se realice : Plan Operativo/ Informes de Actividades/ entre otros.
	Organización	Carece de clima laboral adecuado.	Se requiere un trabajo efectivo del personal en equipo.
	Dirección	La Biblioteca tiene un Director que coordina las actividades con la red de Biblioteca inadecuado.	Que la dirección tenga liderazgo, Y trabaje en equipo
	Control	El control de usuarios y de libros del servicio al cliente o procedimiento de circulación, por medio de estadísticas a través del sistema. Integrado Koha.	El grado de cumplimiento lo midan a través de estadísticas reales que arroja el sistema. Koha.

<b>PARÁMETRO PRINCIPAL</b>	<b>PARAMETRO SECUNDARIO</b>	<b>SITUACIÓN ACTUAL</b>	<b>ACCION DE MEJORA</b>
<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	<b>Selección: Perfil del puesto</b>	El 56 % del personal consultado tiene título académico, en otras áreas de las ciencias mientras que el 44% corresponde al área de bibliotecología, lo que evidencia que al reclutar el personal no se cumple con el perfil profesional	Requerimos personal capacitado multidisciplinario que responda a las necesidades investigativas en cada área.
	<b>Valoración de puestos</b>	Somos evaluados a través del formulario MRL.EVAL-01. Ocasionando malestar en el personal con alto movimiento estadístico.	Evaluar el desempeño A través de estadísticas
	<b>Desempeño de puestos</b>	Las evaluados son a través de informe de actividades y formulario MRL. -EVAL-01	Definir tareas para cubrir la demanda de usuarios.
	<b>Capacitación</b>	Una de las debilidades del sistema de bibliotecas de la ESPOCH es la capacitación continua al personal en bibliotecología con un 81%.	Las capacitaciones deben ser frecuentes.
	<b>Estándar de Calidad</b>	No cuenta con personal suficiente, para responder al movimiento estadístico.	Contar con 1 bibliotecario por cada 1000 usuarios y presupuesto para capacitación.

<b>PARÁMETRO PRINCIPAL</b>	<b>PARÁMETRO SECUNDARIO</b>	<b>SITUACIÓN ACTUAL</b>	<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
<b>PROCESOS</b>	<b>Catalogación</b>	En la investigación el 75% del personal de biblioteca manifiestan que, recibieron indicaciones breves para relizar este proceso , y un 25 % indican que no realizan y que tampoco existe procedimientos para guiarse.	Formular el procedimiento de : Cita de autores Elementos bibliograficos
	<b>Clasificación</b>	Los bibliotecarios al momento de clasificar lo realizan en función de criterio personal por la ausencia de un procedimiento.	Realizar un procedimiento para clasificación .
	<b>TÈCNICOS</b>	<b>Indización</b>	La determinación de descriptores lo realizan con lenguaje libre, a causa de la actualización de las materias y el avance de la ciencia y tecnología.

<b>PARÁMETRO PRINCIPAL</b>	<b>PARÁMETRO SECUNDARIO</b>	<b>SITUACIÓN ACTUAL</b>	<b>ACCION DE MEJORA</b>
<b>PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>	<b>Colección Documental</b>	No existe bibliografía actualizada, evidenciándose que no se ha cumplido con el presupuesto	Cumplir con el presupuesto de 5% destinado a la actualización del acervo bibliográfico, de acuerdo a las diferentes áreas del conocimiento y anualmente.
	<b>Uso de recursos de información</b>	La suscripción a las bases de datos no están actualizadas.	Actualizar las suscripciones de las bases de datos.
	<b>Atención al Usuario</b>	No hay suficiente personal, y debe promocionar sus servicios a través de guías, alertas y en redes sociales	Formular un procedimiento para préstamo de libros y su devolución.
	<b>Espacio a estudiantes</b>	Las bibliotecas de la institución no cuentan con los puestos de trabajo suficientes.	Las autoridades deben corregir esta problemática con miras de acreditación. Completando los sitios de trabajo necesario, como pide el estándar de calidad.

**Fuente: investigación. Bibliotecas Epoch. Elaborado por : Pilar Villalva G.**

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TÍTULO**

Evaluación a los procedimientos del sistema de bibliotecas de la ESPOCH. año 2016.

### **4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA**

Después del diagnóstico de la situación actual y con el propósito de aportar con los incumplimientos detectados en el proceso de evaluación al sistema de Bibliotecas se sugiere los procedimientos técnicos que realiza el documentalista. Mostrando los pasos que se debe efectuar para realizar los procesos técnicos bibliotecarios.

#### **4.2.1 Guía para la catalogación y registro bibliográfico**

La descripción catalográfica permite el acceso a través de los elementos que lo conforman como el Autor, título y materia; en los últimos años, una parte importante de las reglas y normas más utilizadas para la catalogación se han actualizado, como consecuencia principalmente de rápidos cambios tecnológicos, y la generación de nuevos soportes de información. Entre ellas tenemos a las Reglas de Catalogación Angloamericanas (AACR2) por sus siglas en inglés y la Norma ISO 690, ambos instrumentos normalizados. La (AACR2) se divide en dos partes una de ellas destinada a los puntos de acceso y la otra a la descripción bibliográfica de diferentes tipologías documentales. Mientras tanto la ISO 690 permite la descripción a los mismos niveles en cuanto al tipo de material pero con una cantidad de elementos fijos para la descripción.

En cuanto a la coordinación el elemento de diferencia más significativo es que los encabezamientos en las reglas angloamericanas respetan los caracteres como aparece en la fuente principal de la información, mientras que en las normas ISO los encabezados se escriben todos en mayúsculas y sólo con las iniciales de los nombres propios. Los elementos indispensables para realizar el proceso técnico de catalogación se encuentran en la portada del libro y contraportada

## Catalogación

Tabla 22: Guía para el proceso técnico de Catalogación

<b>Procedimiento para la identificación de los elementos bibliográficos:</b>
Objetivo: Establecer las actividades necesarias para la catalogación del material bibliográfico que ingresa a la Biblioteca..
Alcance: Este procedimiento se aplica a todo el material bibliográfico.
Normatividad: Reglas de catalogación angloamericanas (AACR.2ª ed) y registrando en los campos del Formato Marc21 .
Responsables Bibliotecario y documentalista

Nº	Descripción	Responsable	Diagrama
1	Inicio	Documentalista	<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; AUTOR[AUTOR]     AUTOR --&gt; TITULO[TÍTULO]     TITULO --&gt; EDICION[EDICIÓN]     EDICION --&gt; PIE[PIE DE IMPRENTA]     PIE --&gt; AÑO[AÑO DE PUBLICACIÓN]     AÑO --&gt; DESCRIPCION[DESCRIPCIÓN FÍSICA]     DESCRIPCION --&gt; ISBN[ISBN]     ISBN --&gt; PAGINAS[PÁGINAS]     PAGINAS --&gt; VOLUMEN[VOLUMEN]     VOLUMEN --&gt; APROVACION[APROVACIÓN O RECHAZO]     APROVACION --&gt; FIN([Fin])         </pre>
2	Autor (primero ingresamos los apellidos, nombres.)	Documentalista	
3	Título: subtítulo.	Documentalista	
4	Edición	Documentalista	
5	Pie de imprenta (lugar, país, editorial)	Documentalista	
6	Año de publicación	Documentalista	
7	Descripción física (cuadros, tablas, mapas,)	Documentalista	
8	ISBN número internacional estandarizado del libro	Documentalista	
9	Paginas	Documentalista	
10	Volumen	Documentalista	

Elaborado por : Pilar Villalva.

MENCIÓN DE AUTOR

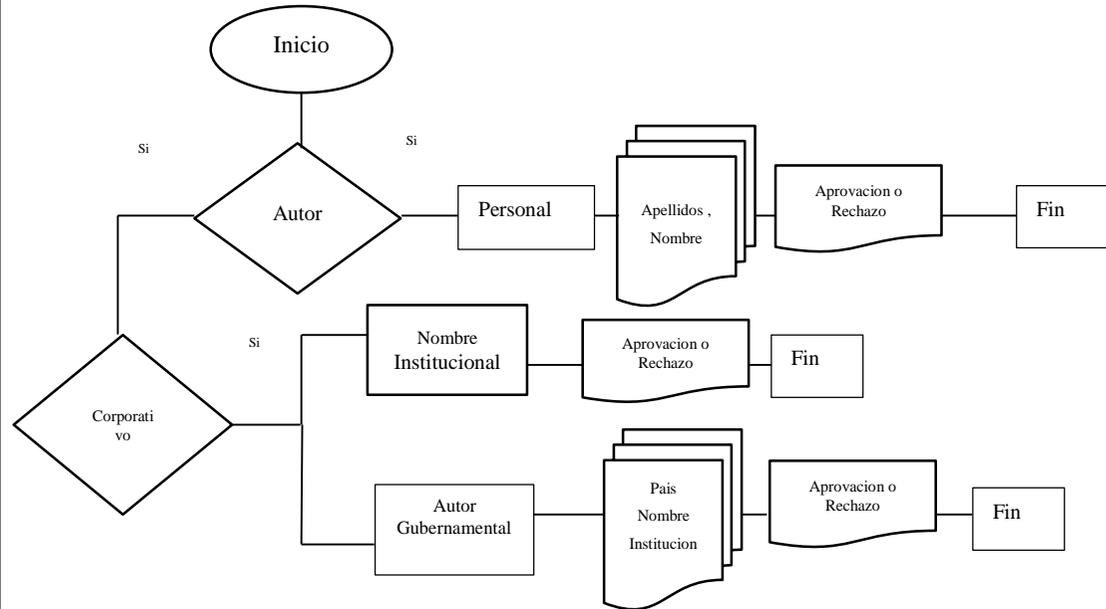
MENCIÓN DE AUTOR

**Autor personal.**

1. Encabezamiento principal, nombre del autor personal.
2. Primero ingresamos los apellidos, seguidos por la coma (,) y luego los nombres.  
Ejemplo: Baldor, Aurelio

**Autor Corporativo.**

1. Nombre de la institución en forma directa.
2. Autor gubernamental. (Nombre del país, seguido del nombre de la institución.  
Se suprime la puntuación en siglas.



#### 4.2.2. Guía para Realizar el proceso de Clasificación Bibliográfica

Tabla 23: Guía del proceso Técnico de Clasificación.

<b>Procedimiento para designar la Asignatura topografica.</b>
Objetivo: Mantener Organizada la colección, Para poder manejarla
Alcance: Este procedimiento aplica a todo el material bibliográfico que ingresa a la Biblioteca.
Normatividad: Clasificador Decimal Universal (CDU) y Cutter..
Responsables Bibliotecario y documentalista

Nº	Descripción	Responsable	Diagrama
1	Inicio	Documentalista	<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; NOMBRE[NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN]     NOMBRE --&gt; NUMERO[NUMERO DE MATERIA CDU]     NUMERO --&gt; SISTEMA[SISTEMA CUTTER]     SISTEMA --&gt; TOMO[TOMO Y VOLUMEN]     TOMO --&gt; APROVACION[/APROVACION O RECHAZO/]     APROVACION --&gt; FIN[FIN]         </pre>
2	Nombre de la institución y Biblioteca	Documentalista	
3	Número de materia - Clasificador Decimal Universal	Documentalista	
4	Sistema alfanúmero <b>Cútter</b>	Documentalista	
5	Tomo o volumen y número de ejemplar.	Documentalista	

### 4.2.3 Guía para Realizar el Proceso Técnico de Indización

Tabla 24: Guía del Proceso Técnico de Indización

<b>Procedimiento para establecer epígrafes de materia.</b>
Objetivo: Asignación de la Asignatura Topográfica y determinación de epígrafes y palabras claves
Alcance: Este procedimiento aplica a todo el material bibliográfico que ingresa a la Biblioteca.
Normatividad: Tesauros, lenguaje controlado
Responsables Documentalistas

Nº	Descripción	Responsable	Diagrama
1	Inicio	Documentalista	<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; ENCABEZAMIENTO[ENCABEZAMIENTO DE M. ATERIA]     ENCABEZAMIENTO --&gt; TESAURUS[TESAURUS]     TESAURUS --&gt; MACRO_TESAURUS[MACRO TESAURUS]     MACRO_TESAURUS --&gt; APROVACION[APROVACION O RECHAZO]     APROVACION --&gt; FIN[FIN]         </pre>
2	Lista de Encabezamientos de lenguaje controlado temas especializados	Documentalista	
3	Tesauros	Documentalista	
4	Macro tesauros.	Documentalista	

#### 4.2.4. Del factor Prestacion del Servicio Bibliotecario (atención al usuario)

##### a) Préstamo de libros

#### 4.2.4.1. Procedimiento para el préstamos de libro.

Tabla 25: Procedimiento para el Servicio de préstamos.

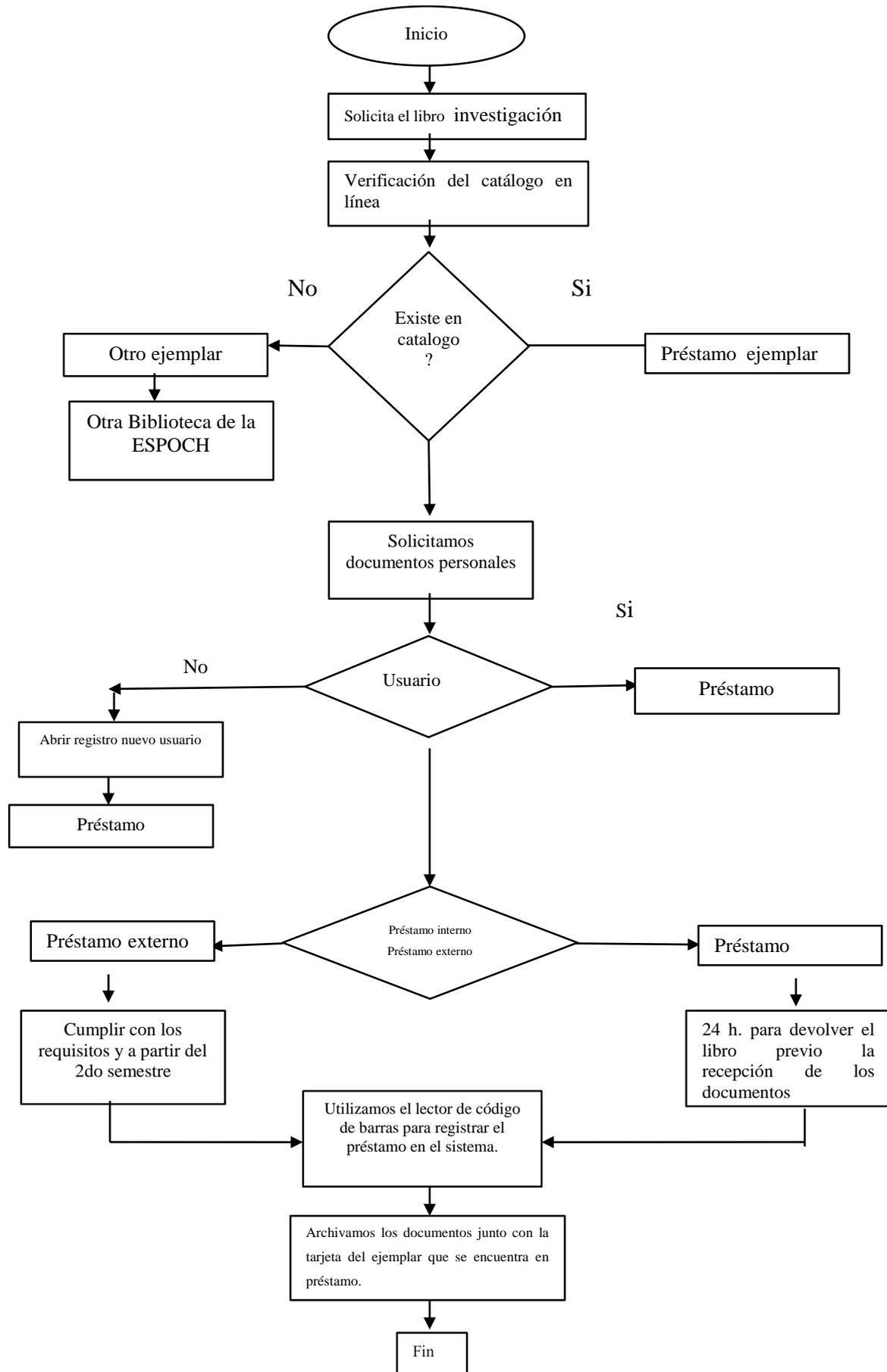
<b>Procedimientos para el servicio de préstamos</b>	
<b>Objetivo:</b>	satisfacer las necesidades de información de los usuarios e investigadores.
<b>Alcance:</b>	cubrir la necesidad de información del usuario.
<b>Normatividad:</b>	sistema informático bibliotecario koha.
<b>Responsables:</b>	Bibliotecarios.

#### Descripción del procedimiento de préstamo

<b>Nº</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Inicio	Usuario
2	el usuario solicita el libro para la investigación.	usuario
3	verificación en el catálogo en línea	Bibliotecario-usuario
4	si existe el ejemplar realiza el prestamos caso contrario direccionar a otra biblioteca, donde este la información.	bibliotecario
5	se solicita documentos (cédula actualizada o carnet estudiantil )	usuario y bibliotecario
6	verificar si el usuario está registrado en el sistema de bibliotecas KOHA.	bibliotecario
7	si está registrado se procede al préstamo.	bibliotecario
8	si no está registrado, se ingresa nuevo usuario, llenar los datos personales en la ficha, y se procede al préstamo. el servicio interno estará garantizado para todos los usuarios y se realizará en la sala de lectura, previo el depósito del carnet o la cédula de identidad.	reglamento de bibliotecas

9	si el préstamo es externo será un servicio exclusivo para las personas que pertenezcan a la institución, previa la presentación de la cédula de identidad.	Reglamento de Bibliotecas
10	art.10 las obras que constituyan un solo ejemplar, colecciones, diccionarios o que fueren declaradas en reserva, serán exclusivamente para préstamo interno art.11 los préstamos externos se harán solamente con las obras que existan en buena cantidad en las bibliotecas, debiendo permanecer en colección el 50% de las mismas.	Reglamento de Bibliotecas
11	utilizando el lector de código de barras se registra el préstamo del ejemplar en el sistema KOHA, se escoge el calendario y se confirma la fecha de devolución del libro.	Bibliotecario
12	se archiva los documentos junto con la tarjeta de préstamo del material bibliográfico.	Bibliotecario
13	Fin	Bibliotecario

Figura 4: Diagrama de Flujo de Préstamos

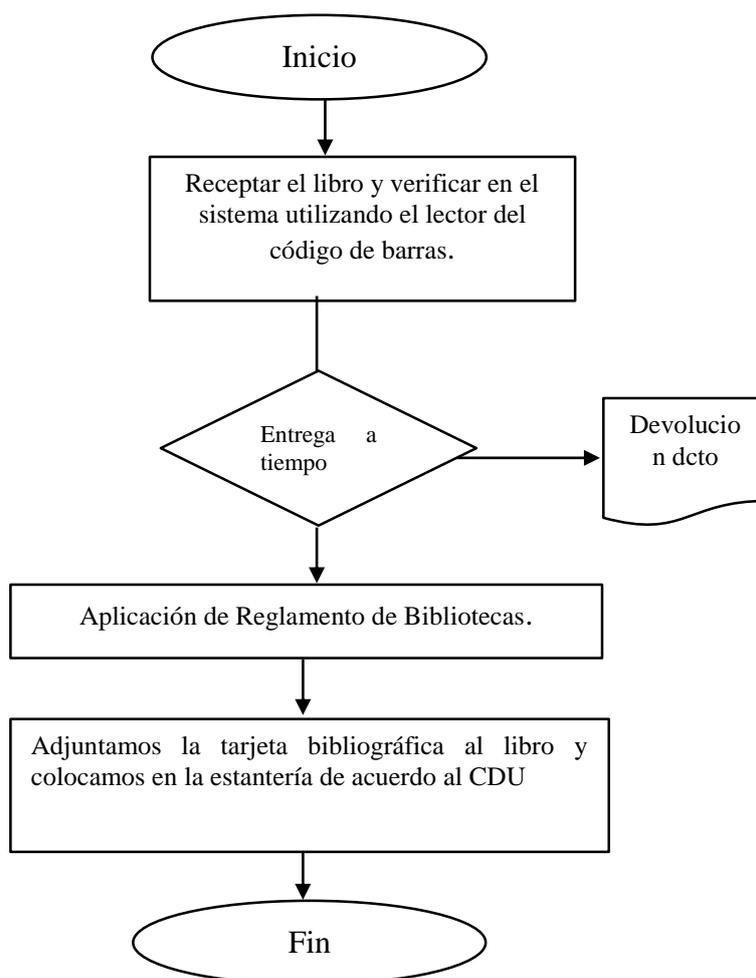


## b) Devolución de libros

Tabla 26: Procedimiento de Devolución de libros.

<b>Nº</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Inicio	Usuario
2	Receptar el libro, verificar en el sistema utilizando el lector del código de barras.	Bibliotecario
3	Si no está atrasado en la fecha de devolución; se entrega la documentación habilitante.	Usuario y Bibliotecario
4	En caso de retraso en la entrega del ejemplar se informará al usuario que su cuenta está suspendida por el reglamento de biblioteca, y no tendrá el servicio de préstamo hasta que se cumpla la fecha de sanción.	Usuario y Bibliotecario
6	Adjuntamos la tarjeta bibliográfica al ejemplar y colocamos en la estantería de acuerdo al CDU.	Bibliotecario
7	Fin	Bibliotecario

Figura 5: Diagrama de Flujo de Devolución del Libro



**Riesgos:**

- Por pérdida o la no entrega de la bibliografía.
- mutilación del material bibliográfico
- préstamos a usuarios sin la debida garantía.
- ubicación errónea del ejemplar en el estante.

## CONCLUSIONES

- Luego del análisis e interpretación de la investigación se evidencia que en las unidades de información se desconoce la existencia de estándares de calidad para realizar evaluación a bibliotecas Universitarias.
- Además el presente trabajo de investigación, ha permitido conocer el grado de cumplimiento de los estándares de calidad para bibliotecas universitarias
- No se ha cumplido con la actualización del acervo bibliográfico, la mayor parte de los libros que forman la colección de las bibliotecas provienen de donaciones.
- Para el cumplimiento en el indicador Talento Humano, la mayoría del personal tiene título académico en otras áreas de las ciencias, evidenciándose que al momento de reclutar al talento humano no se cumple con el perfil profesional.
- No existen políticas para remplazar al personal que se acoge a la jubilación generando problemas serios como el retraso en los procesos técnicos y desactualización del catalogo en línea.

## RECOMENDACIONES

- Solicitar a la autoridades que se asigne el presupuesto necesario para que se mantenga la actualización del acervo bibliografico y la Renovación de contratos de las bibliotecas virtuales.
- El personal debe estar integrado por especialistas en el área y disponer de un bibliotecario Profesional por cada 1000 usuarios y presupuesto para realizar programas de capacitación continua para al personal de las bibliotecas
- Aplicar los procedimientos para la mejora de la gestión de la biblioteca.
- Periódicamente llevar a cabo la Evaluación de la Gestión del Servicio de las bibliotecas de la Escuela Superior Politecnica de Chimborazo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Asociación Española de Normalización. 2007. CDU: Clasificación Decimal Universal. Madrid: AENOR.
- Perrones, G. (2002). Introducción Bibliotecológica: Procesos Técnicos y Soportes de Información. Buenos Aires: Biblioteca Nacional de Maestros.
- Ruíz Pérez, R. El análisis documental: bases terminológicas, conceptualización y Estructura Operativa. Granada: Universidad de Granada.
- Reynolds, D. 2009. Automatización de Bibliotecas: problemática y aplicaciones. Salamanca: FGSR.
- Stoner, J. (2010) . Administración . 6.a ed. México Prentice Hall
- López Yepes, J. (1996). Manual de Información y Documentación. Madrid: Pirámide.
- López Yepes, J Y Sagredo Fernández, F. et al. (1981). Estudios de Documentación General. e Informativa. Madrid: Seminario Millares Carlo.
- Pinto Molina, M (1991). Análisis Documental: Fundamentos y Procedimientos. Madrid: Eudema.
- Munch, L. (2007 Administración: Escuelas, Proceso Administrativo, Áreas Funcionales y Desarrollo Emprendedor. México: Pearson Educación.
- Orera Orera. L. (1997) Manual De Biblioteconomía, Madrid: Síntesis. Madrid: Síntesis
- Gómez Hernández, J. A. 2002. Gestión de Bibliotecas. Murcia: Dm.
- Rodríguez, A. (1996) El Procesamiento Técnico de la Información es y será la Columna Vertebral. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas.
- Hernández. R., et al (2010) Metodología de la Investigación. México: Mc-graw Hill
- Gómez Ceja, G. (1997) . Sistemas Administrativos: Análisis y Diseño MéxicoDF: McGraw Hill.
- Tamayo, & T. (2000). El Progreso De La Investigación Científica. MéxicoDF: Limusa
- Wikipedia La Enciclopedia Libre Evaluación Bibliotecaria(2008)Recuperado de <Http://Eprints.Rclis.Org/12716/1/2008Evaluacion.Bibliotecas>.
- Definicion Abc (2010) Proceso Recuperado de <Http://www.Definicionabc.Com/General/Proceso.Php>

## ANEXOS

Anexo 1: Encuesta para la bibliotecarios y documentólogos de la ESPOCH

**Objetivo:** Recolectar información relevante de los procesos bibliotecarios de la biblioteca de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo para realizar un análisis de calidad de los estándares para bibliotecas universitarias

### Instrucciones

Marque con una x en la casilla que usted considere que es correcta

La información es confidencial

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

<b>Genero</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>BIBLIOTECARIO(A)</b>	<b>DOCUMENTOLOGO</b>	
---------------	----------	----------	-------------------------	----------------------	--

### CUESTIONARIO

9. ¿Qué edad tiene usted

<b>Entre 20 a 30</b>	
<b>Entre 31 a 40</b>	
<b>Entre 41 a 50</b>	
<b>50 o más</b>	

10. ¿Qué nivel de instrucción tiene?

<b>Primaria</b>	
<b>Secundaria</b>	
<b>Superior</b>	
<b>Otro</b>	

11. ¿Si usted tiene título profesional, el mismo es afín a la función que ejerce e indique su título si lo tuviere?

SI		NO	
----	--	----	--

**Título**

---

**12. ¿El horario de atención a los usuarios es:**

Días	Horas de atención
Lunes a viernes	8 a 10 horas
Lunes a sábado	10 a 12 horas

Puede decir su horario de atención

---

**13. ¿Cuántos años viene prestando servicios en la biblioteca o el Centro de Documentación?**

De 0 a 5 años	
De 6 a 10 años	
De 11 a 15 años	
De 16 a 20 años	
De 21 años o más	

**15. ¿La biblioteca proporciona sus servicios a través de guías, alertas, boletines, páginas Web y participa en redes sociales?**

SI		NO	
----	--	----	--

**16. ¿Considera factible la disponibilidad de espacio por estudiante es de 1 m2?**

SI		NO	
----	--	----	--

**17. La capacidad de asientos en la sala de lectura debe corresponder al 10% de los estudiantes matriculados?**

SI		NO	

**18. El servicio de la biblioteca es:**

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

**19. ¿Qué servicios presta la Biblioteca?**

Préstamos de libros	Uso de base de datos	Internet	
Base de datos de libros físico y virtual	Colecciones	capacitación	
Base de datos de revistas académicas	Préstamo tesis	Hemeroteca	
Catalogo en línea	Dspace		
Otros			

**20. La biblioteca cuenta con disponibilidad de computadoras para mejorar el servicio estudios**

La biblioteca cuenta con disponibilidad de computadoras para área de estudio	SI	NO
La biblioteca cuenta con disponibilidad de computadoras para consultas en el catalogo		
La biblioteca cuenta con disponibilidad de computadoras para el área de circulación		
La biblioteca cuenta con disponibilidad de computadoras para el trabajo técnico – administrativo		
Disponibilidad de equipos de audiovisuales		

**21. ¿La biblioteca cuenta con un plan estratégico?**

SI		NO	
----	--	----	--

**22. ¿La biblioteca cuenta con disponibilidad de bibliotecarios por estudiante?**

SI		NO	
----	--	----	--

**23. ¿La biblioteca cuenta con material bibliográfico actualizado?**

SI		NO	
----	--	----	--

**24. ¿se cumple con la asignación presupuestaria para la compra de material bibliográfico de acuerdo a las nuevas tendencias del conocimiento?**

SIEMPRE		A VECES		NUNCA
---------	--	---------	--	-------

**25. La biblioteca de la ESPOCH maneja un sistema único e integral:**

SIEMPRE		A VECES		NUNCA
---------	--	---------	--	-------

**26. ¿Qué problemas ha tenido usted al momento de ofrecer la atención a los usuarios?**

Sistema de bibliotecas	
Internet	
Falta de material bibliográfico	
Otro especifique	

**27. ¿Considera importante que exista un control de calidad al momento en las bibliotecas de la ESPOCH?**

SI		NO	
----	--	----	--

**28. ¿La biblioteca cuenta con personal calificado para la atención?**

SI		NO	
----	--	----	--

**Porque:**

---



---

**29. ¿Se realiza capacitación de mejoramiento continuo en las bibliotecas?**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Poco de acuerdo	
En desacuerdo	

Anexo 2: Encuesta para los estudiantes y docentes

Objetivo: Evaluar el servicio bibliotecario y conocer el criterio del usuario para tomar medidas de solución. Y cumplir con los estándares para bibliotecas universitarias

Instrucciones. Marque con un visto y manifieste sus sugerencias

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

Docente		Estudiante	
---------	--	------------	--

CUESTIONARIO

1. **¿Conque frecuencia va a la biblioteca?**

Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
---------	--	--------------	--	---------	--	-------	--

2. **¿Encuentras que el horario de atención de lunes a viernes de 08h00 a 21h00 es suficiente?**

SI		NO	
----	--	----	--

En caso de contestar NO Puede sugerir el horario de atención

3. **¿de acuerdo a su criterio, la biblioteca dispone de material bibliográfico actualizado?**

SI		NO	
----	--	----	--

4. **¿Qué atención consideras importantes para ofrecer un servicio de calidad en la biblioteca?**

Calidad en el servicio	
Atención cálida y oportuna	
<b>Actualización de biblioteca en línea</b>	
<b>Otros</b>	

5. **¿Consideras que el personal que labora en la biblioteca, cuenta con el perfil adecuado y la experiencia para atender al usuario**

SI		NO	
----	--	----	--

6. **¿La biblioteca oferta sus servicios a través de guías, alertas, boletines, páginas Web y/ o redes sociales?**

SI		NO	
----	--	----	--

Sugerencias

---

7. **¿Cuáles considera que son importantes las condiciones y ambientales de aprendizaje de la biblioteca?**

a) Silencio	
b) Iluminación	
c) Puestos de estudio	
d) Material bibliográfico actualizado	
e) Atención con candidez	
f) Otros	

8. **¿Qué servicios presta la Biblioteca?**

Préstamos de libros	Uso base de datos	Internet	
Base de datos de libros físico y virtual	Colecciones	capacitación	
Base datos revistas académicas	Préstamo tesis	Hemeroteca	
Catalogo en línea	Dspace		
Otros			

9. **¿Qué problemas ha tenido al momento de solicitar atención bibliotecaria?**
- 

10. **¿Cuál es el o los aspectos que valoras como más positivos en tu biblioteca?**

Búsqueda y recuperación de información en forma automatizada (catálogos)	
Rapidez en el servicio de préstamo/devolución,	
Orientación y/o asistencia en la búsqueda y uso de la información	
Acceso a Internet y Bases de Datos	
Salas de estudio grupal	
Otros	

**11. ¿Cómo crees que se podrían mejorar los servicios de biblioteca?**

(Enumera 3 opciones, siendo 1 la más importante).

Aumentando la cantidad de libros	
Actualizando la colección	
Capacitando a los usuarios para usar los servicios de biblioteca	
Permitiendo el acceso directo a las estanterías (Estanterías abiertas)	
Difundiendo mejor los servicios existentes	
Espacio físico más adecuado	
Otros	

Anexo 3: Estándares de calidad para Evaluación a las Bibliotecas Universitarias

Parámetro Principal	Estándar de calidad	Indicador	Fuente de verificación
<b>Gestión del Servicio</b>	la institución de educación superior cuenta con un sistema de gestión de bibliotecas que garantiza el acceso efectivo y de calidad a los servicios bibliotecarios para todos los profesores, investigadores, estudiantes	¿la biblioteca cuenta con un plan estratégico? se cumple con la asignación presupuestaria para la compra de material bibliográfico. ¿se realiza capacitación del personal para el mejoramiento continuo? existe manuales de procesos interno.	Observación directa
<b>Actualización de Colecciones</b>	para garantizar el acceso de los usuarios al material bibliográfico necesario en los procesos de docencia e investigación., con suficiente acervo bibliográfico para atender las demandas académicas del usuario.	¿La institución cuenta con, al menos, 5 títulos en la biblioteca (física o virtual) por estudiante? ¿Listado de los libros digitales contratados por la institución.¿	Observación directa
Espacio Estudiantes	la(s) biblioteca(s) de la institución garantizan un máximo de 20 estudiantes por puesto de trabajo.		Observación directa

Fuente: CEAACES.