



**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**

**TIPO: Proyecto de Investigación**

**Previo a la obtención del título de:**

**LICENCIADA EN ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTAL  
Y ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS HISTÓRICOS**

**TEMA:**

**DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS APLICADO A LA  
BIBLIOTECA DE LA ESCUELA TÉCNICA DE LA FUERZA AÉREA,  
ETFA. LATACUNGA, PERÍODO 2016.**

**AUTORA:**

**ROSA FRANCISCA CARRILLO MONTENEGRO**

**RIOBAMBA – ECUADOR**

**2017**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación de ha sido desarrollado por la Sra. Rosa Francisca Carrillo Montenegro, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Norberto Hernán Morales Merchán

**DIRECTOR**

Ing. Raúl German Ramírez Garrido

**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Rosa Francisca Carrillo Montenegro, 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 proviene 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, 9 de junio de 2017

Rosa Francisca Carrillo Montenegro

C.C. 0501308126

## **DEDICATORIA**

A mis hijos Alejandra, Xavier y Lorena que son el pilar fundamental de mi vida y con su amor incondicional me han apoyado incansablemente para cumplir con tan anhelado sueño.

A mi Mami Blanquita que desde el cielo me sigue bendiciendo y guiando cada instante, por ser mi ejemplo de fortaleza y superación.

A mis hermanos y a mi familia por brindarme su cariño, por estar conmigo en los buenos y malos momentos.

**Rosa Carrillo Montenegro.**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi Dios por guiar y proteger mi vida en cada paso que doy, por darme la fuerza para seguir adelante y poner en mi camino aquellas personas que desinteresadamente me han apoyado, en especial a Verito que ha sido mi soporte en esta etapa trascendental de mis estudios.

Un agradecimiento especial a la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo, por acogerme en sus aulas y a todos los Docentes que durante el transcurso de mi vida estudiantil me brindaron sus enseñanzas y amistad.

A los ingenieros Norberto Morales Merchán y Raúl Ramírez Garrido, que con su ayuda y recomendaciones han facilitado culminar este trabajo con éxito.

A mis amigas y compañeras con quienes compartimos muchas horas de estudio y momentos inolvidables que los llevo en mi corazón, gracias por su amistad.

**Rosa Carrillo Montenegro.**

# ÍNDICE GENERAL

Portada .....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Indice general.....	vi
Indice de tablas.....	ix
Indice gráficos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract .....	xii
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1.1 Formulación del problema .....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	4
1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.4 OBJETIVOS .....	6
1.4.1 Objetivo General.....	6
1.4.2 Objetivos Específicos .....	6
1.5 ALCANCE .....	6
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	8
2.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....	9
2.2.1 Constitución de la República del Ecuador .....	9
2.2.2 Plan Nacional de Buen Vivir .....	9
2.3 IDEA A DEFENDER .....	10
2.3.1 Operacionalización de variables .....	10
2.4 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	11
2.4.1 Gestión.....	11
2.4.1.1 Definición .....	11
2.4.1.2 Tipos de Gestión .....	12

2.4.2	Procesos .....	13
2.4.2.1	Definición de procesos .....	13
2.4.2.2	Importancia de los procesos.....	13
2.4.2.3	Características de los procesos .....	14
2.4.2.4	Clasificación de los procesos .....	14
2.4.3	Gestión por procesos.....	15
2.4.3.1	Definición .....	15
2.4.3.2	Principios de la Gestión por procesos.....	16
2.4.3.3	Objetivos de la Gestión por procesos .....	16
2.4.4	Flujogramas .....	17
2.4.4.1	Definición Flujogramas .....	17
2.4.4.2	Características Flujogramas .....	17
2.4.4.3	Simbologías de los Flujogramas .....	17
2.4.5	Manual .....	19
2.4.5.1	Definición .....	19
2.4.5.2	Objetivos de los Manuales .....	19
2.4.5.3	Importancia de los Manuales .....	20
2.4.5.4	Clasificación Básica de Los Manuales .....	20
2.4.5.5	Contenido del Manual de Procesos.....	22
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....		24
3.1	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN .....	24
3.2	TIPOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	25
3.2.1	Por las fuentes de Información: Documental.....	25
3.2.2	Por el control de las variables: No experimental .....	25
3.2.3	Por el alcance: Correlacional .....	25
3.3	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	26
3.4	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN .....	26
3.5	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	27
3.5.1	POBLACIÓN .....	27
3.5.2	Muestra .....	27
3.6	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	28
3.7	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	28
3.8	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	29
3.8.1	Resultados de la encuesta a los usuarios de la biblioteca .....	29

3.8.2	Resultados de la observación al personal que labora en la biblioteca .....	39
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO .....		43
4.1	DATOS INFORMATIVOS .....	43
4.2	INTRODUCCIÓN .....	43
4.2.1	Reseña Histórica .....	44
4.3	ALCANCE .....	45
4.4	JUSTIFICACIÓN .....	45
4.5	OBJETIVOS .....	46
4.5.1	General.....	46
4.5.2	Específicos .....	46
4.6	GENERALIDADES DE LA BIBLIOTECA.....	46
4.6.1	Jerarquización .....	46
4.6.2	Organización.....	46
4.7	FUNCIONES DE LOS BIBLIOTECARIOS .....	47
4.8	DIAGRAMAS DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA .....	48
CONCLUSIONES .....		64
RECOMENDACIONES .....		65
ANEXOS .....		70



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable Independiente: Manual de procesos. ....	10
Tabla 2. Variable Dependiente: Desempeño de actividades.....	11
Tabla 3. Simbología Flujoграмas .....	18
Tabla 4. Población.....	27
Tabla 5. Muestra .....	28
Tabla 6. Ubicación biblioteca ETFa .....	29
Tabla 7: Equipamiento de la Biblioteca .....	30
Tabla 8: Necesidades de los usuarios.....	31
Tabla 9: Atención al usuario de la biblioteca.....	32
Tabla 10: Frecuencia de uso de la biblioteca .....	33
Tabla 11: Servicios que se usan en la biblioteca.....	34
Tabla 12: Capacidad de atención .....	35
Tabla 13: Importancia de los procesos.....	36
Tabla 14: Implementación de procesos.....	37
Tabla 15: Eficiencia a través de la guía de procesos.....	38

## ÍNDICE GRÁFICOS

Grafico 1. Ubicación Biblioteca ETFA.....	29
Grafico 2: Equipamiento de la Biblioteca.....	30
Grafico 3: Necesidades de los usuarios.....	31
Grafico 4: Atención al usuario de la biblioteca.....	32
Grafico 5: Frecuencia de uso de la biblioteca.....	33
Grafico 6: Servicios que se usan en la biblioteca.....	34
Grafico 7: Capacidad de atención.....	35
Grafico 8: Importancia de los procesos.....	36
Grafico 9: Implementación de procesos.....	37
Grafico 10: Eficiencia a través de la guía de procesos.....	38

## **RESUMEN**

El diseño de un manual de procesos aplicado a la Biblioteca de la Escuela Técnica de la Fuerza Aérea, ETFA. Latacunga, periodo 2016. Para sustentar teóricamente el presente proyecto de investigación se hizo referencia a trabajos realizados en otras instituciones, partiendo de ella se realizó encuestas ala personal que laboran en la institución y alumnos con el fin de determinar si la documentación cumple un proceso óptimo para ser archivado. Se pudo evidenciar que el manejo de la documentación interna y externa presenta novedades debido a que su manejo no cumple un protocolo establecido lo que produce tardanzas en la entrega de documentos bibliográficos, en informes de gestión e indicadores para los procesos de acreditación institucional. Se evidencio además que el personal tiene conocimientos de gestión documental, se lleva una planificación de compra de recursos bibliográficos. Para lo cual se propone este manual a través de los siguientes procesos para la Gestión administrativa rutinaria, Selección y adquisición de recursos bibliográficos, Procesos Técnicos bibliográficos, Circulación y préstamo y Préstamo de computadoras, estos procesos permitirán gestionar de mejor manera la organización de la biblioteca de la institución se recomienda evaluar continuamente los procesos propuestos, finalmente socializar el presente trabajo de investigación que permitirá gestionar de mejor manera los procesos bibliotecarios.

**Palabras claves:** MANUAL DE PROCESOS. BIBLIOTECA. PROCESOS TÉCNICOS. SERVICIO AL USUARIO. CANTÓN LATACUNGA.

Ing. Norberto Hernán Morales Merchán  
**DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **ABSTRACT**

The design of a manual of processes applied to the library of the Escuela Técnica de la Fuerza Aérea, ETFA. Latacunga 2016 period. To support theoretically the present research project was referred in studies carried out in other institutions, from this it was carried out surveys to staff who work in the institution and students in order to determine if the documentation complies with an optimal process to be field. It was possible to demonstrate that the management of the internal and external documentation presents developments since its management does not meet an established protocol causing delays in the delivery of bibliographic documents, reports management and indicators for institutional accreditation processes. It is also evidenced that the staff has knowledge of document management, takes a planning of purchases of bibliographic resources. For this purpose, this manual is proposed through the following processes for the routine administrative management, selection and acquisition of bibliographic resources, technical bibliographic processes, circulation and loan and computer loans. These processes will allow better management of the organization of the library of the institution. It is recommended to continuously evaluate the proposed processes, finally socialize the present research work that will better manage the processes librarians.

**Keywords:** MANUAL PROCESSES. LIBRARY. TECHNICAL PROCESSES. USER SERVICE. LATACUNGA CANTON.

## INTRODUCCIÓN

La biblioteca de la Escuela Técnica de Fuerza Aérea constituye una parte importante dentro de la Institución por cuanto sirve de apoyo a las actividades de enseñanza, aprendizaje, investigación, docencia y difusión de la cultura; en tal virtud este proyecto pretende contribuir eficaz y eficientemente con los principios en los que se sustenta el Enfoque de Competencias del Sistema de Educación Militar.

Los procesos son la secuencia lógica de las actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida, que a su vez satisfaga los requerimientos del Cliente sea interno o externo.

El presente proyecto tiene como finalidad dar a conocer el Diseño de un Manual de Procesos, los cuales están enfocados al cambio y por esta razón al progreso de la biblioteca; tomando en cuenta que el conocimiento de la información generada en la ETFA es de gran ayuda para el cumplimiento de las actividades pues se debe estructurar de forma correcta y adecuada cada una de las actividades que forman parte de los procesos. En tal sentido el presente proyecto constituye una importante y fundamental herramienta, contiene las actividades realizadas que favorecieron el cumplimiento de los objetivos y resultados debidamente planteados a partir de la identificación de las necesidades de la institución.

El presente trabajo investigativo se realizó a través de capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I: El Problema es una descripción de la situación actual que vive la biblioteca de la Escuela Técnica de la Fuerza Aérea, determina las necesidades y falencias existentes en la gestión administrativa.

Capítulo II: El Marco Teórico en el cual se desarrollan temas y subtemas de contenido y apoyo científico para la realización del trabajo investigativo; se enfoca a la gestión administrativa por procesos.

Capítulo III: La Metodología en esta parte de la investigación se determina cómo se llevó a cabo el proceso investigativo, dando a conocer los instrumentos de investigación y el análisis de resultados.

Capítulo IV: La propuesta en donde se establece los procedimientos necesarios para la solución del problema. Para lo que se plantea el manual, que expone detalladamente los procesos para brindar un mejor servicio a los usuarios internos y externos; creará un sentido más elevado de responsabilidad en el personal encargado de la biblioteca, valorando correctamente las cualidades, conocimientos y recursos.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones, finalmente en este capítulo se presentan diferentes ideas de cierre de la investigación y varias opciones de cambio en pro de la mejora administrativa interna de la Biblioteca de la ETFA.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

A nivel universitario, en el Ecuador, es menester contar con una biblioteca, la misma que debe tener al servicio de los estudiantes, pedagogos y público en general libros que sean fuentes de consulta, bibliotecas virtuales organizadas correctamente para el uso más efectivo de quienes necesiten el apoyo a los procesos de investigación, docencia, aprendizaje y difusión cultural; dentro de un marco de transparencia y ética institucional. Para tal efecto los responsables de las Bibliotecas dirigen las actividades, en relación a la adquisición, resguardo, control, disposición y gestión de las colecciones documentales, espacios físicos, y recursos humanos que se requieren para su funcionamiento.

De acuerdo al contexto en el que la educación actual se está desarrollando, se pueden observar diferentes limitaciones en el uso de este espacio académico, muchos estudiantes prefieren utilizar el internet como el primer medio de consulta y han dejado a un lado la biblioteca, principalmente porque pierden tiempo desde el momento que se acercan a pedir un documento, en la mayoría de los casos el encargado debe buscar personalmente la obra solicitada y se demora al buscarlo y encontrarlo, porque no cuenta con un medio digital que facilite el proceso.

Un diagnóstico, ha permitido determinar que la Biblioteca de la Escuela Técnica de la Fuerza Aérea no cuenta con un Manual de Procesos; las actividades y diferentes tareas se realizan sin observancia de principios administrativos, esto incide directamente en la proactividad bibliotecaria produciendo tardanzas en las actividades laborales de los funcionarios de esta dependencia como retraso en: la entrega de documentos bibliográficos, en informes de gestión e indicadores para los procesos de acreditación institucional; lo cual genera dificultades en la calidad de los servicios que ofrece la biblioteca. En este sentido, los usuarios muestran su malestar al no ser atendidos con la efectividad y excelencia que se merecen.

Los funcionarios están insatisfechos por las actividades que realizan porque no están sistematizadas, digitalizadas y más efectivas; y finalmente, los directivos no están conformes con la manera de llevar a cabo el funcionamiento de la biblioteca.

Que de no solucionarse seguirá la biblioteca con un funcionamiento no acorde a las necesidades del usuario y de la institución.

Por lo expuesto es necesario que el presente trabajo orienté los esfuerzos hacia la elaboración de un manual que posibilite y provea pasos para el desempeño de actividades del personal que labora en la Biblioteca de la Escuela Técnica de la Fuerza Aérea, ETFA.

### **1.1.1 Formulación del problema**

¿Qué situaciones limitantes se mejorarán en la gestión de la Biblioteca de la Escuela Técnica de la Fuerza Aérea, Latacunga a partir de la aplicación del manual por procesos?

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

Las bibliotecas poseen una gran importancia en la esfera académica, (Chiong Lanegra , 2012), sustenta que la biblioteca constituye uno de los núcleos más importantes de la universidad, congregan a profesores, investigadores y alumnos involucrados en el proceso de transformar la información en conocimiento; esta afirmación implica la implementación servicios de información para atender y satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria.

Los cambios tecnológicos a nivel del campo educativo, hacen que las bibliotecas universitarias deban transformarse en centros multifacéticos diseñados para soportar un compendio de actividades de investigación y de aprendizaje, para todos quienes sean usuarios de este servicio. Razones suficientes para plantear un sistema de procedimientos que efectivicen las actividades que se realizan en la biblioteca de la Escuela Técnica de la Fuerza Aérea, Latacunga.



La investigación cuenta con los elementos necesarios para realizar este trabajo considerando las necesidades de la biblioteca por cuanto los procesos juegan un papel fundamental en el desarrollo de la misma, también ayudan a lograr altos niveles de proactividad, eliminar retrasos en las actividades laborales de los funcionarios de esta dependencia, demoras en la realización y entrega de informes de gestión e indicadores para los procesos de acreditación institucional. Además se evitará molestias para los usuarios. Adicional se cuenta con una infraestructura adecuada, sistemas informáticos de apoyo a los servicios bibliotecarios y recursos humanos especializados que permitirán dar solución al problema en estudio.

Los beneficiarios directos de la investigación son: Directivos, Personal Docente, Administrativo y Estudiantes por lo que se apoyará al desempeño académico, permitiendo optimizar el tiempo y mejorar el servicio a los usuarios.

El proyecto generará gran impacto por cuanto permitirá contar con una herramienta práctica y aplicable para mejorar y fortalecer el desempeño de las actividades internas del personal así como también facilitara el desarrollo de los requerimientos de Organismos Reguladores de Educación, como también la búsqueda y recuperación de la información a fin de convertirla en un ente altamente eficiente y eficaz, comprometida con los principios institucionales y orientada a la satisfacción de los requerimientos de los usuarios dentro de un adecuado marco administrativo.

Por lo mencionado es importante que el presente trabajo situé los esfuerzos hacia la elaboración de un manual que facilite los pasos necesarios para el desempeño de actividades del personal que labora en la Biblioteca de la Escuela Técnica de la Fuerza Aérea, ETFA.

### **1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

La presente investigación se realizará en la Biblioteca de la Escuela Técnica de la Fuerza Aérea, que se encuentra ubicada en la Provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga, ciudad de Latacunga en la calle Javier Espinoza y Avenida Amazonas, sector la FAE, para el periodo 2016.

Se considerarán los siguientes procesos:

- Gestión administrativa rutinaria
- Selección y adquisición de recursos bibliográficos
- Procesos Técnicos bibliográficos
- Circulación y préstamo
- Préstamo de Computadoras

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 Objetivo General**

Diseñar un Manual de Procesos, mediante normas preestablecidas para facilitar el desempeño de las actividades del personal que labora en la Biblioteca de la Escuela Técnica de la Fuerza Aérea, ETFA. Latacunga, periodo 2016.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Establecer información teórica necesaria para la elaboración de un manual de procesos para la biblioteca de la Escuela Técnica de la Fuerza Aérea.
- Realizar un levantamiento de los procesos que se elaboran en la Biblioteca de la Escuela Técnica de la Fuerza Aérea.
- Diseñar el Manual de Procesos aplicado en la Biblioteca de la Escuela Técnica de la Fuerza Aérea.

## **1.5 ALCANCE**

El presente trabajo se orienta a la elaboración de un manual de procesos que permita una adecuada Administración de la Biblioteca de la Escuela Técnica de la Fuerza Aérea, abarca los procesos de gestión administrativa habitual, requerimiento de recursos bibliográficos, técnicos bibliográficos, circulación, préstamo de libros y computadoras;

con los cuales se propondrá pasos estandarizados que ayuden a mejorar su desempeño y servicio a los usuarios.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Los centros de educación no están exentos de trabajar con calidad a todo nivel y más aún la Biblioteca que es una parte fundamental para el desarrollo del proceso académico, para tal razón debe considerar el manejo de procedimientos que permitan brindar servicios de calidad. Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Por la trascendencia del tema se han realizado trabajos investigativos como los que se detallan a continuación:

Investigación del señor Maila Maila Paul Leopoldo, con el tema “Elaboración de un manual de funciones y procedimientos para el Departamento de Carreras Tecnológicas del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico en el año 2005”.

Trabajo de la señorita Toro Guerrero Sandra Elizabeth con el tema “Diseño del Manual de Administración del Talento Humano del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico”.

Señorita Cuenca Rodríguez Marjorie Adriana tema “Manual de Procedimientos para la Secretaria General, Procuraduría, Planificación y Desarrollo del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico año 2009”.

Trabajo de investigación del señor Granda Llumitasig Brayan Darío con el tema “Manual de organización de los procedimientos administrativos de Coordinación y Control, Centro de Ayuda Didáctica y Marketing de Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico año 2010”.

Por lo expuesto es fundamental que la Biblioteca de la Escuela Técnica de la Fuerza Aérea, ETFA cuente con procesos que faciliten el desempeño de actividades del personal.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **2.2.1 Constitución de la República del Ecuador**

Para la presente investigación se revisó la (Constitución de la Republica del Ecuador, 2008) con la finalidad de describir aspectos legales relacionados con la investigación; a continuación se detallan los artículos y secciones:

#### **Sección Tercera; Comunicación e información:**

**Art. 16.** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
2. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.

**Art. 18.** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.
2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

### **2.2.2 Plan Nacional de Buen Vivir**

El Plan Nacional del Buen Vivir se lo define como la política macro del Estado ecuatoriano, en base a la cual se desarrollan las políticas y programas sectoriales de gobierno.

El desarrollo de este trabajo se basa en el Objetivo 3 del Plan Nacional del Buen Vivir el cual hace énfasis a “implementar sistemas de calidad con estándares normalizados mediante el diseño de los procesos y procedimiento de gestión que faciliten la regulación, el control y la auditoria de los servicios que componen el Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social”. (SENPLADES, 2013, pág. 482)

## 2.3 IDEA A DEFENDER

El manual de procesos contribuirá al mejoramiento de la gestión administrativa de la biblioteca.

### 2.3.1 Operacionalización de variables

- **Variable Independiente:** Manual de procesos.
- **Variable Dependiente:** Desempeño de actividades

**Tabla 1. Variable Independiente: Manual de procesos.**

<b>DEFINICIÓN OPERATIVA</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICA</b>
Un manual de procesos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una o más unidades administrativas.	Gestión de procesos	Adquisición de recursos bibliográficos Actividades técnico bibliográfico Circulación y préstamo Recepción de libros Préstamo de computadoras	Encuesta

**Fuente:** Elaboración Propia

**Tabla 2. Variable Dependiente: Desempeño de actividades**

<b>DEFINICIÓN OPERATIVA</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍNDICE DE MEDICIÓN</b>
El desempeño de actividades es parte relevante de la gestión administrativa que facilita el uso adecuado de los recursos para conseguir los objetivos deseados.	Planeamiento, Organización, Dirección Control	Plan operativo de servicio y Monitoreo y evaluación	Observación

**Fuente:** Elaboración Propia

## **2.4 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.4.1 Gestión**

#### **2.4.1.1 Definición**

Gestión etimológicamente viene del latín gestio-gestionis que significa ejecutar, lograr un éxito con medios adecuados. (Coromines , 2010)

(Ogalla Segura , 2015), menciona que gestión es un “Esquema general de procesos y procedimientos que se emplea para garantizar que la organización realiza todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos” (pág. 1)

Para (Heredia , 2012) es un concepto más avanzado que el de administración y lo define como “la acción y efecto de realizar tareas con cuidado, esfuerzo y eficacia que conduzcan a una finalidad”. (pág. 25)

Así mismo la ISO 9000:2005 define a la gestión como “las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización” (Pérez , 2010, pág. 131)

La definición de gestión se sintetiza en ejecutar todas las actividades o acciones

necesarias en una organización, empresa o institución, a fin de cumplir con el desarrollo de los objetivos propuestos.

#### **2.4.1.2 Tipos de Gestión**

Actualmente la gestión posee varios tipos según el enfoque el que se le quiera dar a este por lo que a continuación se presentan algunas de estas tipologías según el criterio del autor (Benavides , 2011, pág. 14):

- **Gestión Administrativa:** Es uno de los temas más importantes a la hora de tener un negocio ya que de ella va depender el éxito o fracaso de la empresa. En los años hay mucha competencia por lo tanto hay que retroalimentarse en cuanto al tema.
- **Gestión Gerencial:** Es el conjunto de actividades orientadas a la producción de bienes (productos) o la prestación de servicios (actividades especializadas), dentro de organizaciones.
- **Gestión Financiera:** Se enfoca en la obtención y uso eficiente de los recursos financieros.
- **Gestión Pública:** No más que modalidad menos eficiente de la gestión empresarial.
- **Gestión Tecnológica:** Es el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de la tecnología.
- **Gestión Documental:** Es el conjunto de tecnologías, normas y técnicas que permiten a la empresa administrar su flujo de documentos a lo largo del ciclo de vida del mismo, ya sea mediante técnicas manuales o aplicando tecnologías que permiten alcanzar cotas más altas de rendimiento, funcionalidad y eficiencia.



## **2.4.2 Procesos**

### **2.4.2.1 Definición de procesos**

Sobre la base de los siguientes autores proceso se define como:

Según (Juran & Godfrey, 2011) conceptualizan que proceso es “la organización lógica de personas, materiales, equipamiento, finanzas, energía, información, que interactúan con el ecosistema y están diseñadas en actividades de trabajo encaminadas al logro de un resultado final deseado (Satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes)”

La Norma Internacional (ISO 9000:2000) define al proceso como “cualquier actividad o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados, puede considerarse un proceso”. (pág. 5)

Por otro lado (Ponjuán Dante & al., 2010) sostiene que proceso es “el conjunto de actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en los elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, instalaciones, equipos, técnicas, métodos, información y otros”.

Se puede concluir que para realizar un proceso se debe conocer, comprender y cumplir con los parámetros establecidos pues derivan de las necesidades y expectativas de los clientes. Las actividades dentro de un proceso deben realizarse con un grado de calidad que garantice la eficiencia y efectividad de los resultados.

### **2.4.2.2 Importancia de los procesos**

Los procesos se consideran actualmente como la base operativa de gran parte de las organizaciones y gradualmente se van convirtiendo en la base estructural de un número creciente de empresas. (Zatatiegui, 2010, pág. 81)

La importancia de los procesos se fundamenta en los siguientes puntos:

- a) Apoya a los objetivos estratégicos de las instituciones
- b) Mejora el uso de los recursos
- c) Permite realizar cambios importantes en actividades muy complejas.
- d) Previene posibles errores
- e) Optimiza la estructura orgánica de la Institución.
- f) Mejoramiento de la calidad del producto y/o servicio
- g) Reducción de tiempos de trabajo y costos
- h) Minimizar actividades repetidas
- i) Claridad en el trabajo

#### **2.4.2.3 Características de los procesos**

Entre las características más relevantes de los procesos se mencionan las siguientes propuestas por (Murillo, 2010):

- El documento o insumo inicial se convierte en valor agregado.
- El propósito del proceso lleva incorporada la ejecución de las actividades, para satisfacer las necesidades y expectativas del usuario.
- Tienen un principio y un fin: inician con determinada acción o evento y finalizan en otro.
- Cada paso se ubica en determinado lugar, por eso es importante la secuencia dentro del proceso.

#### **2.4.2.4 Clasificación de los procesos**

Según varios autores los procesos pueden clasificarse de diversas maneras, por lo cual los procesos a utilizar tienen la clasificación que se indica posteriormente:

- **Procesos Estratégicos:** Aquellos que gestionan la relación de la organización con el entorno. Gestionan la forma en que se toman decisiones sobre

planificación y mejoras de la organización.

- **Procesos Operativos:** los que en mayor medida gestionan las actividades que conducen a la entrega del producto - servicio al cliente interno o externo y de ellos depende la posibilidad de cumplir con especificaciones y expectativas.
- **Procesos de Apoyo:** Su existencia y operatividad aseguran que los objetivos de los procesos estratégicos se cumplan. Apoyan las tareas sustantivas. Son vitales para la operación de una organización, pero no agregan valor al producto o servicio directamente. Están impulsados por las necesidades de los usuarios internos.
- **Procesos de gestión:** estos procesos funcionan recogiendo datos de los procesos y procesándolos para convertirlos en informaciones de valor para sus clientes internos, información comprensible, fiable, precisa, oportuna, puntual, y accesible para toma de decisiones

### 2.4.3 Gestión por procesos

#### 2.4.3.1 Definición

La Gestión por procesos se la puede definir inicialmente como la forma de administrar íntegramente a la organización enfocándose en los procesos, sobre el cumplimiento óptimo de las actividades para conseguir un resultado que satisfaga los requerimientos del usuario.

Según (Rojas Moya, 2010) afirma que “la Gestión por procesos coexiste con la administración funcional, asignar propietarios a los procesos clave, para hacer posible una gestión interfuncional generadora de valor para el usuario y que, por tanto, procura su satisfacción”. (pág. 2)

La Norma Internacional (ISO 9000:2000) establece que “el enfoque basado en procesos consiste en la identificación y gestión sistemática de los procesos desarrollados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos”.

La Gestión por procesos es un elemento de importancia dentro de las organizaciones puesto que contribuye a la consecución de objetivos y éxito basado en cumplimiento de

los procesos y actividades establecidos.

### **2.4.3.2 Principios de la Gestión por procesos**

La gestión por procesos se basa en un sinnúmero de principios los cuales deben ser puestos en práctica por todos los integrantes de las organizaciones por lo que los autores (Hoyle & John, 2012) mencionan los siguientes:

- Orientación a las necesidades y requerimientos del mercado, cliente.
- Reconocimiento de un mapa de procesos organizacional.
- Caracterización de un patrón claro de propiedad para supervisar y poder mejorar el nivel de cumplimiento en base a los requisitos y objetivos.
- Reconocimiento de los procesos y designarlos como clave.
- Diseño o rediseño de los procesos clave.
- Administración a los procesos identificados como claves para implementar control y mejora.
- Implementación de control, mejora y planificación de la calidad.
- Aplicación de un sistema de indicadores para medir la eficacia y eficiencia del proceso desde la perspectiva interna-externa.

### **2.4.3.3 Objetivos de la Gestión por procesos**

La finalidad en la que se enfoca la gestión por procesos es el mejoramiento interno de resultados y cumplimiento de objetivos previamente establecidos según indica (Guamani & Andrango, 2015) mediante la aplicación los siguientes puntos:

- Minimizar los costos innecesarios y que no generan valor.
- Disminuir los plazos para la entrega.
- Agregar las actividades que generar un valor adicional al servicio, el cual sea fácil de percibir por el cliente.

## **2.4.4 Flujogramas**

### **2.4.4.1 Definición Flujogramas**

El Flujograma o Fluxograma, se define como “un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida el tiempo empleado, etc”. (Gómez Ceja, 2012)

### **2.4.4.2 Características Flujogramas**

Según (Chillagana , 2010) el Flujograma “es una herramienta de representación gráfica fundamental para el levantamiento, análisis, diseño, mejoramiento y control de los procesos”. (pág. 14)

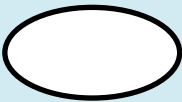




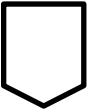
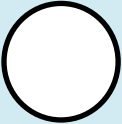
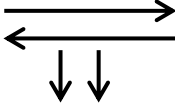



- a. Estandariza la representación gráfica de los procesos de trabajo.
- b. Identifica con facilidad los aspectos más relevantes del trabajo.
- c. Facilita el análisis y mejoramiento de los procesos, propendiendo por la eliminación de trámites innecesarios, suprimiendo lo que no es esencial y simplificando lo que sí es.
- d. Muestra la dinámica del trabajo y los responsables del mismo.
- e. Facilita la ejecución del trabajo.
- f. Impide las improvisaciones y sus consecuencias.
- g. Evita el desvío o distorsión de las prácticas de la empresa.
- h. Provee elementos que facilitan el control del trabajo.

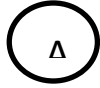
### **2.4.4.3 Simbologías de los Flujogramas**

En los Flujogramas se utilizan una serie de símbolos estandarizados por American Society of Mechanical Engineers (ASME), por ejemplo, un círculo que indica el inicio y fin de proceso, un rectángulo para una actividad, entre otros. Estos elementos se conectan con flechas para indicar la secuencia de los mismos.

La Autora (Chillagana , 2010) explica que “la aplicación de la simbología adecuada a los diagramas de sistemas y procedimientos evita a los analistas anotaciones excesivas, repetitivas y confusas en su interpretación” (pág. 17).

**Tabla 3. Simbología Flujogramas**

SÍMBOLO	CONCEPTO
	Indica el inicio y/o final del proceso
	Evaluación, control, análisis, inspección
	Describe la acción o actividad a desarrollarse. Recibir, verificar, autorizar, elaborar, entregar.
	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles los caminos alternativos, dependiendo de una condición.
	Representa cualquier tipo de documento que se utilice en el proceso y aporta información para que este se pueda desarrollar.
	Representa una conexión o enlace en un paso de final de página con otro paso el inicio de la página siguiente donde continúa el flujograma.
	Representa una conexión o enlace de un paso del proceso con otro dentro de la misma página o entre páginas. El símbolo lleva inserto un número.
	Indican la secuencia de acontecimientos y envío de documentos o acciones
	Indica la existencia de un procedimiento documentado, para la realización de parte del proceso.
	Indica el registro o extracción de datos informativos.
	Indica que para que el proceso continúe, hace pasar un cierto periodo de tiempo



Conector al flujograma del proceso

**Fuente:** Elaboración Propia

La simbología detallada se empleó en la elaboración de la propuesta de la presente investigación para el desarrollo del Manual de Procesos de la Biblioteca ETFA.

## **2.4.5 Manual**

### **2.4.5.1 Definición**

El autor (Duhat Kizatus, 2012) define manual como “un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”

Según Graham Kellog (citado por Gómez Ceja, 2012) afirma que:

El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo.

Para (Continolo, 2012) un manual es "una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo". (pág. 76)

De acuerdo a las definiciones de los autores citados se concluye que un manual es un instrumento técnico de control de actividades que contiene en forma ordenada y sistemática instrucciones para mejorar el trabajo que se realiza en las instituciones.

### **2.4.5.2 Objetivos de los Manuales**

Los objetivos de los manuales citados por (Fincowsky, 2008, pág. 147) son los siguientes:

- Presentar una visión de conjunto de la organización( individual, grupal o seccional)
- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, hará definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la correcta realización de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad del trabajo.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y direcciones.
- La finalidad de la elaboración de los manuales radica en la estandarización y consecución de las actividades de las organizaciones los cuales se fundamente en el logro de los objetivos y mejora continua.

### **2.4.5.3 Importancia de los Manuales**

Según lo afirma (UNID, 2012) para el desarrollo y crecimiento que las empresas u organizaciones pretenden lograr y a fin de obtener resultados que permitan ordenar, concentrar y sistematizar la información relacionada con el funcionamiento de un área o proyecto en particular, es necesario que la empresa cuente con herramienta de consulta que integren la información operativa a través de manuales funcionales que faciliten:

- La calidad y homogeneidad en el trabajo que se realiza
- La toma de decisiones
- El orden y la mejora administrativa
- La certificación en la calidad de servicio que se ofrece

### **2.4.5.4 Clasificación Básica de Los Manuales**

La clasificación básica de los manuales citados por (Fincowsky, 2008, pág. 147) son los siguientes:



### **Por su naturaleza o área de aplicación**

- Macro Administrativos
- Meso Administrativos
- Micro Administrativos

### **Por su función específica**

- Manual de producción
- Manual de compras
- Manual de ventas
- Manual de Finanzas
- Manual de contabilidad
- Manual de crédito y cobranzas
- Manual de personal

### **Por su contenido**

De organización

De procesos: “Constituyen un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para realizar una función actividad o tarea específica en una organización.

Todo proceso puede incluir la determinación de tiempos de ejecución el uso de recursos materiales y tecnológicos, y la aplicación de métodos de trabajo y control para obtener el oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.

Contar con una descripción de los procesos permite comprender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que propicia la disminución de fallas u omisiones y el incremento de la productividad”

#### 2.4.5.5 Contenido del Manual de Procesos

El contenido de los manuales depende de las necesidades de quien los elabora, por lo que (Fincowsky, 2008) enlista principalmente los siguientes puntos de contenido para un manual:

- **Identificación**
  - Logotipo de la institución.
  - Nombre de la institución.
  - Lugar y fecha de la institución.
  - Responsable de su elaboración.
- **Índice o contenido.-** Los capítulos que forman parte del manual.
- **Prologo o introducción.-** Preliminar sobre el documento, contenido, objetivos, áreas de aplicación e importancia de su elaboración y personal responsable de la aplicación del manual.
- **Objetivos de los procesos.-** Indican los pasos lógicos y secuenciales que permitan cumplir con los procesos a realizarse.
- **Políticas o normas de operación.-** Se incluirán criterios o lineamientos generales de acción que facilitaran en forma explícita la cobertura de las responsabilidades encomendadas al personal encargado de las áreas a las cuales son aplicables este manual.
- **Procesos.-** Presentación en forma narrativa, secuencial, escrita y grafica de cada una de las operaciones que se realizan en los procesos, exponiendo en que consiste cada uno, como se los debe realizar, donde deben ser aplicados y con qué consideraciones se debe aplicar mencionados procesos.

- En la representación escrita no se debe omitir ningún detalle adicional el cual debe ayudar al mejor entendimiento del proceso y de esta manera evitar errores al momento de la aplicación del mismo.
- **Formularios o impresos.-** Formas impresas o redactadas que se utilizan en un proceso, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan en las áreas correspondientes.
- Al momento de describir las operaciones que impliquen el uso de los formularios o impresos, deben hacerse referencias específicas de las mismas, usando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta y ordenada, además se adicionarán instructivos para su llenado.
- **Diagramas de flujo.-** Son representaciones gráficas de la sucesión de acciones, documentos o materiales
- Los diagramas se exhibirán en forma sencilla y comprensible en el manual, brindando así una descripción clara de las operaciones realizadas en una institución, lo que facilita su comprensión, mismos que serán ejemplificados mediante símbolos, gráficos, y líneas simplificadas.
- **Glosario de términos.-** Comprende un listado de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Un proyecto de investigación requiere de un soporte sólido que constituya la aplicación metodológica en los procesos de investigación efectuados, de esta manera se efectúan técnicas y procedimientos adecuados acorde al tema de estudio. Este proceso permitió cumplir con los objetivos y variables planteados y además el conocimiento de sus resultados.

### **3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN**

El enfoque investigativo del presente trabajo tiene la influencia de los enfoques cuantitativo y cualitativo de investigación, por lo que teóricamente el autor Bernal (2010) fundamenta al método cuantitativo o método tradicional “en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados” (pág. 60).

De acuerdo con Bonilla y Rodríguez (citado por Bernal, 2010) el método cualitativo o método no tradicional, se orienta a “profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada” (pág. 60).

Sobre la base teórica citada se establece la utilización del paradigma cuali-cuantitativo debido a los datos que se recolecten se analizarán en la cuantificación matemática y se hará el análisis interpretativo de lo que los participantes expongan.

## **3.2 TIPOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1 Por las fuentes de Información: Documental**

Los autores Ortiz & Bernal (2012), exponen que este tipo de investigación es “la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie” (pág. 6). Como subtipos de esta investigación encontramos la investigación bibliográfica que se basa en la consulta de libros, la hemerográfica se apoya en artículos o ensayos de revistas y periódicos y la archivística en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, entre otros.

Para tener una fundamentación teórica más fiable se necesita hacer una investigación documental, de esta manera se puede tomar los principios y valores ya estipulados en la teoría, procesos y técnicas desarrolladas en el trabajo, así como también la información logística indispensable para el estudio de casos.

### **3.2.2 Por el control de las variables: No experimental**

Según Hernández, Fernández & Baptista (2012) establece que un diseño no experimental es el aquel que “se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de investigación donde no hacemos variar intencionadamente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”. (pág. 152)

Este estudio es no experimental debido a que pertenece a las actividades relacionadas con el manejo de bibliotecas y no se construye ninguna situación, sino que se procedió a observar situaciones ya existentes, mediante la información del objeto de estudio, es decir el método documental citado anteriormente.

### **3.2.3 Por el alcance: Correlacional**

Los autores Hernández, Fernández & Baptista (2012) afirman que la investigación

correlacional “tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más variables o conceptos”. (pág. 61)

El alcance correlacional permitirá determinar el nivel en el cual las variables de investigación se relacionan en este caso el manual de procesos y los limitantes existentes para efectivizar las actividades en la biblioteca

### **3.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

Mediante los métodos se identificaron hechos particulares para tener más conocimiento de causa y plantear una solución práctica, se utilizaron los siguientes:

Para desarrollar de mejor manera la presente investigación se utilizó el método Inductivo – Deductivo; según Bernal (2010), en su libro Metodología de la Investigación, afirma: Es un método de inferencia basado en la lógica y relacionado con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (de particular a lo general). (pág. 60)

A partir del análisis se determina el propósito de estudio, partiendo de un todo a las partes, por lo que se examinó la Biblioteca de la ETFA en su totalidad y posteriormente una evaluación individual de funciones y actividades de todas las personas que están relacionadas con este tema, como también Deductivamente se determinó las falencias que suceden en la biblioteca.

Síntesis o Inducción, esta operación permitió unir todos los criterios alcanzados durante el análisis y lograr de esta manera tener una idea general de la situación actual, asegurando de este modo conseguir el objeto de estudio sin omitir nada.

### **3.4 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Para obtener información dentro del proceso investigativo fue necesario establecer las siguientes técnicas

- **Observación:** es una técnica de recolección de datos que permite recoger información desde el campo de una manera, se la utiliza por medio de su instrumento investigativo que es la hoja de observación.
- **Encuesta:** esta técnica formal de recolección de datos permite llegar a más personas para tener más fuentes informativas; se aplicó a los docentes/instructores y alumnos militares con el objetivo de conseguir información sobre la importancia que tienen los procesos en la biblioteca de la Escuela Técnica de la Fuerza Aérea. El instrumento investigativo de la encuesta es el cuestionario. (Ver anexo A)

### 3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.5.1 Población

En esta parte de investigación la población utilizada para la realización de mi proyecto investigativo se tomó en cuenta a los docentes/instructores y alumnos militares de la Escuela Técnica de la Fuerza Aérea.

**Tabla 4. Población**

<b>POBLACIÓN</b>	<b>No</b>
<b>Docentes/Instructores</b>	45
<b>Alumnos Civiles y Militares</b>	555
<b>TOTAL</b>	600

Fuente: Elaboración propia

#### 3.5.2 Muestra

La muestra se ha obtenido mediante un cálculo estadístico que nos arroja un resultado de 83, es decir deberemos aplicar la encuesta a este número de personas.

$$n = \left[ \frac{z^2 * \sigma^2 * N}{\left[ (e^2 * (N-1)) + (\sigma^2 * z^2) \right]} \right]$$

**Tabla 5. Muestra**

<b>PARÁMETROS DE MEDICIÓN</b>		
<b>Población</b>	N=	600
<b>Nivel de Confianza deseada (97,5%)</b>	z=	1,96
<b>Desviación estándar</b>	d	0,90
<b>Error máximo admisible</b>	e=	0,10
<b>Tamaño de la muestra</b>	n=	83

**Fuente:** Elaboración propia

### 3.6 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

- a) Revisión crítica de la información recogida.
- b) Tabulación de datos.
- c) Codificación de los datos para que puedan ser analizados.
- d) Control de la información obtenida.
- e) Representación gráfica estadística de los datos. (Pasteles)

### 3.7 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Según Bernal (2010) expone que esta parte del proceso de investigación consiste en procesar los datos obtenidos de la población objeto de estudio durante el proceso de recolección de información, y tiene como finalidad generar resultados, a partir de los cuales se realizará el análisis según los objetivos y las hipótesis o preguntas de la investigación realizada, o de ambos. (pág. 198)

- a) Análisis estadístico de los resultados. En este apartado se destacan las tendencias o relaciones de acuerdo con los objetivos.
- b) Comprobación de la necesidad, relacionando dos o más variables.
- c) Definición de conclusiones y recomendaciones que se desprenden de la investigación y del criterio del investigador, respectivamente.



### 3.8 ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 3.8.1 Resultados de la encuesta a los usuarios de la biblioteca

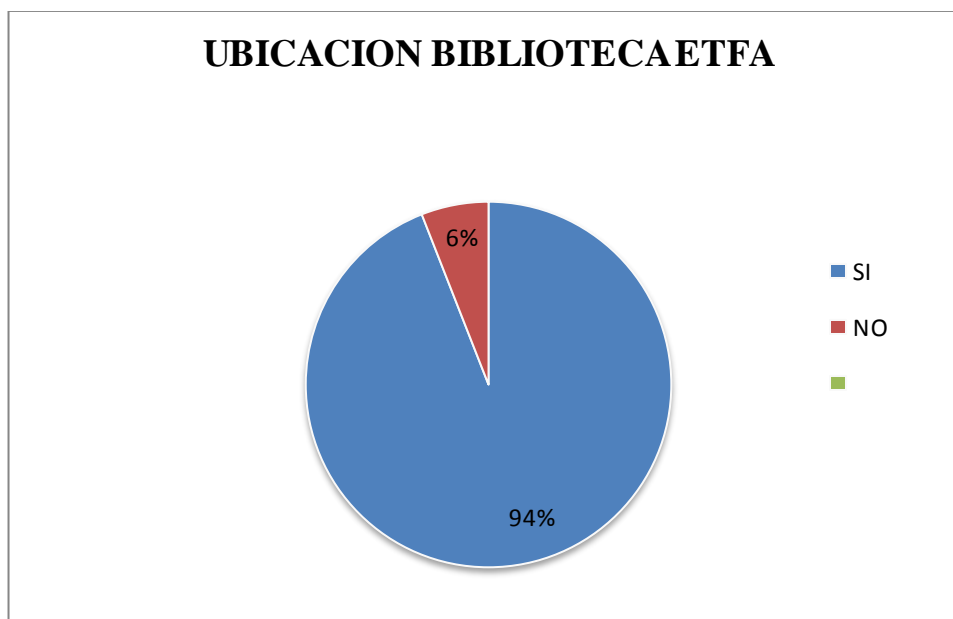
##### 1. Conoce usted donde está ubicada físicamente la biblioteca de la ETFA?

**Tabla 6. Ubicación biblioteca ETFA**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	79	94%
NO	5	6%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Grafico 1. Ubicación Biblioteca ETFA**



Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación de resultados:** De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que la biblioteca del ETFA es un lugar que no pasa desapercibido debido a que el 94% de encuestados conocen la ubicación física de la biblioteca, mientras que el 6% desconoce su localización.

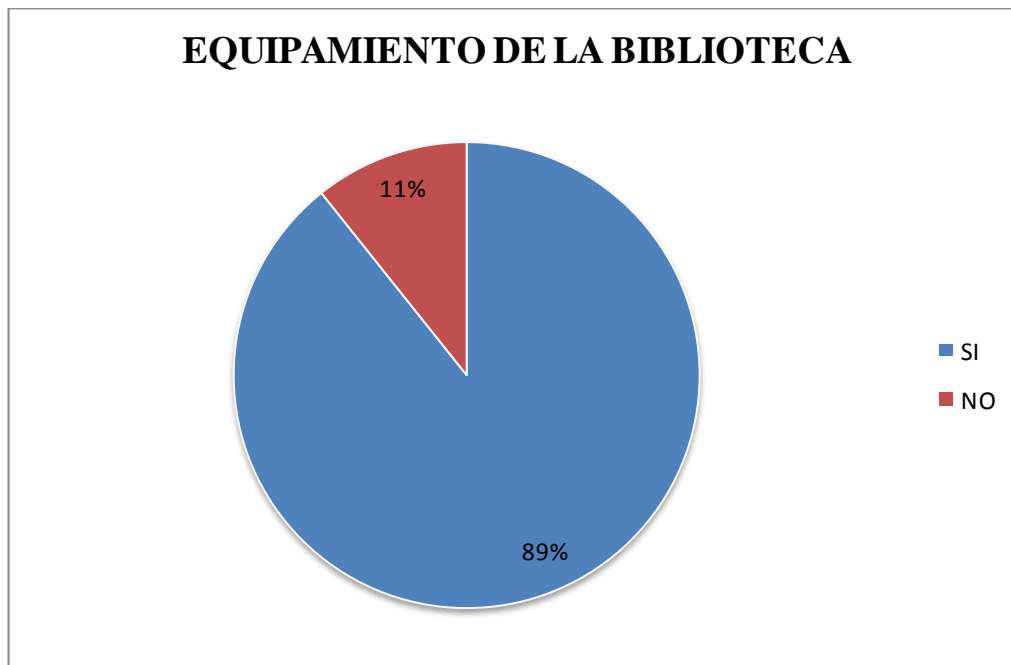
2. **¿La biblioteca cuenta con todo lo necesario para los usuarios?**

**Tabla 7: Equipamiento de la Biblioteca**

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	75	89%
<b>NO</b>	9	11%
<b>TOTAL</b>	84	100%

Fuente: Elaboración propia

**Grafico 2: Equipamiento de la Biblioteca**



Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación de resultados:** De acuerdo a la opinión de los encuestados, el 89% dice que la biblioteca si cuenta con todo lo necesario para sus necesidades y el 11% dice que no es así. Este resultado ayuda a determinar que los usuarios en su mayoría se encuentran satisfechos con los servicios que actualmente tiene la biblioteca.

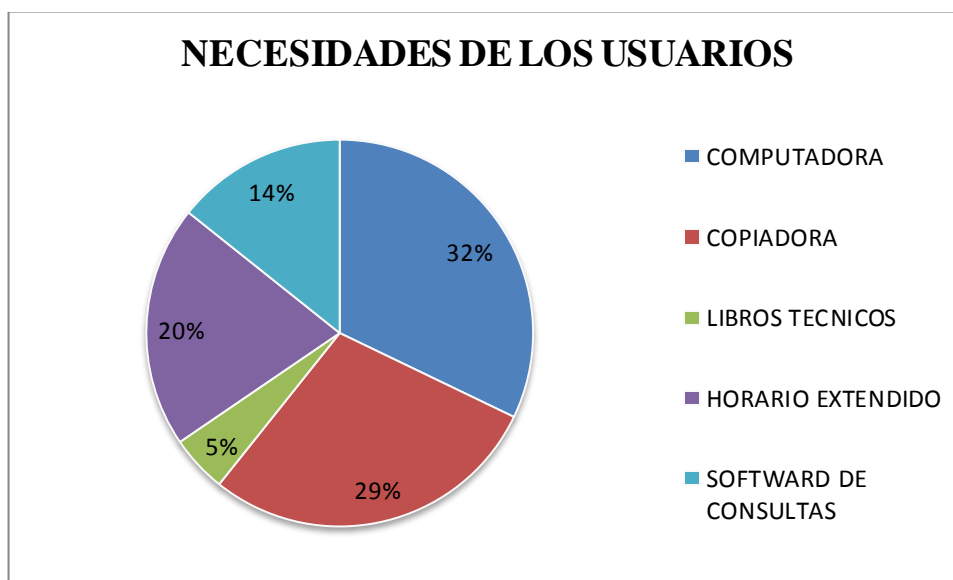
3. ¿Según su criterio, que hace falta en la biblioteca para que sea más útil para usted?

**Tabla 8: Necesidades de los usuarios**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMPUTADORA	27	32%
COPIADORA	24	29%
LIBROS TÉCNICOS	4	5%
HORARIO EXTENDIDO	17	20%
SOFTWARE DE CONSULTAS	12	14%
TOTAL	84	100%

Fuente: Elaboración propia

**Grafico 3: Necesidades de los usuarios**



Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación de resultados:** A pesar de que los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios de la biblioteca del ETFA, existe una serie de necesidades mismas que ayudarían a complementar y satisfacer a los usuarios, a saber: el 32% de encuestados dicen que es necesario que la biblioteca cuente con más computadoras; el 29% muestran la necesidad de una copiadora; el 20% piden un horario extendido de atención debido a sus horarios de estudio y formación; el 14% necesita un software de consultas para facilitar la búsqueda de información y solo un 5% habla de la necesidad de más libros técnicos en la biblioteca.

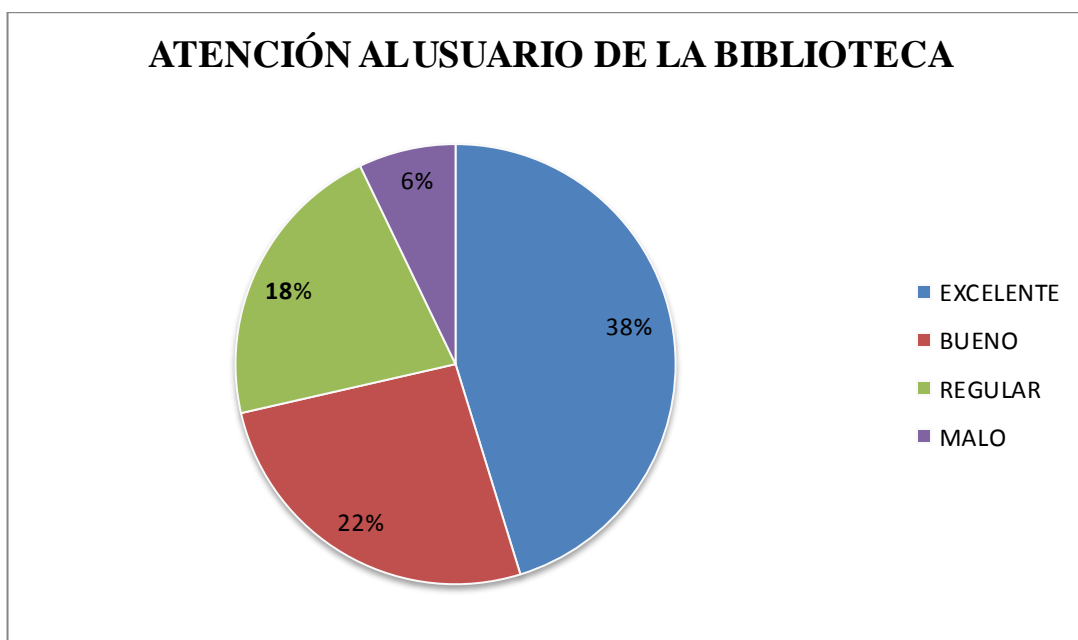
4. ¿Cómo calificaría la atención al usuario de la biblioteca?

Tabla 9: Atención al usuario de la biblioteca

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	38	82%
BUENO	22	14%
REGULAR	18	3%
MALO	6	1%
TOTAL	84	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 4: Atención al usuario de la biblioteca



Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación de resultados:** En lo referente a la atención que se lleva a cabo en la biblioteca, el 45% de usuarios la califican como excelente, el 26% dice que la atención es buena; el 22% dice que es regular y el 7% dice que la atención es mala. De acuerdo a estos resultados, se determina que la atención al usuario de la biblioteca del ETFa no satisface el servicio requerido.

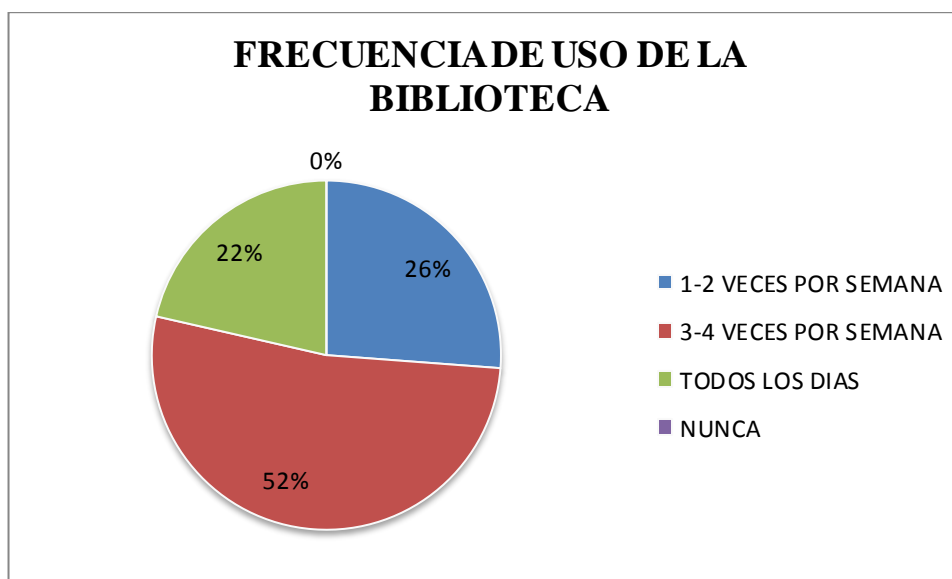
5. ¿Qué tan a menudo utiliza la biblioteca?

Tabla 10: Frecuencia de uso de la biblioteca

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1-2 VECES POR SEMANA	22	26%
3-4 VECES POR SEMANA	44	52%
TODOS LOS DÍAS	18	22%
NUNCA	6	7%
TOTAL	84	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 5: Frecuencia de uso de la biblioteca



Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación de resultados:** En lo referente a la frecuencia del uso de los servicios que ofrece la biblioteca, el 52% de usuarios visita la biblioteca de 3 a 4 veces por semana; un 26% va de 1 a 2 veces por semana y un 22% de usuarios van todos los días. Como se puede observar estos porcentajes son bastante aceptables para la biblioteca por lo que se debe tener los servicios necesarios para que los usuarios se sientan tranquilos y puedan llevar a cabo las actividades correspondientes a este espacio.

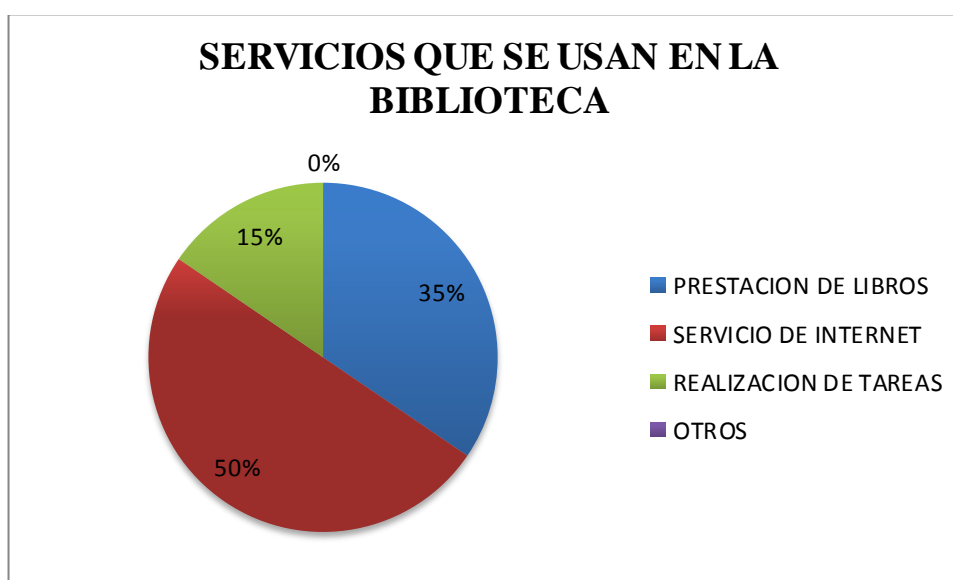
6. ¿Qué servicios bibliotecarios utiliza usted regularmente en la biblioteca?

Tabla 11: Servicios que se usan en la biblioteca

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PRESTACIÓN DE LIBROS	29	35%
SERVICIO DE INTERNET	42	50%
REALIZACIÓN DE TAREAS	13	15%
OTROS	0	0%
TOTAL	84	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 6: Servicios que se usan en la biblioteca



Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación de resultados:** Los servicios más utilizados en la biblioteca son: uso de internet con el 50% de frecuencia en los encuestados; prestación de libros para consultas y tareas con un 35% y para la realización de tareas un 15%; estas tres actividades son las más importantes en la biblioteca de la ETFA, en un porcentaje más alto se encuentra el uso del internet razón por la cual se debería mejorar el servicio que los usuarios necesitan.

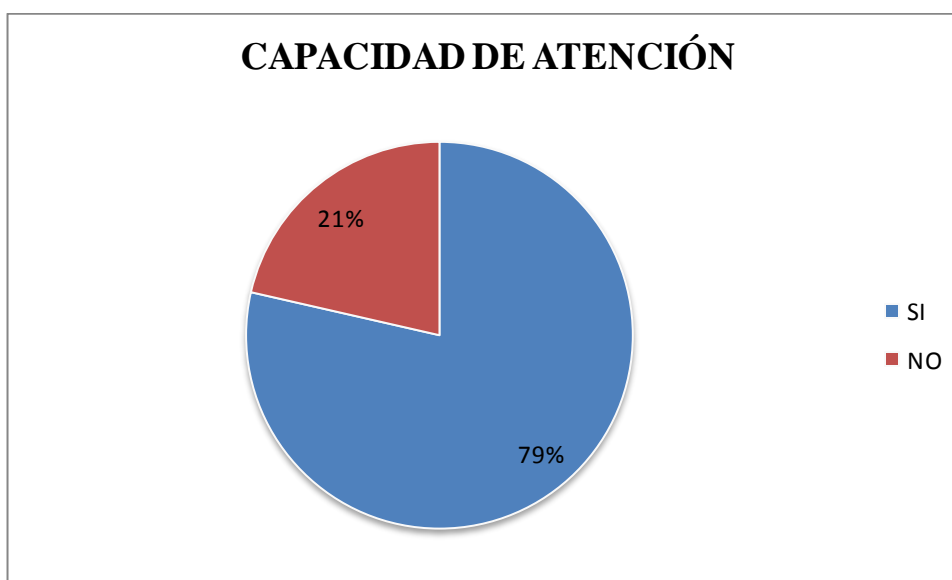
7. ¿Según su criterio, el personal que labora en la biblioteca está capacitado para atender los servicios bibliotecarios?

**Tabla 12: Capacidad de atención**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	66	79%
18	18	21%
TOTAL	84	100%

Fuente: Elaboración propia

**Grafico 7: Capacidad de atención**



Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación de resultados:** Para los usuarios de la biblioteca del ETFa el 79% considera que el personal que labora en este lugar está bien capacitado para llevar a cabo la atención a los usuarios y el 21% considera que el personal no se encuentra capacitado.

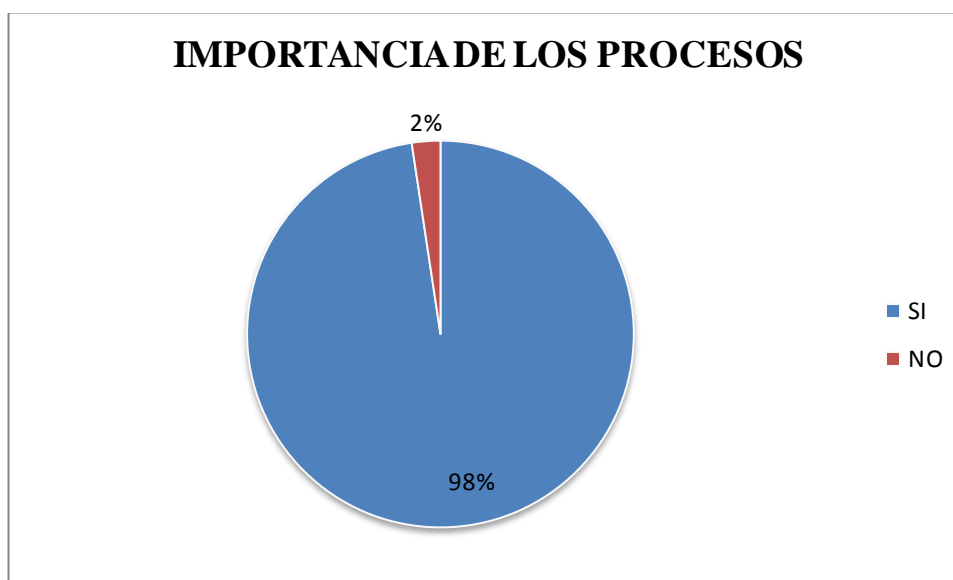
8. ¿Cree usted que los procesos son una herramienta fundamental para coordinar las actividades de la biblioteca?

**Tabla 13: Importancia de los procesos**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	82	98%
NO	2	2%
TOTAL	84	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 8: Importancia de los procesos**



Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación de resultados:** Las actividades que se llevan a cabo en la biblioteca deben tener un orden sistemático que permita mantener una forma efectiva de atención, para lo cual se debe plantear diferentes procesos; en ese sentido, el 98% de encuestados está de acuerdo que los procesos son una herramienta fundamental para coordinar las actividades, en este caso de la biblioteca; a diferencia de un 2% quienes dicen lo contrario.



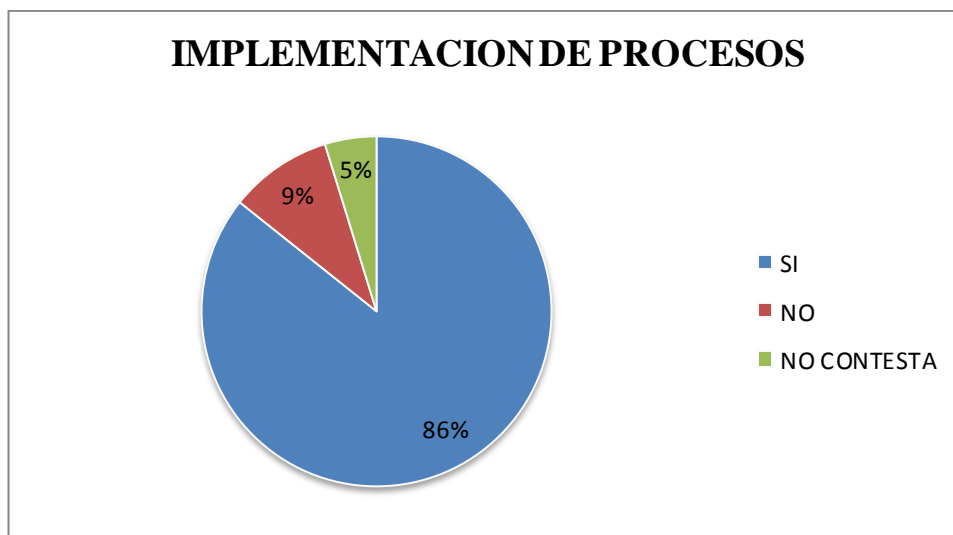
9. ¿Considera beneficioso mejorar e implementar procesos en la biblioteca?

Tabla 14: Implementación de procesos

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	72	86%
NO	8	9%
NO CONTESTA	4	5%
TOTAL	84	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9: Implementación de procesos



Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación de resultados:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, el 86% responde que si sería beneficioso mejorar e implementar procesos en la biblioteca, el 9% dice que no y el 5% no contesta. De esta forma se puede determinar que si son necesarios cambios que mejoren y efectivicen la atención a los usuarios de la biblioteca del ETFa.

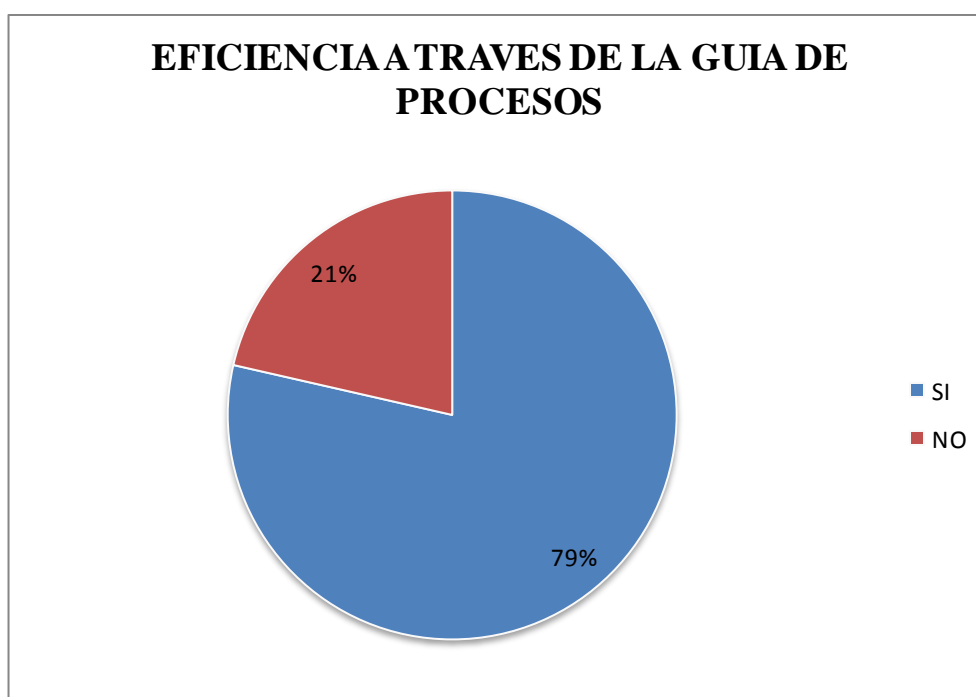
10. ¿Considera usted importante elaborar una guía de procesos para mejorar la eficiencia y que esta sea implementada en la biblioteca?

**Tabla 15: Eficiencia a través de la guía de procesos**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	66	79%
NO	18	21%
TOTAL	84	100%

Fuente: Elaboración propia

**Grafico 10: Eficiencia a través de la guía de procesos**



Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación de resultados:** A partir de los resultados obtenidos; el elaborar una guía de procesos para mejorar la eficiencia en la biblioteca para el 79% de encuestados si es necesaria; a diferencia del 21% de usuarios quienes dicen que no. Como se puede observar el porcentaje mayoritario apunta a una modificación en los proceso de la biblioteca con la finalidad de efectivizar todos los servicios.

### 3.8.2 Resultados de la observación al personal que labora en la biblioteca

#### ESCUELA TÉCNICA DE LA FUERZA AÉREA FICHA DE OBSERVACIÓN

**Objetivo:** Determinar la efectividad de las actividades que se realizan en la biblioteca de la ETFA.

ACTIVIDADES	excelente	bueno	regular	malo
<b>Gestión administrativa</b>				
Recepción y envío de documentación		X		
Manejo de documentación interna y externa			X	
Archivo y control de la documentación		X		
<b>Selección y adquisición de recursos bibliográficos</b>				
Adquisición de nuevo material bibliográfico			X	
Material virtual de consulta			X	
<b>Procesos Técnicos bibliográficos</b>				
Catalogación y clasificación documental		X		
Uso del sistema Dewey		X		
Codificación e indización del material bibliográfico		X		
Ingreso al programa informático		X		
Membrete de libros		X		
Orden y ubicación en estanterías		X		
<b>Circulación y préstamo</b>				
Proceso de referencia			X	
Registro diario de prestamos			X	
Revisión de devoluciones			X	
<b>Préstamo de computadoras</b>				
Registro diario de uso		X		
Control de tiempo de uso de computadoras		X		
Revisión diaria de estados de computadoras		X		

Luego de realizar la observación en la biblioteca del ETFA se puede determinar los siguientes resultados:

El indicador de la gestión administrativa muestra que la recepción y envío de documentación tiene un proceso que en la escala valorativa es bueno a pesar de no tener claro el proceso que debe llevarse a cabo. El Manejo de documentación interna y externa por su parte queda en regular debido a que su manejo no tiene un protocolo favorable y mucho menos ordenado. El Archivo y control de la documentación ha sido evaluado como bueno porque existen registros de los documentos tanto internos como externos.

El segundo indicador se relaciona con la selección y adquisición de recursos bibliográficos para lo que durante la observación se determinó que la Adquisición de nuevo material bibliográfico se ubica en la escala valorativa de regular debido a que no existe una cantidad aceptable de nuevas obras bibliográficas de interés para los estudiantes y usuarios en general; de la misma forma es regular el hecho que la biblioteca no tenga acceso a bibliotecas virtuales que hasta tienen en si información más actualizada.

El tercer indicador tiene que ver con los Procesos Técnicos bibliográficos los cuales constituyen la parte principal de la biblioteca, en ese sentido, la catalogación y clasificación documental es buena debido a que los libros están perfectamente clasificados y en sus respectivas estanterías el proceso es efectivo. En referencia a los sub-indicadores: uso del sistema Dewey, codificación e indización del material bibliográfico, ingreso al programa informático, membrete de libros, orden y ubicación en estanterías han sido evaluados como buenos debido a que existe un sistema de orden. Este resultado cubre la expectativa de efectividad para brindar un servicio de calidad.

El cuarto indicador se denomina Circulación y Préstamo el cual refiere todos los pasos a seguir para entregar los libros, revistas, manuales, archivos históricos y demás documentación bibliográfica; dentro de este indicador se evalúa el proceso de referencia en el cual el personal de la biblioteca mantiene un dialogo corto indagando al usuario el tipo de información que necesita, para continuar con el siguiente paso que es el registro

diario de préstamos y finalmente se debe llevar el proceso de revisión de devoluciones. En el mejor de los casos en una biblioteca esta actividad debe ser la base fundamental debido a que se puede controlar las existencias documentales y mantener su estado de utilidad. La realidad que se encontró en la biblioteca del ETFA lastimosamente no es alentadora debido a que en la evaluación se llegó a obtener la calificación regular situación que no permite que el servicio no sea de la calidad requerida.

Finalmente se tomó en cuenta el préstamo de computadoras como actividad de servicio por lo que también se observó el uso del registro diario y el control de tiempo de uso de computadoras y la revisión diaria de estados de computadoras sacando bueno en la observación realizada.

## **CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TITULO**

**DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS APLICADO A LA BIBLIOTECA DE LA ESCUELA TÉCNICA DE LA FUERZA AÉREA, ETFA. LATACUNGA, PERIODO 2016.**

### **4.1 DATOS INFORMATIVOS**

Institución: Escuela Técnica de la Fuerza Aérea ETFA.  
Segmento: Biblioteca  
Provincia: Cotopaxi  
Cantón: Latacunga  
Dirección: Calle Javier Espinoza 3 – 47 y Avenida Amazonas sector La FAE.  
Beneficiarios: Directivos, Personal Docente, Administrativo y usuarios.

### **4.2 INTRODUCCIÓN**

La Escuela Técnica de la Fuerza Aérea “E.T.F.A”, es una entidad responsable de preparar Aerotécnicos profesionales altamente calificados en áreas especializadas como: doctrina militar, técnica y humanística, este centro de enseñanza está ubicado en la ciudad de Latacunga y oferta varias especialidades de perfeccionamiento aeronáutico tales como: electrónica, mantenimiento, apoyo a las operaciones aéreas y administrativas, con el objetivo de aportar a la seguridad y desarrollo del país.

La Biblioteca de la Escuela Técnica de la Fuerza Aérea como una dependencia de dicha institución brinda sus servicios de información a los usuarios con calidad y eficiencia.

El presente manual es una guía, fuente de información de pasos secuenciales y estandarizados para el desarrollo de actividades del personal que labora en la biblioteca. Aquí se encuentra una reseña histórico-social de la institución, misión de la biblioteca, alcance, justificación en la que se indica las bondades del manual, objetivo,

generalidades de la biblioteca en el que se da a conocer la organización, funciones de los bibliotecarios y diagramación de los procesos de: gestión administrativa rutinaria, requerimiento de recursos bibliográficos, circulación y préstamo de libros así como de computadoras; los cuales estos facilitarían el desarrollo de las actividades del personal involucrado.

#### **4.2.1 Reseña Histórica**

El 04 de junio de 1954, la Fuerza Aérea Ecuatoriana crea la “Escuela de Especialidades de Estado Mayor”, consciente de que la actividad Aeronáutica demanda de capacitación especializada, en lo que se refiere al mantenimiento de las aeronaves y sus componentes, pues un mal funcionamiento o un error humano, tiene consecuencias fatales.

En el año de 1976, las instalaciones de esta Escuela se trasladan hasta la ciudad de Latacunga, y luego de haber graduado a 21 promociones de Aerotécnicos, cambia su denominación por el de “Escuela Técnica Aeronáutica”, nombre con el que permanece hasta el año de 1990, fecha en la que pasa a denominarse “Escuela Técnica de la Fuerza Aérea” (ETFA.).

El 08 de Noviembre de 1999, mediante acuerdo No. 3237 del Ministerio de Educación Pública, Cultura y Deportes; la Escuela Técnica de la Fuerza Aérea (ETFA) se transforma en Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico (ITSA), constituyéndose de esta manera en un centro académico de Educación Superior de Derecho Privado, con personería jurídica propia y capacidad de autogestión administrativa y financiera para el cumplimiento de su tarea, como parte integral del Consejo Nacional de Educación Superior, CONESUP.

El 5 de julio del 2005, vista la necesidad de contar con una Escuela de Formación de Aerotécnicos, en forma independiente, con su estructura organizacional y Jurídica, se plantea el restablecimiento de la Escuela Técnica de la Fuerza Aérea (ETFA), a fin de optimizar el proceso educativo de formación del personal de la Institución, entregando aerotécnicos idóneos, con una especialidad de la Fuerza Aérea, con un nivel de competencias con conocimientos, habilidades y destrezas requeridas en el grado de

Cabo segundo y un nivel de pericia Tres, listos para integrarse en las áreas productivas de la Institución.

### **4.3 ALCANCE**

Esta propuesta cubre los procesos de:

- Gestión administrativa rutinaria.
- Selección y adquisición de recursos bibliográficos.
- Procesos Técnicos bibliográficos.
- Circulación y préstamo.
- Préstamo de Computadoras.

### **4.4 JUSTIFICACIÓN**

La estrategia administrativa de gestión por procesos permite que las actividades planificadas se lleven a cabo más efectivamente por medio de un sistema de estandarización de procedimientos establecidos los cuales permiten el correcto monitoreo y control del uso de recursos y cumplimiento de objetivos, de esta manera se integraron todos los procesos técnicos bibliográficos.

La elaboración del manual de procesos para ser aplicado en la Biblioteca de la Escuela Técnica de la Fuerza Aérea es muy importante debido a que este es un documento que detalla las actividades precisas de cómo realizar una actividad para lograr un objetivo establecido, de esta manera se mejora el flujo y desempeño de las actividades.

La implementación de este manual de procesos permite realizar las actividades de una forma más clara y ordenada, independientemente de quien las realice, de esta manera se hace más fácil el compartir el conocimiento con las personas que llegan a la institución y no están familiarizados con un proceso o una tarea, o para aquellos a los que se les encomienda una nueva responsabilidad.



## **4.5 OBJETIVOS**

### **4.5.1 General**

Proporcionar información, mediante diagramas de procedimientos para facilitar el desempeño de actividades del personal que labora en la Biblioteca de la Escuela Técnica de la Fuerza Aérea, ETFA. Latacunga, periodo 2016.

### **4.5.2 Específicos**

- Identificar las actividades que se realizan en la biblioteca de la ETFA
- Orientar al personal que labora en biblioteca
- Guiar el desarrollo de actividades a través de diagramas para facilitar la forma de hacer las cosas y la calidad de los servicios.

## **4.6 GENERALIDADES DE LA BIBLIOTECA**

### **4.6.1 Jerarquización**

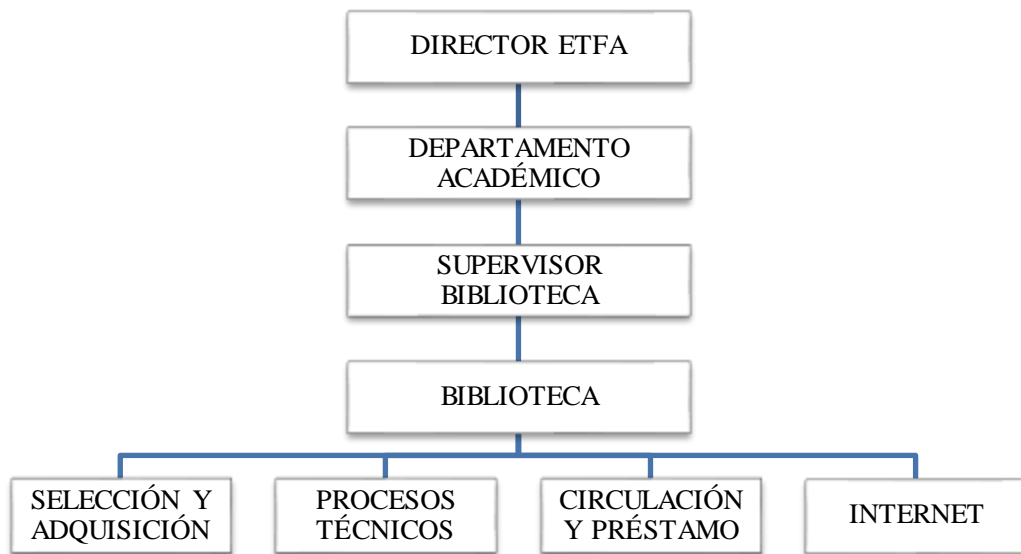
Jerárquicamente la biblioteca depende de la Dirección de la ETFA, en forma administrativa y disciplinaria acata las disposiciones del Departamento Académico y se encuentra bajo la responsabilidad de las bibliotecarias.

Para la consecución de la misión de la Escuela la Biblioteca podrá coordinar horizontal y verticalmente con las dependencias que sean necesarias.

### **4.6.2 Organización**

La biblioteca para el cumplimiento de sus funciones está organizada de la siguiente manera:

## Orgánico Estructural de la Biblioteca de la Escuela Técnica de la Fuerza Aérea




**Fuente:** (Escuela Técnica de la Fuerza Aérea, 2016)


### 4.7 FUNCIONES DE LOS BIBLIOTECARIOS

- a) Tener a su cargo la biblioteca de la ETFA y facilitar a los alumnos y usuarios en general los documentos bibliográficos en cualquier soporte para apoyarlos en su estudio e investigación.
- b) Mantener un inventario completo de la biblioteca.
- c) Realizar procesos técnicos a cada uno de los documentos bibliográficos de acuerdo a las normas nacionales e internacionales para ponerlos a disposición de los usuarios.
- d) Referenciar a los alumnos en la búsqueda de la información requerida.
- e) Gestionar para la adquisición de los documentos bibliográficos necesarios para brindar un servicio de calidad a los usuarios.
- f) La biblioteca cumplirá con un horario especial de lunes a jueves de 07H00 a 21H00 y el viernes de 07H00 a 15H00.
- g) Llevar los registros y control de todo el material prestado de acuerdo a cada horario de responsabilidad.
- h) Cuidar el orden y aseo de la biblioteca.

## 4.8 DIAGRAMAS DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA

	<b>FUERZA AÉREA ECUATORIANA ESCUELA TÉCNICA DE LA FUERZA AÉREA</b>		<b>Código:</b>
			<b>Página:</b> 1 de 3
			<b>Version No.</b> 001
<b>PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA RUTINARIA</b>			
<b>Área:</b> Biblioteca			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por</b>	
Rosa Carrillo	Supervisor	Director ETFA	
<p><b>1. PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA RUTINARIA</b></p> <p><b>1.1. Objetivo</b></p> <p>Tener un respaldo escrito de las actividades administrativas que se realizan o se van a realizar en la biblioteca.</p> <p><b>1.2. Alcance</b></p> <p>El proceso de Gestión Administrativa tiene como finalidad mejorar la organización de las actividades que se realizan diariamente para llevar un adecuado control y registro de la correspondencia y documentación de la Biblioteca y facilitar las actividades administrativas de la biblioteca.</p> <p><b>1.3. Responsabilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Departamento Académico</li><li>• Bibliotecarias</li></ul> <p><b>1.4. Normas Generales</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborar, recibir, clasificar y enviar correspondencia</li><li>• Ordenar y archivar la correspondencia y los documentos enviados y recibidos</li></ul>			

--

	<b>FUERZA AÉREA ECUATORIANA ESCUELA TÉCNICA DE LA FUERZA AÉREA</b>	<b>Código:</b>
		<b>Página:</b> 2 de 3
		<b>Version No.001</b>
<b>PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA RUTINARIA</b>		
<b>Área:</b> Biblioteca		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por</b>
Rosa Carrillo	Supervisor	Director ETFA

### 1.5. Descripción de las Actividades del Proceso de Gestión Administrativa Rutinaria

ACTIVIDAD	BIBLIOTECARIO	SUPERVISOR	DIRECTOR
<b>Inicio</b>			
Recibe documentación, coloca fecha, hora de recepción y firma	X		
Revisa documentación	X		
Elabora documento de respuesta para la firma	X		
Verifica si el documento elaborado se encuentra correcto	X		
Recibe documento		X	
Revisa documento		X	
SI el documento se encuentra bien elaborado firma y envía a su destino		X	
Si el documento NO está bien devuelve para realizar modificaciones		X	
Recibe documento			X
Revisa documento			X
SI el documento se encuentra bien elaborado firma documento y envía documento original a su destino			X
Si el documento NO está bien devuelve para realizar modificaciones			X
Archiva correspondencia enviada y recibida según norma archivística	X		
<b>Fin</b>			



**FUERZA AÉREA ECUATORIANA  
ESCUELA TÉCNICA DE LA FUERZA  
AÉREA**

**Código:**

**Página:** 3 de 3

**Version No.001**

#### PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA RUTINARIA

**Área:** Biblioteca

**Elaborado por:**

Rosa Carrillo

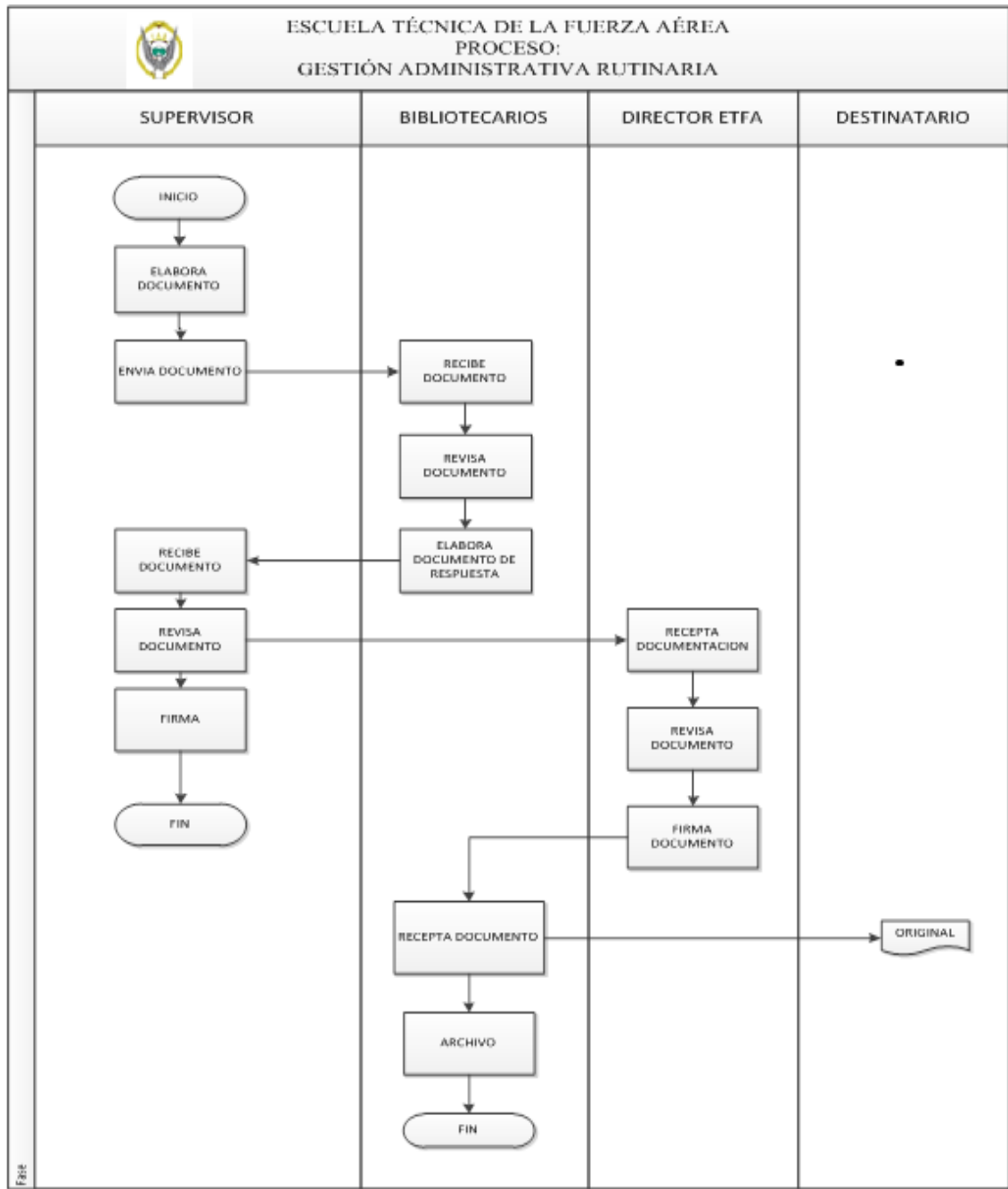
**Revisado por:**


Supervisor

**Aprobado por**

Director ETFA

**1.6. Flujograma del proceso de Gestión Administrativa Rutinaria.**



	<b>FUERZA AÉREA ECUATORIANA</b> <b>ESCUELA TÉCNICA DE LA FUERZA AÉREA</b>		<b>Código:</b>
			<b>Página:</b> 1 de 3
			<b>Version No.001</b>
<b>PROCESO DE SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS</b>			
<b>Área:</b> Biblioteca			
<b>Elaborado por:</b> Rosa Carrillo	<b>Revisado por:</b> Supervisor	<b>Aprobado por:</b> Director ETFA	

## 2. SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS

### 2.1. Objetivo

Dotar a los Docentes, Alumnos y usuarios en general bibliografía impresa y digital necesarios para coadyuvar en el proceso de enseñanza – aprendizaje e investigación, para lo cual es necesario actualizar la colección bibliográfica continuamente.

### 2.2. Alcance


Este proceso inicia con la necesidad de adquirir libros impresos o digitales para la biblioteca de la Escuela Técnica de la Fuerza Aérea según lo planificado en el PAP anual.

### 2.3. Responsabilidades

- Director de la ETFA
- Jefe Sección Financiera
- Jefe de Proyecto (Supervisor)
- Bibliotecarios

### 2.4. Normas Generales

- Realizar un análisis con los Coordinadores de las Macro Especialidades y Docentes de la ETFA.
- Elaborar un informe de la necesidad ajuntando los pedidos de los coordinadores de las Macro Especialidades

	<b>FUERZA AÉREA ECUATORIANA ESCUELA TÉCNICA DE LA FUERZA AÉREA</b>	<b>Código:</b>
		<b>Página:</b> 2 de 3
		<b>Version No.001</b>
<b>PROCESO SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS</b>		
<b>Área:</b> Biblioteca		
<b>Elaborado por:</b> Rosa Carrillo	<b>Revisado por:</b> Supervisor	<b>Aprobado por:</b> Director ETFA

## 2.5. Actividades del Proceso de Requerimiento de Recursos Bibliográficos

ACTIVIDAD	BIBLIOTECARIO	JEFE DEL PROYECTO	DIRECCION ETFA	FINANZAS
<b>Inicio</b>				
Realizar consulta con las editoriales, verificar existencia de bibliografía acorde a las necesidades de la ETFA.	X			
Revisar las ediciones y el estado de los libros	X			
Coordinar con los Coordinadores de las Macro Especialidades y Docentes para verificar que libros adquirir.	X			
Genera Requerimiento (informe necesidades )	X			
Recibe documentación con los requerimientos ( informe de la necesidad y especificaciones técnicas)		X		
Recibe documentación con los requerimientos ( Informe de la necesidad y especificaciones técnicas)			X	
Revisa y autoriza inicio del proceso			X	
Recibe documentación con los requerimientos				X
Certificación Presupuestaria				X
Elabora tramite de pago				X
Recibe los libros adquiridos	X			
<b>Fin</b>				



**FUERZA AÉREA ECUATORIANA  
ESCUELA TÉCNICA DE LA FUERZA  
AÉREA**

**Código:**

**Página:** 3 de 3

**Version No.001**

### PROCESO DE SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS

**Área:** Biblioteca

**Elaborado por:**

Rosa Carrillo

**Revisado por:**

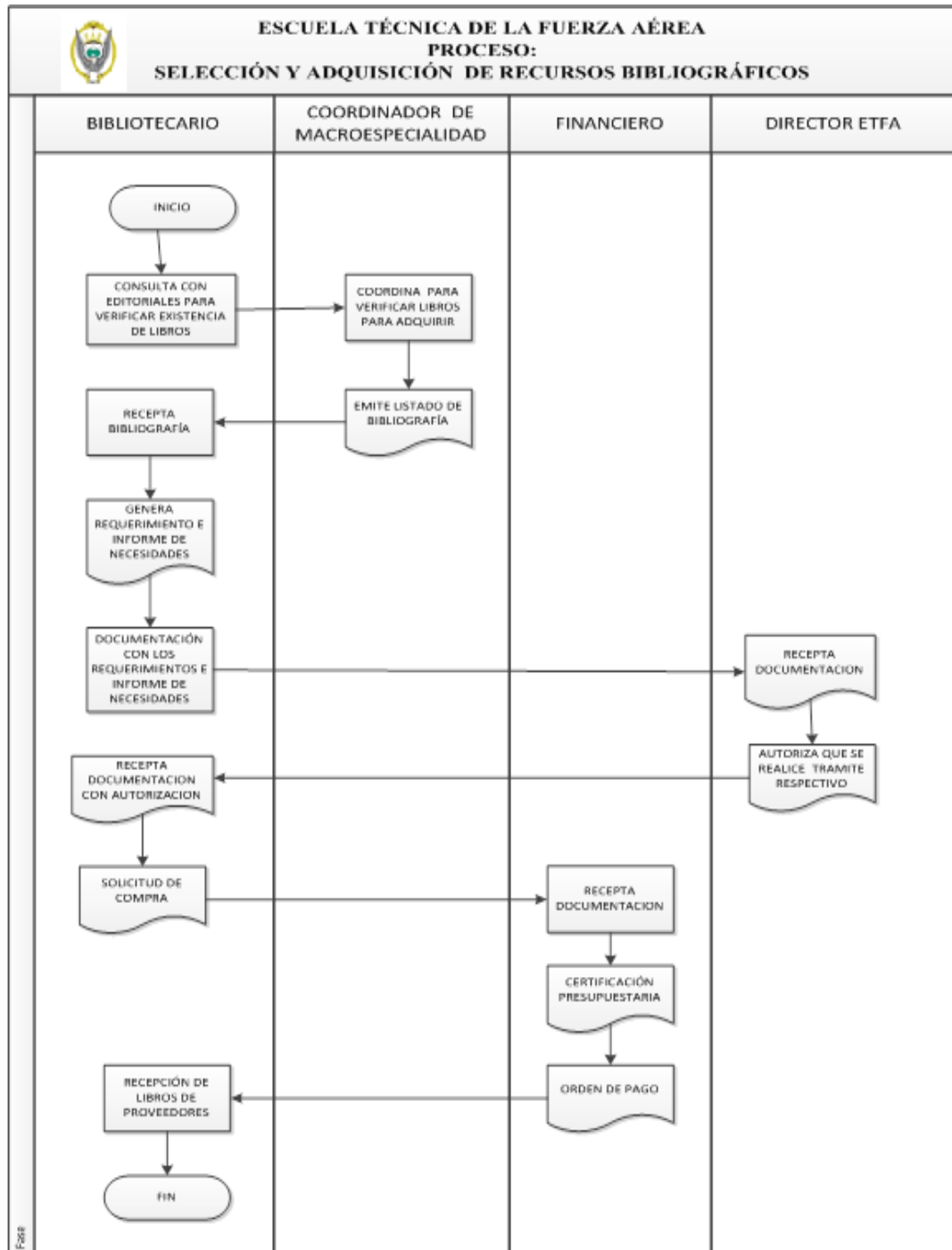
Supervisor

**Aprobado por**

Director ETFA



## 2.6. Flujoograma del Proceso de Adquisición Recursos Bibliográficos.



**FUERZA AÉREA ECUATORIANA**  
**ESCUELA TÉCNICA DE LA FUERZA**  
**AÉREA**

**Código:**

**Página:** 1 de 5

**Version No.001**

**PROCESO DE PROCESOS TÉCNICOS**

**Área:** Biblioteca

**Elaborado por:**

Rosa Carrillo

**Revisado por:**

Supervisor

**Aprobado por**

Director ETFA

### 3. PROCESO TÉCNICO

#### 3.1. Objetivo

Normalizar, ejecutar y organizar la colección bibliográfica con Procesos Técnicos Bibliográficos requeridos en la biblioteca de la Escuela Técnica de la Fuerza Aérea.

#### 3.2. Alcance

Los Procesos Técnicos Bibliográficos tienen la finalidad de catalogar, clasificar, indizar y efectuar el proceso físico de libros y documentos que ingresan a la biblioteca para ponerlos a disposición de los usuarios.

#### 3.3. Responsabilidades


- Adquisiciones
- Bibliotecarios
- Supervisor Biblioteca

#### 3.4. Normas generales

- Los libros que ingresan a la biblioteca se los debe procesar de acuerdo a normas técnicas establecidas, catalogación, clasificación.
- Realizar un análisis documental y preparar físicamente el documento para realizar el proceso técnico respectivo.


Para la catalogación y clasificación documental se utilizara:

- Reglas de Catalogación Angloamericanas, 2a. ed. Santafé de Bogotá: Rojas Eberhard, 1998.
- Lista de Encabezamientos de Materia para las Bibliotecas, editada por la Biblioteca Luis Ángel Arango, 1998.
- Tesoros que es un vocabulario controlado y estructurado para el tratamiento de la información documental.
- CDD, Clasificación Decimal Dewey, Edición 21, 2000.
- Programa Cutter de Dewey es un software que facilita en forma automática los números de autor de las Tablas Cutter.

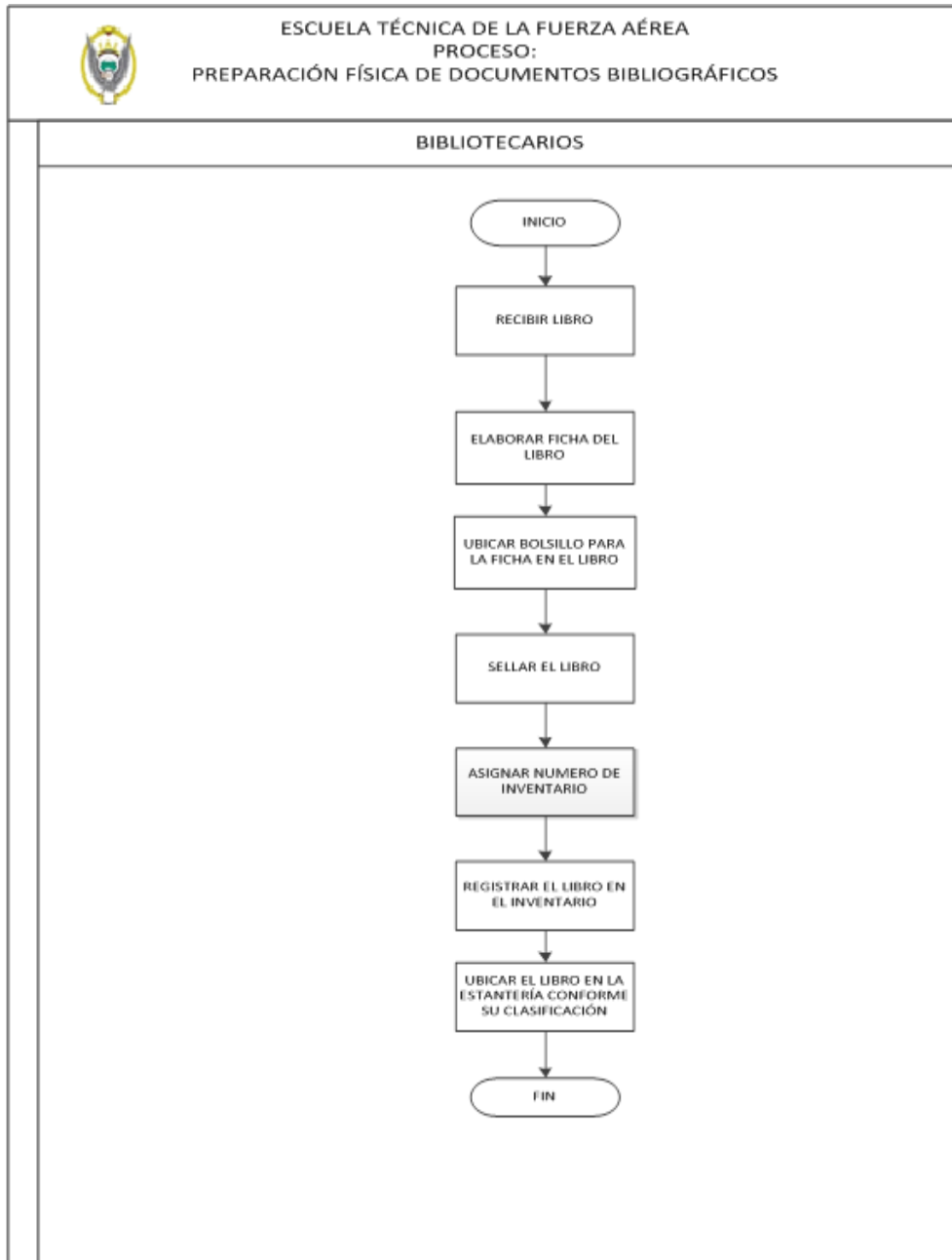
	<b>FUERZA AÉREA ECUATORIANA ESCUELA TÉCNICA DE LA FUERZA AÉREA</b>	<b>Código:</b>
		<b>Página:</b> 2 de 5
		<b>Version</b> No.001
<b>PROCESO DE PROCESOS TÉCNICOS</b>		
<b>Área:</b> Biblioteca		
<b>Elaborado por:</b> Rosa Carrillo	<b>Revisado por:</b> Supervisor	<b>Aprobado por:</b> Director ETFA


### 3.5. Descripción de las Actividades del Proceso Técnico Bibliográfico

ACTIVIDAD	ADQUISICIONES	BIBLIOTECARIO	SUPERVISOR
<b>Inicio</b>			
Entrega de libros adquiridos	X		
Recibe libros		X	
Revisa y clasifica los libros con el Sistema Dewey (área y materia) y asigna número de clasificación		X	
Asigna código de autor		X	
Asigna número de inventario			
Cataloga los libros		X	
Ingreso al programa de biblioteca			
Indización, palabras clave		X	
Consulta lista de encabezamientos		X	
Asigna palabras en lenguaje documental		X	
Imprime membretes con la clasificación respectiva		X	
Pega los marbetes en los libros		X	
Cubre el marbete con cinta de embalaje transparente		X	
Se ubica los libros en las estanterías		X	
Elabora informe de cumplimiento		X	
Entrega informe de cumplimiento		X	
Recibe informe de cumplimiento		X	
Toma conocimiento y archiva.			X
<b>Fin</b>			

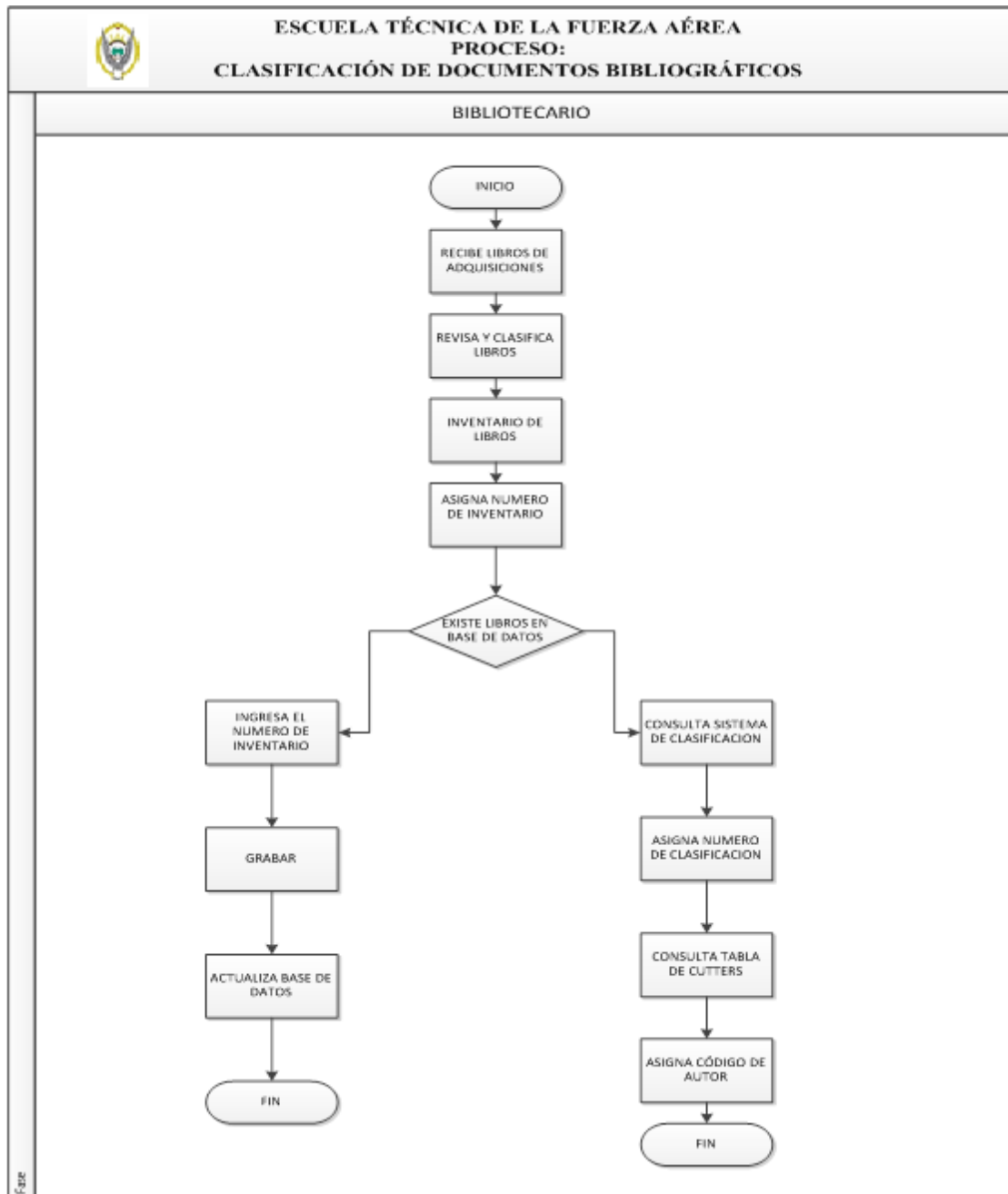
	<b>FUERZA AÉREA ECUATORIANA ESCUELA TÉCNICA DE LA FUERZA AÉREA</b>	<b>Código:</b>
		<b>Página:</b> 3 de 5
		<b>Version</b> No. 001
<b>PROCESO DE PROCESOS TÉCNICOS</b>		
<b>Área:</b> Biblioteca		
<b>Elaborado por:</b> Rosa Carrillo	<b>Revisado por:</b> Supervisor	<b>Aprobado por:</b> Director ETFA

### 3.6. Flujograma del Proceso Técnico de Bibliográfico



	<b>FUERZA AÉREA ECUATORIANA</b>	<b>Código:</b>
	<b>ESCUELA TÉCNICA DE LA FUERZA AÉREA</b>	<b>Página:</b> 4 de 5
		<b>Version No.</b> 001
<b>PROCESO DE PROCESOS TÉCNICOS</b>		
Área: Biblioteca		
<b>Elaborado por:</b> Rosa Carrillo	<b>Revisado por:</b> Supervisor	<b>Aprobado por:</b> Director ETFA

### 3.7. Flujograma del Proceso Técnico de Bibliográfico



**FUERZA AÉREA ECUATORIANA**  
**ESCUELA TÉCNICA DE LA FUERZA**  
**AÉREA**

**Código:**

**Página:** 5 de 5

**Version No.** 001

**PROCESO DE PROCESOS TÉCNICOS**

**Área:** Biblioteca

**Elaborado por:**

Rosa Carrillo

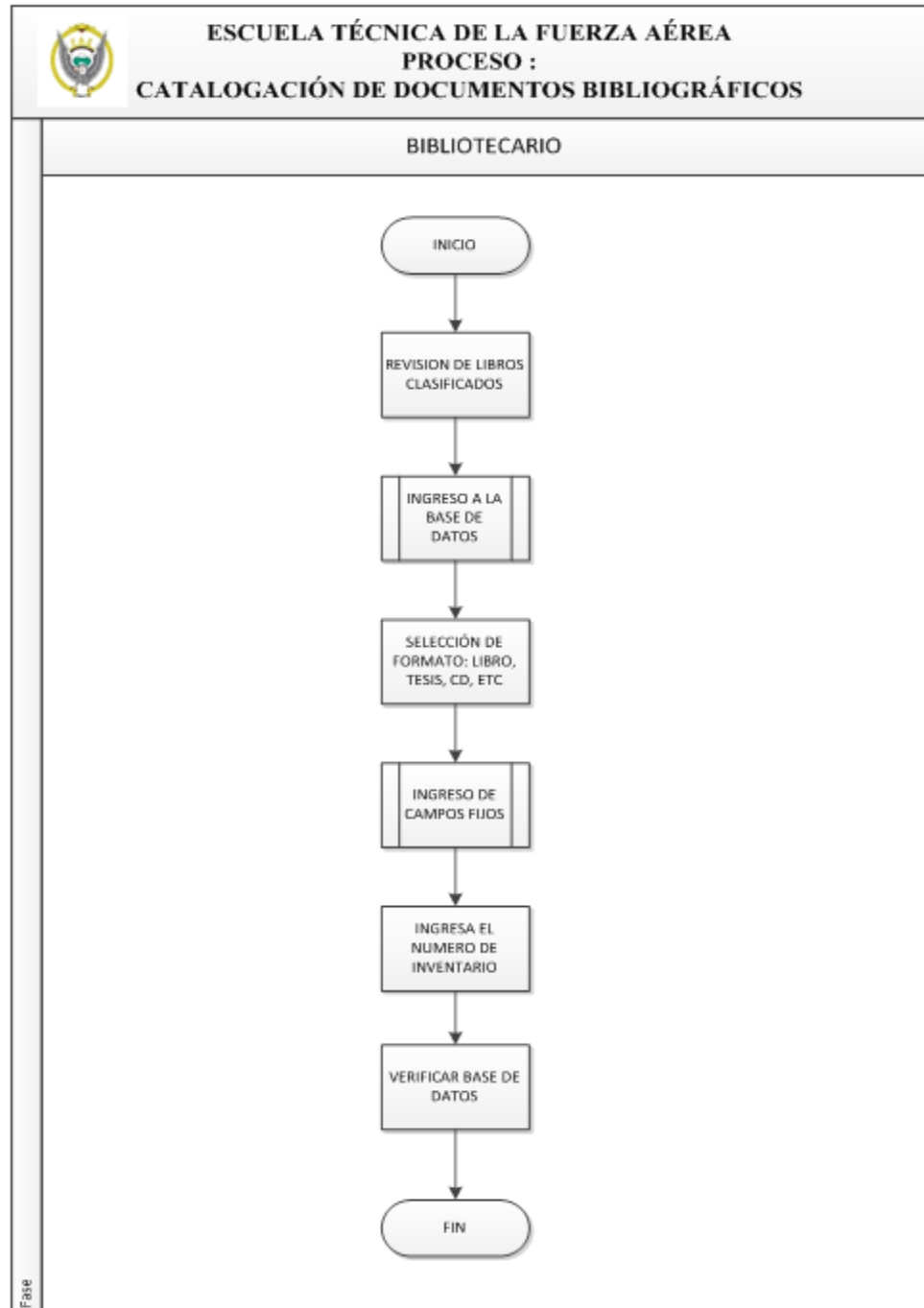
**Revisado por:**


Supervisor

**Aprobado por**

Director ETFA

### 3.8. Flujoograma del Proceso Técnico de Bibliográfico



	<b>FUERZA AÉREA ECUATORIANA ESCUELA TÉCNICA DE LA FUERZA AÉREA</b>	<b>Código:</b>
		<b>Página:</b> 1 de 3
		<b>Version No.001</b>
<b>PROCESO DE CIRCULACIÓN Y PRÉSTAMO</b>		
<b>Área:</b> Biblioteca		
<b>Elaborado por:</b> Rosa Carrillo	<b>Revisado por:</b> Supervisor	<b>Aprobado por:</b> Director ETFA

## 4. PROCESO DE CIRCULACIÓN Y PRÉSTAMO

### 4.1. Objetivo

Proporcionar y orientar a los usuarios en el uso de los materiales bibliográficos que les permita investigar para complementar los conocimientos adquiridos.

### 4.2. Alcance

Este procedimiento inicia con el usuario y finaliza con el bibliotecario

### 4.3. Responsabilidades

- Alumno / Usuario
- Bibliotecario

### 4.4. Normas Generales

- Presentar documentos personales para solicitar los libros
- Los trabajos de investigación no pueden ser fotocopiadas ni salir de la biblioteca



**FUERZA AÉREA ECUATORIANA  
ESCUELA TÉCNICA DE LA FUERZA  
AÉREA**

**Código:**

**Página:** 2 de 3

**Version No.001**

### **PROCESO DE CIRCULACIÓN Y PRÉSTAMO**

**Área:** Biblioteca

**Elaborado por:**

Rosa Carrillo

**Revisado por:**

Supervisor

**Aprobado por**

Director ETFA

#### 4.5 Descripción de las Actividades del Proceso de Circulación y Préstamo

ACTIVIDAD	ALUMNO / USUARIO	BIBLIOTECARIO
<b>Inicio</b>		
Solicita información	X	
Registro en libro diario	X	
Llena la ficha de préstamo	X	
Recepta la información		X
Busca los libros solicitados		X
Entrega libro al alumno		X
Solicita documento personal y adjunta a la ficha del libro		X
Realiza consulta requerida en el libro y entrega	X	
Recibe el libro y entrega documento personal al usuario		X
<b>Fin</b>		



**FUERZA AÉREA ECUATORIANA  
ESCUELA TÉCNICA DE LA FUERZA  
AÉREA**

**Código:**

**Página:** 3 de 3

**Version No.001**

#### PROCESO DE CIRCULACIÓN Y PRÉSTAMO

**Área:** Biblioteca

**Elaborado por:**

Rosa Carrillo

**Revisado por:**

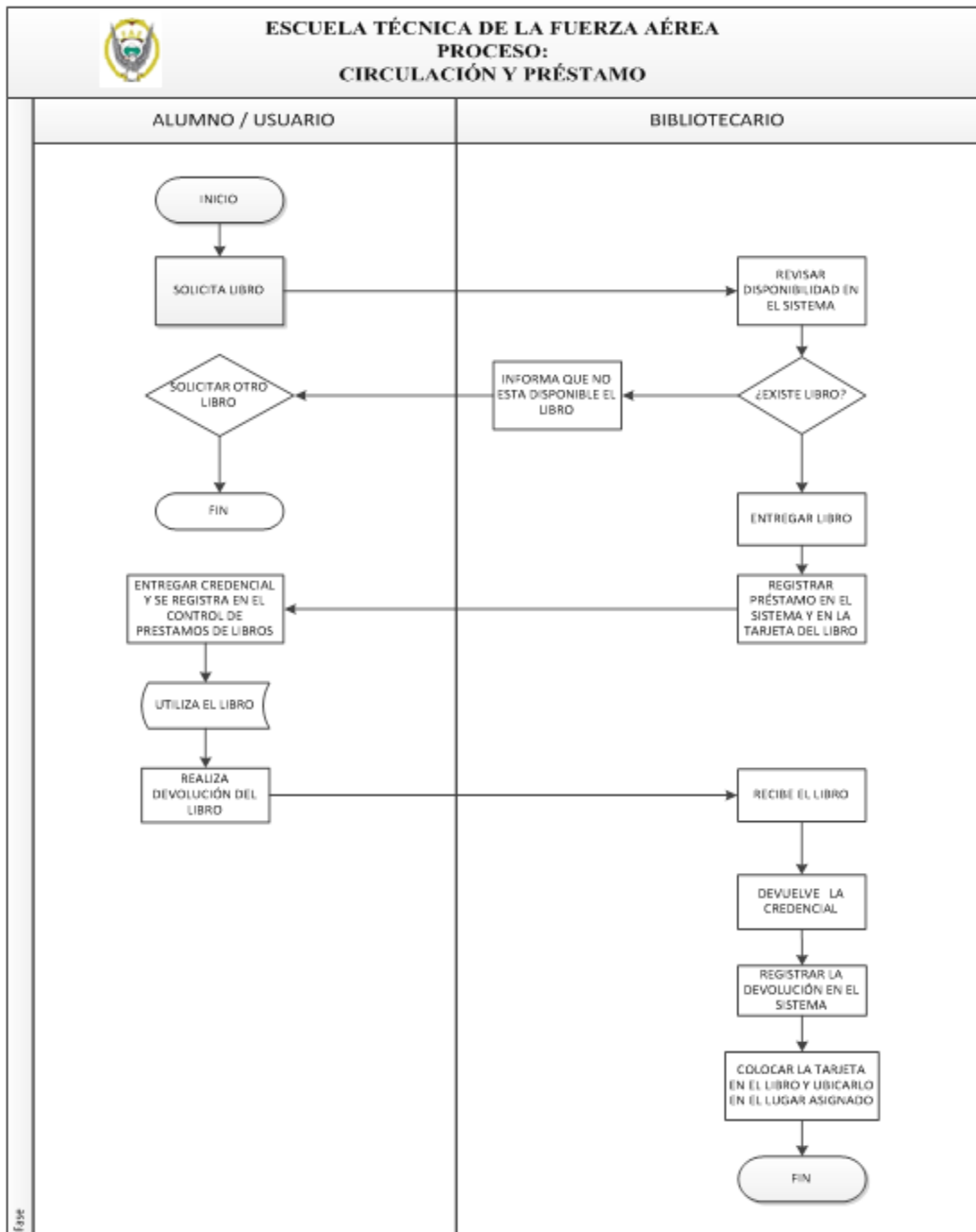
Supervisor

**Aprobado por**

Director ETFA



#### 4.6 Descripción de las Actividades del Proceso de Circulación y Préstamo



**FUERZA AÉREA ECUATORIANA**  
**ESCUELA TÉCNICA DE LA FUERZA**  
**AÉREA**

**Código:**

**Página:** 1 de 3

**Version No.** 001

**PROCESO DE PRÉSTAMO DE COMPUTADORAS**

**Área:** Biblioteca

**Elaborado por:**

Rosa Carrillo

**Revisado por:**

Supervisor

**Aprobado por**

Director ETFA

## 5. PROCESO DE PRÉSTAMO DE COMPUTADORAS

### 5.1. Objetivo

Proporcionar a los usuarios los computadores con servicio de internet para que realicen sus consultas.

### 5.2. Alcance

Este procedimiento inicia con el usuario y finaliza con el bibliotecario

### 5.3. Responsabilidades

- Alumno / Usuario
- Bibliotecario

### 5.4. Normas Generales

- Para hacer uso de las computadoras los usuarios deben presentar documentos personales.
- Las consultas se hacen con fines estrictamente académicos
- Las consultas serán por un lapso de una (1) hora por persona



**FUERZA AÉREA ECUATORIANA  
ESCUELA TÉCNICA DE LA FUERZA  
AÉREA**

**Código:**

**Página:** 2 de 3

**Version No.001**

### **PROCESO DE PRÉSTAMO DE COMPUTADORAS**

**Área:** Biblioteca

**Elaborado por:**

Rosa Carrillo

**Revisado por:**


Supervisor

**Aprobado por**

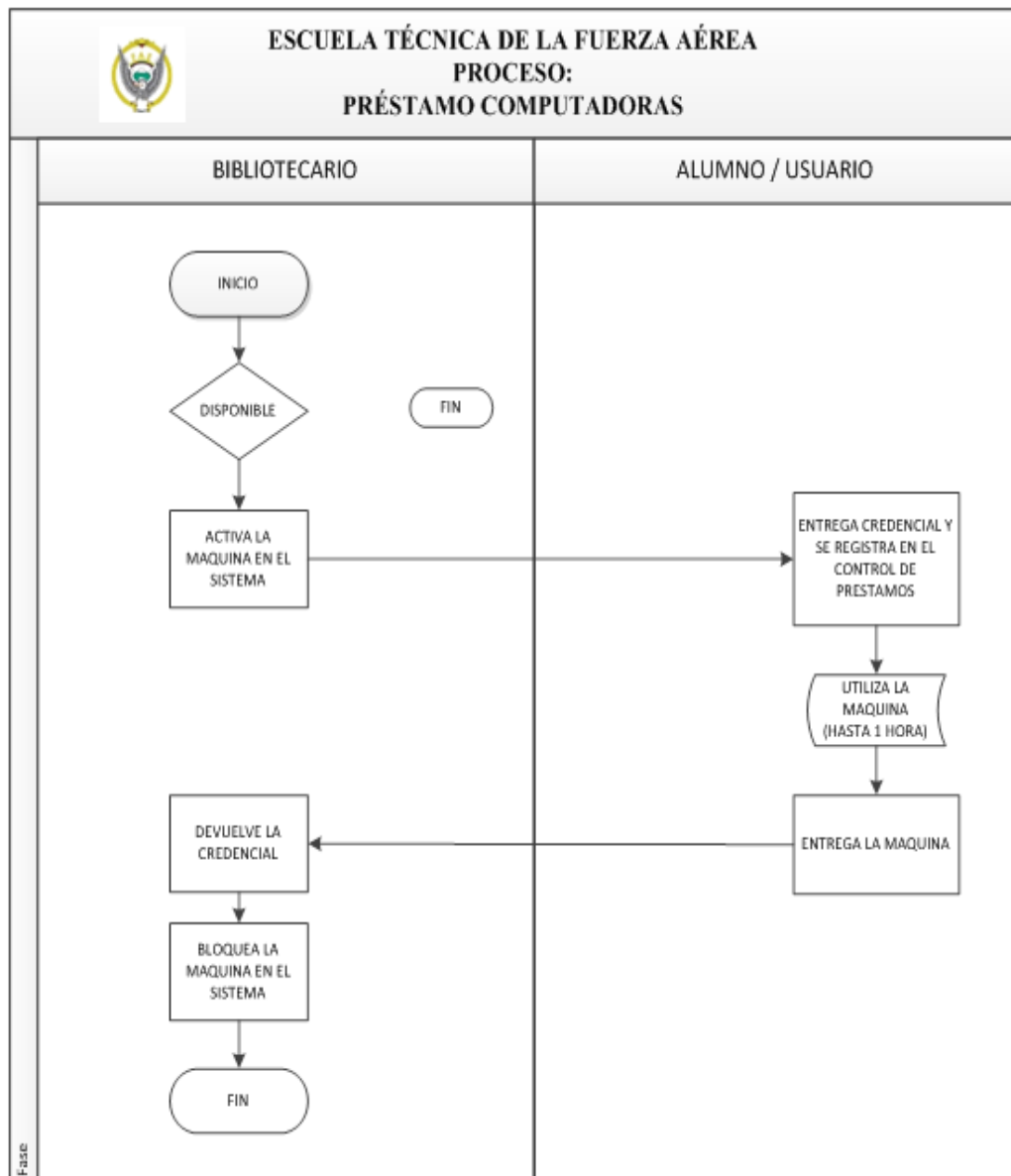
Director ETFA

### 5.5. Descripción de las Actividades del Proceso de Préstamo de Computadoras

ACTIVIDAD	ALUMNO / USUARIO	BIBLIOTECARIO
<b>Inicio</b>		
Solicita Computadora	<b>X</b>	
Registro en libro diario	<b>X</b>	
Solicita documento personal		<b>X</b>
Activa software de préstamo		<b>X</b>
Realiza búsqueda de información	<b>X</b>	
Termina búsqueda y solicita documento personal	<b>X</b>	
Entrega documento personal		<b>X</b>
<b>Fin</b>		

	<b>FUERZA AÉREA ECUATORIANA ESCUELA TÉCNICA DE LA FUERZA AÉREA</b>	<b>Código:</b>
		<b>Página:</b> 3de 3
		<b>Version No.</b> 001
<b>PROCESO DE PRÉSTAMO DE COMPUTADORAS</b>		
<b>Área:</b> Biblioteca		
<b>Elaborado por:</b> Rosa Carrillo	<b>Revisado por:</b> Supervisor	<b>Aprobado por:</b> Director ETFA

## 5.6. Flujograma del Proceso de Préstamo de Computadoras



## CONCLUSIONES

Luego de llevar a cabo la presente investigación se puede plantear las siguientes conclusiones:

- La administración de gestión por procesos se basa en la estandarización de los procedimientos de una determinada actividad para optimizar recursos, este principio fue de mucha utilidad para determinar la base teórica que fundamenta este trabajo investigativo y el desarrollo de la propuesta.
- El análisis del diagnóstico situacional sirvió para recolectar los datos necesarios y precisos de lo que la biblioteca de la ETFA está viviendo en relación con la administración y atención al usuario. Los resultados obtenidos muestran que los usuarios se sienten en un porcentaje aceptable satisfechos con la atención, sin embargo los procesos que se llevan a cabo no están organizados de la mejor manera, esto da lugar a que: el procedimiento interno técnico tiene fallas teniendo como resultado ineficiencia y riesgo de pérdida de recursos bibliográficos, no se pueda brindar un servicio de calidad y calidez.
- En lo referente a la selección y adquisición de recursos, se puede determinar que el porcentaje de compras no se cumple por lo tanto no se puede renovar el recurso bibliográfico quedando así muchos obsoletos. Además la biblioteca de la ETFA, no cuenta con los servicios necesarios para los usuarios tales como: el acceso a bibliotecas internacionales virtuales y servicio de copiadoras e impresoras.

## RECOMENDACIONES

Para la presente investigación se proponen las siguientes recomendaciones:

- El uso del manual de procesos que se propone para efectivizar, mejorar y facilitar el desempeño de actividades del personal que labora en la Biblioteca de la Escuela Técnica de la Fuerza Aérea, ETFA. Latacunga, periodo 2016. Así como: la administración y atención a los usuarios, orientar al personal, guiar el desarrollo de actividades a través de diagramas que facilitan una identificación, visión simple y sencilla de seguir para hacer las cosas y logara servir con calidad y calidez a los usuarios.
- Los procesos que se implementaran en la biblioteca coadyuvaran a que las actividades se las realice en forma ordenada garantizando una mejora positiva en el personal, para brindar un excelente servicio a los usuarios y de esta manera satisfacer sus necesidades.
- Es importante que se hagan monitoreos periódicos para identificar posibles falencias en los procedimientos y poder corregirlos manteniendo así la calidad de la atención y evitar que los procedimientos internos técnicos fallen teniendo como resultado ineficiencia e ineficacia, además se impedirá la pérdida de recursos bibliográficos. Adicional se deberá seleccionar y adquirir recursos bibliográficos acorde a las especialidades y necesidades del proceso y desarrollo académico.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Actividades:** Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o una entidad.

**Biblioteca:** Institución cultural donde se conservan, reúnen, seleccionan, inventarían, catalogan, clasifican y difunden conjuntos o colecciones de libros y otros materiales bibliográficos reproducidos por cualquier medio para su lectura en sala pública o mediante préstamo temporal. Están al servicio de la educación, la investigación, la cultura y la información.

**Catalogar:** Es la descripción completa del documento.

**Catálogo:** Lista ordenada de piezas que contiene una colección determinada. Supone la descripción de las piezas, los elementos para la ordenación de las descripciones y los recursos para la localización de las piezas de la colección. En una biblioteca, dichas piezas son los documentos.

**Clasificación:** Técnica que se utiliza para la identificación, agrupación y distribución sistemática de documentos o cosas semejantes, con características comunes o sistema determinado y que pueden ser con posterioridad diferenciadas según su tipología fundamental.

**Control:** Es el mecanismo a través del cual se realiza un seguimiento estricto a los procedimientos de elaboración de un producto dentro de la empresa, con la finalidad de mejorar la calidad del mismo, éste se realiza con la ayuda de una serie de herramientas y acciones que se emplean para detectar cualquier tipo de errores, a fin de solventarlos, todo esto garantiza la calidad y el cuidado del producto y/o servicio ofrecido al público.

**Desempeño:** Realización de las actividades propias de un empleo, cargo o función

**Descriptor:** Palabra o grupo de palabras seleccionadas entre un conjunto de términos para representar sin ambigüedad una noción contenida en un documento o en una solicitud de búsqueda de información. Los descriptors relativos a un tema se presentan de forma estructurada en tesauro.

**Documento:** Toda fuente de información registrada sobre soporte.

**Eficacia:** Indicador de mayor logro de objetivos o metas por unidad de tiempo, respecto a lo planeado.

**Eficiencia:** Indicador de menor costo de un resultado, por unidad de factor empleado y por unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto al costo de producir esos resultados.

**Indización:** 1) Confección de índices. 2) Traducción a un lenguaje documental (sistema de clasificación, descriptores, encabezamientos de materias) del contenido de un documento. Indicación de los lugares en que aparecen en un documento.

**Organización:** Es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos.

**Procedimiento:** Método de ejecutar algunas cosas.

**Registro bibliográfico:** Resultado escrito de la descripción de un documento. Se denomina también asiento bibliográfico y ficha, aunque estos términos se suelen usar para referirse a los catálogos manuales.

**Reporte:** son documentos que sirven de soporte para sustentar la actividad que ha sido realizada.

**Tabla de Cutter:** Es un código alfanumérico que tiene la finalidad de asignarse a los apellidos de autores de documentos.

**Tejuelo:** Etiqueta que se pega en el lomo de un libro, portadora de una información sobre el mismo. Esta información puede ser la signatura topográfica, es decir, el signo o código que indica la localización del documento en la biblioteca.

**Tesaurus:** Es un lenguaje indizado que está formado por palabras que se utilizan para la asignación de términos índices a los documentos.



## BIBLIOGRAFÍA

- Benavides , L. (2011). *Gestión, liderazgo y valores en la administración de la Unidad Educativa "San Juan de Bucay" del Cantón General Antonio Elizalde (Bucay). Durante periodo 2010-2011*. Guayaquil: Universidad Tecnica Particular de Loja
- Ceja, G. (1994).
- Chillagana , R. (2010). *iseño d ela estructura organizacional basada en procesoss para el CIDFAE, Ambato*. Latacunga: ITSA.
- Chiong Lanegra , L. (2012). *Medición de la calidad del servicio de la biblioteca de la facultad de letras y ciencias humanas de la UNMSM: una experiencia con LibQual+*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Constituyente, A. (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador*. Quito .
- Continolo, G. (2012).
- Coromines , J. (2010). *Diccionario crítico etimológico de la lengua castellana*. Madrid: Gredos.
- Diamond, S. (1983). *Como preparar manuales administrativos*. . Mexico: Interamericana.
- Duhalt Kizatus, M. (s.f).
- Duhat Kizatus, M. (2012). *Diseño de un Manual de Procedimiento Administrativo*.
- Escuela Técnica de la Fuerza Aérea. (2016). *Organigrama estructural ETFA*. Obtenido de <http://etfa.mil.ec/index.php/2013-11-27-21-47-04/quienes-somos>
- Fincowsky, F. (2008). *Manuales Administrativos: Guía para su elaboracion* . México: UNAM.
- Gómez Ceja, G. (2012). *Planeación y organización de Empresas*. México: McGraw-Hill.
- Guamani , A., & Andrango, M. (2015). *PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL MILITAR* . Quito: Escuela Politécnica Nacional.
- Heredia , R. (2012). *Dirección Integrada de Proyecto*. Madrid: Universidad Politécnica de Madrid.
- Hoyle, D., & John, T. (2012). *Del aseguramiento a la gestión de*. Madrid: Aenor.

- ISO. (2000). *ISO 9000:2000*.
- Juran, & Godfrey. (2011). *Introducción a la Gestión de la calidad*. Levantamiento de Procesos Caso: Unidad de Compras Públicas de la EP FLOPEC: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.
- Murillo, J. (2010). *Los Procesos*. Obtenido de <http://jsmurillorodriguez.blogspot.com/>
- Ogalla Segura, F. (2015). *Sistema de Gestión*. España: Díaz de Santos.
- Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos*. España: Esic.
- Ponjuán Dante, & al. (2010). *Principios y métodos para el mejoramiento organizacional*. La Habana: Félix Varela.
- Rojas Moya, J. L. (2010). *Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud*. Bolivia: Juan Carlos Martínez Coll.
- SENPLADES. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017*. Quito.
- UNID. (2012). *Estructuras Administrativas*. Obtenido de [http://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md1/lic/AE/EA/S08/EA08\\_Lectura.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md1/lic/AE/EA/S08/EA08_Lectura.pdf)
- Zatatiegui, J. (2010). *Los gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa*.

# **ANEXOS**

## ANEXO A

### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA ETFA

**OBJETIVO:** Investigar la conformidad o inconformidad de los usuarios frente a la atención que brinda la biblioteca ETFA.

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente los ítems y de manera reflexiva responda.

1. Conoce usted donde está ubicada físicamente la biblioteca de la ETFA?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

2. ¿La biblioteca cuenta con todo lo necesario para los usuarios?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

3. ¿Según su criterio, que hace falta en la biblioteca para que sea más útil para usted?

\_\_\_\_\_

4. ¿Cómo calificaría la atención al usuario de la biblioteca?

EXCELENTE \_\_\_\_\_ BUENO \_\_\_\_\_ REGULAR \_\_\_\_\_ MALO \_\_\_\_\_

5. ¿Qué tan a menudo utiliza la biblioteca?

1 a 2 veces a la semana \_\_\_\_\_ De 3 a 4 veces a la semana \_\_\_\_\_

Todos los días \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_

6. ¿Qué servicios bibliotecarios utiliza usted regularmente en la biblioteca?

Prestación de libros \_\_\_\_\_ Servicio de internet (Wifi) \_\_\_\_\_

Realización de tareas \_\_\_\_\_ Otros: comente \_\_\_\_\_

7. ¿Según su criterio, el personal que labora en la biblioteca está capacitado para atender los servicios bibliotecarios?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

**8. ¿Cree usted que los procesos son una herramienta fundamental para coordinar las actividades de la biblioteca?**

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

Explique \_\_\_\_\_

**9. ¿Considera beneficioso mejorar e implementar procesos en la biblioteca?**

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

Explique \_\_\_\_\_

**10. ¿Considera usted importante elaborar una guía de procesos para mejorar la eficiencia y que esta sea implementada en la biblioteca?**

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

Explique \_\_\_\_\_

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO B

### INSTALACIONES BIBLIOTECA ESCUELA TÉCNICA DE LA FUERZA AÉREA



