



**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 INFORMACIÓN DOCUMENTAL Y**  
**ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS HISTÓRICOS**

**TEMA:**

**DISEÑO DE PROCESOS, INSTRUCTIVOS Y FORMATOS BÁSICOS**  
**PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS**  
**BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE**  
**CHIMBORAZO, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.**

**AUTORA:**

**FERNANDA VIRGINIA ROMERO CONCHA**

**RIOBAMBA – ECUADOR**

**2018**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la Sra. Fernanda Virginia Romero Concha, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

**Dr. Edgar Segundo Montoya Zúñiga.**

**DIRECTOR**

**Ing. Jorge Antonio Vasco Vasco.**

**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Fernanda Virginia Romero Concha, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 20 de febrero 2018

Fernanda V. Romero C.  
C.C: 0603379173

## DEDICATORIA

*A Dios por darme la oportunidad de seguir adelante.*

*A Paolo y Santiago mis pequeños quienes han inspirado nuevas metas en mi vida.*

*A mis padres y mis hermanas y hermanos que siempre han estado conmigo con su apoyo.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios por sus bendiciones infinitas en cada etapa de mi vida.*

*A los docentes de la carrera, quienes con apoyo y dedicación nos entregaron los conocimientos en nuestra formación como nuevos profesionales, a mis compañeros y compañeras con quienes compartí una grata experiencia a lo largo de la carrera.*

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada .....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de gráficos.....	ix
Índice de tablas .....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1.1 Formulación del Problema.....	4
1.1.2 Delimitación del Problema .....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	4
1.3 OBJETIVOS .....	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos .....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	7
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	7
2.1.1 Antecedentes Históricos .....	7
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	8
2.2.1 Gestión por procesos.....	8
2.2.1.1 Importancia.....	9
2.2.1.2 Objetivo .....	9
2.2.2 Análisis sobre el Modelo de gestión por procesos.....	9
2.2.2.1 Organización orientada al cliente: .....	9
2.2.2.2 El enfoque basado en procesos .....	10
2.2.2.3 Límites, elementos y factores de un proceso. ....	12
2.2.2.4 Límites de un proceso .....	12

2.2.2.5	Elementos de un proceso .....	13
2.2.2.6	Enfoque de sistema para la gestión.....	14
2.2.2.7	¿Qué implica el “enfoque de sistema para la gestión” en una organización?..	14
2.2.2.8	¿Qué beneficio obtengo con el “enfoque de sistema para la gestión”? .....	15
2.2.2.9	El ciclo de la gestión por procesos.....	15
2.2.3	Gestión por procesos en biblioteca .....	18
2.2.4	Procesos en biblioteca.....	19
2.2.4.1	Desarrollo de la colección: .....	21
2.2.5	Modelo de Gestión Administrativa.....	24
2.2.5.1	Principios generales de la administración.....	25
2.2.5.2	Importancia de un modelo de gestión administrativa. ....	28
2.2.5.3	Objetivo de un modelo de gestión administrativa. ....	28
2.2.5.4	Mejora la gestión administrativa aplicando la gestión por procesos. ....	29
2.3	IDEA A DEFENDER .....	31
2.4	VARIABLES .....	31
2.4.1	Variable Independiente .....	31
2.4.2	Variable Dependiente .....	31
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		32
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	32
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.2.1	De campo .....	32
3.2.2	Documental.....	32
3.2.3	Descriptiva .....	32
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	33
3.3.1	Población .....	33
3.3.2	Muestra .....	33
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	35
3.4.1	Métodos .....	35
3.4.2	Técnicas de la investigación .....	36
3.4.3	Instrumentos de la investigación.....	37
3.5	RESULTADOS .....	38
3.6	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER .....	51
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		52
4.1	TÍTULO .....	52

4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	52
4.2.1	Datos generales de la empresa .....	52
4.2.2	Filosofía de las bibliotecas institucionales.....	52
4.2.3	Estructura funcional .....	53
4.3	ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA.....	54
4.3.1	Procesos que conforman las actividades de las bibliotecas institucionales. ....	55
4.3.1.1	Simbología .....	55
4.3.2	Gestión documental en las bibliotecas institucionales (unach).....	56
4.3.2.1	Gestión de Biblioteca.....	56
4.3.3	Gestión del Centro de documentación .....	57
4.3.4	Proceso de gestión de biblioteca .....	60
4.3.5	Instructivos.....	61
4.3.6	Formatos Básicos .....	84
	CONCLUSIONES .....	89
	RECOMENDACIONES.....	90
	BIBLIOGRAFÍA .....	91
	ANEXOS .....	93

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Organización enfocada al cliente.....	10
Gráfico 2: Elementos del proceso.....	13
Gráfico 3: Ciclo de la gestión por procesos.....	15
Gráfico 4: Ficha de revisión de un proceso .....	17
Gráfico 5: Ejemplo de un proceso .....	18
Gráfico 6: El circuito del material documental.....	24
Gráfico 7: Tipos de productos que pueden ser sometidos a control de la Normativa ISO 9000 .....	30
Gráfico 8: Atención .....	38
Gráfico 9: atención que prestan las bibliotecas.....	39
Gráfico 10: Tiempo de espera.....	40
Gráfico 11: atención se basa en la calidad del servicio .....	41
Gráfico 12: Consultas por percepción .....	42
Gráfico 13: Instructivos .....	43
Gráfico 14: Aplicación.....	44
Gráfico 15: Bibliotecas institucionales .....	45
Gráfico 16: Beneficiario del servicio.....	46
Gráfico 17: Brindar un buen servicio al usuario.....	47
Gráfico 18: Instructivos y formatos .....	48
Gráfico 19: Estructura funcional.....	53

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población para encuestas .....	33
Tabla 2: Población para aplicar entrevista .....	33
Tabla 3: Número de encuestas a ser aplicadas por estratos. ....	35
Tabla 4: Atención.....	38
Tabla 5: Atención que prestan la biblioteca.....	39
Tabla 6: Tiempo de espera.....	40
Tabla 7: Atención se basa en la calidad del servicio .....	41
Tabla 8: Consultas por percepción.....	42
Tabla 9: Instructivos .....	43
Tabla 10: Aplicación.....	44
Tabla 11: Bibliotecas institucionales .....	45
Tabla 12: Beneficiario del servicio .....	46
Tabla 13: Brindar un buen servicio al usuario .....	47
Tabla 14: Instructivos y formatos .....	48
Tabla 15: Análisis de resultados de la entrevista realizado a los bibliotecarios .....	49
Tabla 16: Procesos de Bibliotecas UNACH .....	56

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación diseño de procesos, instructivo y formatos básicos para mejorar la Gestión Administrativa de las bibliotecas de la Universidad Nacional de Chimborazo, de la ciudad de Riobamba, tienen la finalidad de investigar los procesos, instructivos y formatos básicos para las bibliotecas institucionales. Para el desarrollo de la presente investigación se aplicaron encuestas a los docentes y estudiantes de la Universidad y entrevistas a los bibliotecarios, lo cual permitió conocer los siguientes resultados: la atención que prestan las bibliotecas es irregular, no cuentan con instructivos que guíen al usuario en el manejo del recurso bibliográfico, la satisfacción del usuario en cuanto a la búsqueda de la información es medianamente cumplida, no cuenta con herramientas para mejorar la calidad del servicio, no cuentan con procesos bien identificados. La aplicación de un diseño de procesos permitirá identificar procesos relevantes dado que la propuesta se desarrolla basada en los intereses institucionales, para lo cual institucionalmente de desarrollo un mapa de procesos general, procesos en los que la biblioteca forma parte de la academia, por tal motivo la propuesta se estructura con la elaboración de instructivos y elaboración de formatos básicos en los procedimientos en donde amerite su uso. Se recomienda aplicar las herramientas diseñadas con el propósito de mejorar la gestión administrativa y la calidad del servicio

**Palabras clave:** < CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS > < ELABORACIÓN DE INSTRUCTIVOS > < DISEÑO DE PROCESOS > < GESTIÓN ADMINISTRATIVA > < ORGANIZACIÓN > < RIOBAMBA (CANTÓN) >

**Dr. Edgar Segundo Montoya Zúñiga.**  
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **ABSTRACT**

This research work entitled “design of instructive processes and basic formats to improve the administrative management in the libraries of Universidad Nacional de Chimborazo, in the city of Riobamba”, has as main objective to investigate the instructive processes and basic formats to the institutional libraries. For developing this study, surveys to the teachers and students and interviews to the librarians were applied, which let to know the following results: customer support is quite irregular because it does not have any bibliographic instructive for guiding them into the book resources. Users rarely feel satisfied with the information and the tools for getting a better service are defective. The application of a processes design will allow to find out relevant actions into the institution by means of a general method map developed internally, thus, the proposal aims in the elaboration of an instructive and basic formats to be used in any procedure. It is recommendable to apply the designed tools in order to enhance the administrative management and the quality of service.

**Keywords:** Economic and Administrative Sciences – Elaboration of Instructive – Processes Design – Administrative Management – Organization – Riobamba (canton)

## INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas de la Universidad Nacional de Chimborazo desde su creación han tenido transformaciones, las cuales se han ido desarrollando según los cambios o requerimientos establecidos por los entes de regulación de educación superior, esto ha implicado que se tomen otras alternativas para mejorar los servicios, apoyándose en las herramientas documentales partiendo desde los procesos.

Una vez identificados los procesos se desarrollaron los instructivos y formatos básicos a aplicar en las bibliotecas institucionales.

A partir de esto la gestión administrativa mejorará tanto en el desarrollo de las actividades internas como externas (usuarios), ya que se busca generar menos molestias al momento de hacer uso del servicio y realizar el trabajo en el menor tiempo posible con calidad.

En el primer capítulo, se analizó la falta de procesos, instructivos y formatos básicos en las bibliotecas institucionales es decir se plantea la problemática existente centrando en el servicio al usuario y se justificó el desarrollo de este tema, además se plantearon objetivos a cumplir durante su desarrollo y propuesta.

En el segundo capítulo se desarrolló la fundamentación teórica en la que se cita conceptos de gestión por procesos, sus elementos, gestión administrativa, algunos conceptos, generando de esta manera un conocimiento previo de lo que se trata la propuesta desarrollada.

En el tercer capítulo habla de la metodología de la investigación, en este se utilizó las diferentes metodologías buscando a través de ellas conseguir toda la información necesaria y cumplir con los objetivos propuestos en el capítulo uno, se describió los métodos y técnicas a utilizar, y, finalmente se realiza el análisis e interpretación de resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada a los usuarios y la entrevista realizada a los bibliotecarios de la institución.

En el cuarto capítulo se explica el marco propositivo, y se desarrolla la propuesta mediante procesos, instructivos y formatos básicos que es el fin de la propuesta, todo esto basado en el desarrollo del mapa de procesos institucionales.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Universidad Nacional de Chimborazo, es una institución pública de educación superior, como toda institución de formación académica se apoya en sus bibliotecas creadas como fuente enriquecedora del conocimiento, por lo tanto, estas han tenido que enfrentarse a profundos cambios, en los que incluso están inmersas herramientas informáticas, además de dar una respuesta inmediata a los requerimientos de las entidades que regulan la educación superior en nuestro país.

A partir del estudio de los factores involucrados en los procesos se pudo observar y determinar los retrasos en el cumplimiento de las mismas, generando molestia en los usuarios e insatisfacción en el mismo personal, esto debido a que desde su creación estas unidades no se han desarrollado ningún tipo de apoyo documental, pese a que actualmente existe un catálogo en línea desarrollado desde el Sistema de Gestión Bibliotecaria PMB.

Uno de los principales factores que dificultan una manipulación correcta del sistema es que no existen instructivos y se desconoce el procedimiento para que un libro o documento forme parte de la colección y sea ingresado al sistema.

La problemática de los procesos comienza desde el desconocimiento en el procedimiento de adquisición de material bibliográfico, y la subsecuente cadena hasta llegar a que este se refleje en el OPAC del sistema.

Sumando a esto la falta de cultura de uso y manipulación de las colecciones por parte de los usuarios, quienes muy a menudo se ven molestos por la falta de instructivos y formatos que permitan que el conjunto de actividades concatene correctamente y tenga como buen término el correcto desempeño de un proceso que generalmente para el caso de los usuarios es circulación.

Por otra parte, hablando de la gestión administrativa también se ve afectada ya que, si tenemos un usuario insatisfecho, también tendremos un funcionario insatisfecho.

Finalmente, como resultado de no mantener procesos estandarizados, instructivos a seguir y formatos que generen evidencias se ha reflejado en una deficiente gestión administrativa en las bibliotecas institucionales, generando un servicio inadecuado o con poca satisfacción por no cubrir de forma adecuada los requerimientos de los usuarios en cuanto a una ágil recuperación de la información o demoras en los procesos a seguir.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿Cómo deben ser los procesos que permitirán mejorar la gestión administrativa en las bibliotecas de la Universidad Nacional de Chimborazo?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

El presente trabajo de investigación se realizará en las Bibliotecas de la Universidad Nacional de Chimborazo, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2017.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

La importancia del diseño de procedimientos, instructivos y formatos básicos se enfoca en varios puntos:

- a) Mejorar la gestión administrativa, mediante la aplicación de herramientas de apoyo que brinden seguridad a los funcionarios en el cumplimiento de sus actividades diarias.
- b) Mantener un selecto grupo de lecto – investigadores que ayuden a medir el índice de satisfacción de uso de las bibliotecas, con el cual se podrá generar mejoras continuas en todas las áreas.

Por otra parte, el seguimiento de instructivos hará que el personal se mucho más eficiente y rinda mejor con sus labores, conociendo todas y cada una de las partes del engranaje que finalmente se refleja en un cliente satisfecho.

- ✓ La investigación realizada es original ya que las bibliotecas de la UNACH no cuentan con las herramientas y documentos propuestos para aplicarlos a las labores diarias, los procesos en su mayoría son desconocidos total o parcialmente por el personal hablando de la parte operativa, si hablamos de la parte de usuarios de igual manera, muchos ni siquiera conocen como acceder al OPAC del catálogo en línea, pese a que han sido registrados como usuarios del sistema PMB, y en algún momento han realizado préstamos.
  
- ✓ En cuanto a la pertinencia y factibilidad de la investigación es positiva por cuanto la misma cuenta con la colaboración de las autoridades encargadas del funcionamiento de esta unidad, por lo cual la recolección de datos, análisis de resultados y desarrollo de las mismas también es participativa ya que la investigadora forma parte del personal que labora en la dependencia, interactuando así de manera directa con los compañeros de trabajo.
  
- ✓ Como beneficiarios directos se encuentran los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo de sus cuatro facultades. (Ciencias Políticas y Administrativas, Ciencias de la Salud, Ingeniería y Ciencias de la Educación Humanas y Tecnologías. Por otra parte, tenemos a los beneficiarios indirectos que son las autoridades y los funcionarios de las bibliotecas.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Diseñar procesos, instructivos y formatos básicos que permitan mejorar la gestión administrativa de las bibliotecas de la Universidad Nacional de Chimborazo.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

1. Investigar los procesos, instructivos y formatos básicos para las bibliotecas institucionales.
2. Analizar la gestión administrativa que tienen las bibliotecas de la UNACH, para mejorar el servicio a los usuarios.

3. Ubicar lineamientos alternativos para mejorar la gestión administrativa en las bibliotecas institucionales.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

#### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

Revisando las páginas de internet se encontró las siguientes investigaciones:

A nivel macro como antecedente de la presente investigación se encontró en España, concretamente en la Universidad de Málaga la investigación con el título “Elementos del sistema de gestión de la calidad en una biblioteca universitaria”, del autor Gregorio García – Reche, quien en su análisis destaca las herramientas utilizadas como base para la gestión de la calidad desarrolladas en base los procesos que se debe implementar para llegar a cumplir los objetivos y que de manera textual dice: “se promueven la comunicación interna y externa y la colaboración con otras bibliotecas, otros servicios de la Universidad y diferentes organizaciones; se introducen nuevas concepciones de gestión por objetivos, por procesos, por competencias y en la gestión de los diferentes recursos”.

A nivel de América Latina un estudio realizado en Colombia sobre la “GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS BIBLIOTECAS DE LAS UNIVERSIDADES ACREDITADAS DE BOGOTÁ D.C”, realizada por Pinzón Moreno Eva Iliana, en la UNIVERSIDAD DE LA SALLE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES, encontramos el análisis en donde hace referencia a un parámetro muy importante en el cual señala que “Para lograr prestar servicios y productos con calidad, se requiere de una constante evolución de los procesos administrativos y efectividad de los mismos, esto hace que las bibliotecas se hagan más competitivas, que logren reducción de costos de operación, generación de nuevas habilidades, desarrollo de nuevos productos, mejores ideas y procesos eficaces para preservar la efectividad de los mismos. Esta búsqueda de calidad académica se percibe a través de la acreditación universitaria, que es un reto muy importante en el posicionamiento de la institución educativa y de la unidad de información”.

Otra investigación realizada sobre la gestión administrativa en bibliotecas de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica, de la autoría de Martínez Vargas, Luz Adriana, detalla que en el proceso de análisis de caracteres cualitativos y cuantitativos se pudo llegar a la siguiente conclusión: “Al analizar la información recabada se destaca la necesidad de elaborar e implementar un plan de mejora que ayude a mejorar la calidad de los servicios bibliotecarios para que estos cumplan con la eficacia requerida”.

A nivel de Ecuador, en la Universidad del Norte se encontró concretamente una investigación realizada por los señores Campos Encalada Segundo Fernando y Loza Chávez Pedro Manolo, con el tema “INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL “PEDRO MONCAYO” DE LA CIUDAD DE IBARRA EN MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN EL AÑO 2011”, en el cual manifiestan que es muy útil implementar nuevas herramientas en la biblioteca con procesos definidos, porque de esta manera se genera un mejor servicio al usuario y se puede generar mejoras continuas buscando la satisfacción del cliente, como autores de esta investigación buscan de manera positiva fortalecer la administración de la Biblioteca.

En la UNACH se ha evidenciado la carencia de procesos plenamente identificados, y por ende instructivos que apoyen a los procesos, teniendo como resultado un servicio inadecuado con insatisfacción en el usuario ante sus requerimientos en la búsqueda de la información.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Gestión por procesos**

La gestión por procesos hace compatibles las necesidades organizativas internas con la satisfacción de los clientes. Su implementación no está exenta de dificultades consecuencia de paradigmas y valores culturales ampliamente compartidos y anclados en el éxito del pasado. Pérez, J. (2012)

### **2.2.1.1 Importancia**

“Su importancia radica en que los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. La gestión basada en procesos fue uno de los grandes aportes de la gestión de la calidad cuando nació como evolución del aseguramiento de la calidad”. Asociación Española para la calidad (AEC) (2017).

### **2.2.1.2 Objetivo**

Su principal objetivo es aumentar resultados positivos en una organización o departamento, a través de conseguir altos niveles de satisfacción de los usuarios.

## **2.2.2 Análisis sobre el Modelo de gestión por procesos**

(Pérez, J. 2012) refiere “el modelo ISO 9001 se basa en nuevos principios para la Gestión de la Calidad entre estos están:

- ✓ Organización orientada al cliente.
- ✓ Enfoque basado en procesos
- ✓ Enfoque de sistema para la gestión

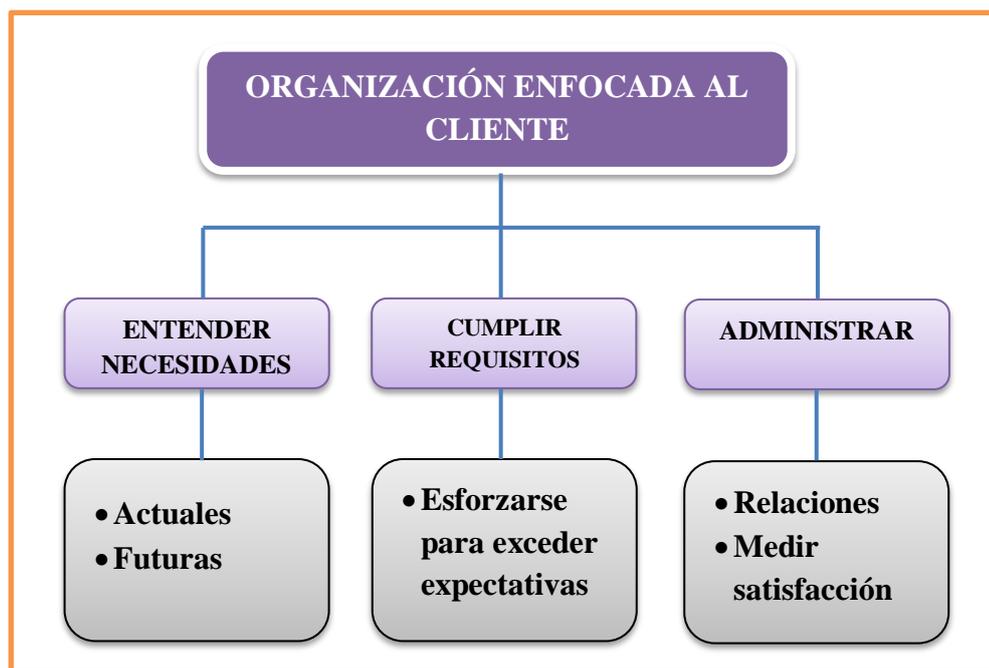
Partiendo del modelo anteriormente citado, analizaremos cada uno de los puntos que lo integran:

### **2.2.2.1 Organización orientada al cliente:**

Varios autores de administración analizan que se debería comprender ¿Qué es el cliente?, ante lo cual se puede analizar de ser diferente. Sin embargo, independientemente de la manera de liderar los estilos y llevar la cultura ya que en cada organización depende del servicio que presten a sus usuarios, todas tienen la necesidad de trabajar para convencer y satisfacer a sus clientes, al punto extremo de que de esto dependerá la supervivencia de la empresa o servicio.

La orientación al cliente representa aceptar este hecho como punto de partida para realizar mejoras, en estas últimas décadas se han realizado muchas investigaciones y realizado escritos sobre esta temática, basadas en esto se han desarrollado teorías y modelos buscando de esta manera la satisfacción del cliente. Esta teoría se preocupa de conocer al cliente y sus necesidades, por entenderlo, agradarlo y hasta en cierto punto consentir cada una de sus necesidades.

**Gráfico 1: Organización enfocada al cliente**



**Fuente:** Chasi, B (2010), Principios de la Calidad

### 2.2.2.2 El enfoque basado en procesos

El Sistema de Gestión de la Calidad es el que adoptan un enfoque basado en procesos, este enfoque que se caracteriza por tener vínculos existentes entre todas las actividades que intervienen en los procedimientos que se ejecuta. Tanto los recursos como las actividades se gestionan teniendo en cuenta la relación que existe entre ellas, como un todo, obteniendo de esta manera resultados más eficientes.

Según esta concepción, los procesos están conformados de diversas actividades que, relacionadas entre sí, tomando control una sobre otras, de tal forma que el final de una se convierte en el principio de la siguiente.

Al tener estos procesos, se debe transformar las actividades en resultados. Y estos a su vez deben ser analizados y controlados por la organización o departamentos, lo que permite guiar los procesos para alcanzar los objetivos deseados. Persiguiendo un fin como todos los modelos de gestión, que es garantizar la mejora de la eficiencia y la satisfacción del cliente.

“Sabido que según la norma **ISO 9000:2005** un **proceso** es *“un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”*”.

Considerar agrupadamente las actividades constituyen procesos, y esto a su vez permite a un departamento concentrar su atención sobre áreas en donde son puntuales los resultados que son importantes de conocer y analizar para un mejor control sobre el conjunto de actividades y para conducir al departamento a la obtención de los resultados esperados.

Enfocarse de esta manera hace que la organización o departamento realice una serie de acciones tales como:

- Definir de manera sistemática las actividades que componen el proceso.
- Identificar la interrelación con otros procesos.
- Definir las responsabilidades respecto al proceso.
- Analizar y medir los resultados de la capacidad y eficacia del proceso.
- Centrarse en los recursos y métodos que permiten la mejora del proceso.

Con esta definición, podemos decir que el enfoque basado en procesos hace énfasis en los resultados que se desean obtener y se pueden alcanzar de manera más eficiente si se consideran las actividades agrupadas entre sí, considerando, a su vez, que dichas actividades deben permitir una transformación de unas entradas en salidas y que en esta transformación se debe generar valor, sin descuidar paralelamente el ejercer control sobre el conjunto de actividades.

### **2.2.2.3 Límites, elementos y factores de un proceso.**

Los procesos han existido desde siempre por ser la forma más sencilla de organizar el trabajo; pero es diferente a tenerlos bien identificados. Para esto, debemos realizar una serie de actividades como:

- ✓ Determinar sus límites para, en función de su nivel, asignar responsabilidades.
- ✓ Identificar sus elementos y factores para determinar sus interacciones y hacer posible su gestión. (Pérez, J. 2012)

### **2.2.2.4 Límites de un proceso**

(Pérez, J. 2012), dice: “No existe una interpretación homogénea sobre los límites de los procesos, ya que varían mucho con el tamaño de la empresa. Lo realmente importante es adoptar un determinado criterio y mantenerlo a lo largo del tiempo”.

También habla de la lógica de los procesos y expresa que:

- ✓ Los límites de los procesos determinan una unidad adecuada para gestionarla, en sus diferentes niveles de responsabilidad.
- ✓ Que algunas partes del proceso estén fuera del departamento para poder interactuar con el resto de procesos, apareciendo aquí proveedores y clientes.
- ✓ Y que el límite inferior sea un producto con valor.

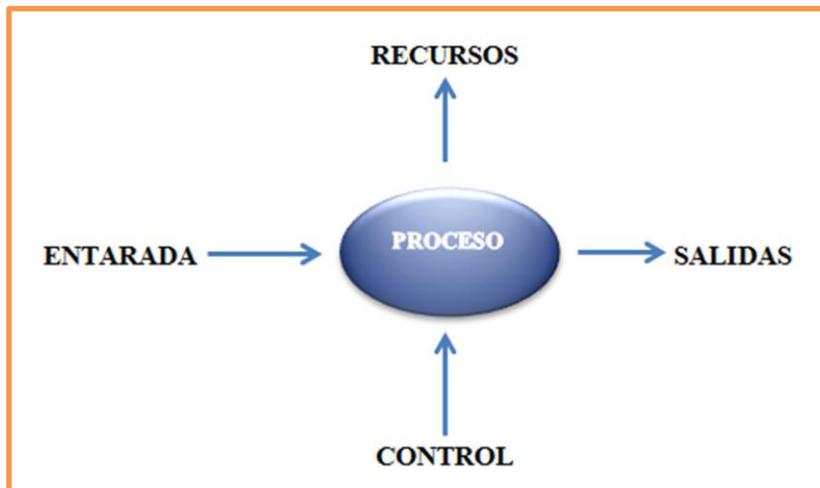
Existiendo para el efecto tres tipos de procesos:

- ✓ Unipersonal
- ✓ Funcionales o interdepartamentales
- ✓ Interfuncionales o interdepartamentales

### 2.2.2.5 Elementos de un proceso

Los elementos de un proceso constan de tres puntos básicos:

**Gráfico 2: Elementos del proceso.**



**Fuente:** González, H (2013). Enfoque basado en procesos como principio de gestión.

- **La entrada:** en un proceso son los criterios parametrizados, por ejemplo, si hablamos del proceso de catalogación de material bibliográfico la entrada será el material bibliográfico. También puede darse el caso de que existiera la entrada de información proveniente de un proveedor interno, por ejemplo: un instructivo a ser aplicado en un procedimiento. Dichas entradas del proceso pueden ser productos físicos (por ejemplo, materia prima, documentos, etc.), como elementos humanos (personal) o técnicos (información, fichas, guías, etc.). Es decir, son elementos que entran al proceso sin los cuales el proceso no podría ni siquiera empezar a realizarlo. Para manejar de manera adecuada la lógica de un proceso debe existir la coherencia en el desarrollo de las actividades, las cuales dan lugar a la entrada de los procesos.
- **Salidas:** estas pueden ser de cualquier naturaleza (documentos, material, producto, servicio). Es decir, son las que se convertirán en la entrada del proceso siguiente. En este caso también se debe identificar la interrelación de los procesos posteriores (clientes internos y externos) a los que se dirigen las salidas del proceso.
- **Recursos:** Son todo lo que representa materia prima para la realización de un proceso, estos pueden tangibles e intangibles dependiendo del tipo de producto o

servicio que se brinde, en algunos procesos también pueden ser recursos económicos, los cuales servirán para la adquisición de algún tipo de producto o servicio, en el caso de la bibliografía se habla de la asignación de recursos mediante la aprobación de la partida presupuestaria.

- **Control:** se lo lleva a cabo con herramientas de medición, ya que cada proceso o producto resultante del mismo debe cumplir parámetros establecidos que en su mayoría estarán estandarizados.

#### **2.2.2.6 Enfoque de sistema para la gestión**

Cada proceso en una organización debe estar bien desarrolladas de tal manera que esta pueda ser como la pieza exacta de un rompecabezas, y esta a su vez ubicada en lugares estratégicos de modo que puedan estar ubicada en su lugar y debe integrarse con el resto para conseguir el objetivo final.

#### **2.2.2.7 ¿Qué implica el “enfoque de sistema para la gestión” en una organización?**

Implica estructurar un sistema para alcanzar los objetivos planteados de un departamento de la forma más eficaz y eficiente. Y estos a su vez dependerán de que los procesos estén correctamente integrados entre sí.

Las pautas a tomar en cuenta serán:

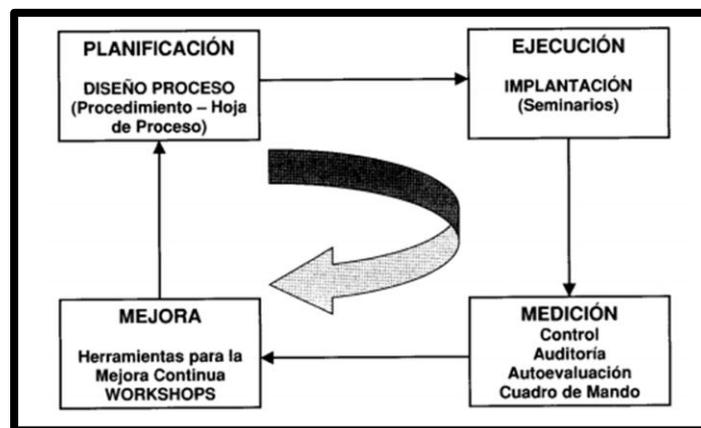
- Conocer las relaciones existentes entre los distintos procesos del sistema.
- Estructurar los enfoques que armonizan e integran los procesos.
- Asignar las responsabilidades necesarias para alcanzar los objetivos comunes y reducir las barreras entre los distintos departamentos de la empresa.
- Establecer como objetivo de la organización la forma en que deberían funcionar los procesos específicos dentro del sistema.
- Mejorar continuamente el sistema empleando indicadores de medición para su evaluación.

### 2.2.2.8 ¿Qué beneficio obtengo con el “enfoque de sistema para la gestión”?

- Integración y alineación de los procesos para alcanzar mejor los objetivos comunes de todos los departamentos de la empresa.
- Mejora la capacidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales
- Aumenta la confianza de las partes interesadas en la coherencia, eficacia y eficiencia de la empresa.

### 2.2.2.9 El ciclo de la gestión por procesos

Gráfico 3: Ciclo de la gestión por procesos.



Fuente: Pérez, J. (2012)

Al analizar el ciclo de la gestión por procesos podemos identificar sus cuatro ejes planteados, teniendo como punto de partida la Planificación, hasta llegar a la mejora mediante la aplicación de herramientas.

Al hablar conceptualmente de cada una de ellas diremos:

- **PLANIFICACIÓN:** Es prioritario en el trabajo de un gestor porque de ella dependerá el éxito.
- Planificar supondrá crear una herramienta con la que conseguir objetivos, una herramienta que nos ayuda a obtener resultados.

Planificar significa analizar y estudiar los objetivos propuestos, así como la forma en la que vamos a conseguirlos. La Planificación como actividad se convierte en una

herramienta de acción para decidir que vamos hacer y porqué, para lo cual se deberá necesariamente crear un plan.

Crear un plan tiene muchos beneficios, pero sobre todo clarifica muchas dudas acerca del trabajo a realizar:

- ✓ Define necesidad de recursos para conseguir objetivos
  - ✓ Clarifica las actividades y las dudas respecto a objetivos buscados.
  - ✓ Cuantifica los niveles de desempeño para tener éxito
  - ✓ Establece prioridades
  - ✓ Clarifica debilidades y fortalezas para conseguir objetivos.
- 
- **EJECUCIÓN:** el término ejecución permite nombrar a la acción y efecto de ejecutar. Este verbo tiene varios significados: poner por obra algo, desempeñar algo con facilidad, tocar una pieza musical, ajusticiar, reclamar una deuda por un procedimiento ejecutivo o, en informática, realizar las operaciones que son especificadas por un programa.
  - **MEDICIÓN:** La medición se vuelve cuantificable ya que puede ser verificada mediante herramientas desarrollada para el cumplimiento de un indicador específico, siendo esta la principal característica de un proceso, pues en lo posterior nos permitirá tomar decisiones para la mejora del producto o servicio.
  - **MEJORA:** Esta es una acción que se basa en las mediciones, también es muy fácil intuir que un sistema basado en procesos busca la mejora continua y es aquí que el plantearse nuevas mejoras en un producto o servicio nos permitirá competir con otros similares de interés.

a) Documentos de apoyo para la identificación y desarrollo de un proceso

Gráfico 4: Ficha de revisión de un proceso

FICHA DEL PROCESO		
PROCESO "....."		Fecha: Revisión:
ACTIVIDADES RELEVANTES		
INPUT:	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	OUTPUT:
Proveedor:	INTERACCIONES CLAVE (Entradas y Salidas laterales y Procesos conectados)	Cliente:
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
INDICADORES Y MEDIDAS (Input - Proceso - Producto y Cliente)		
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Responsable del Proceso:		

Fuente: Pérez, J. (2012)

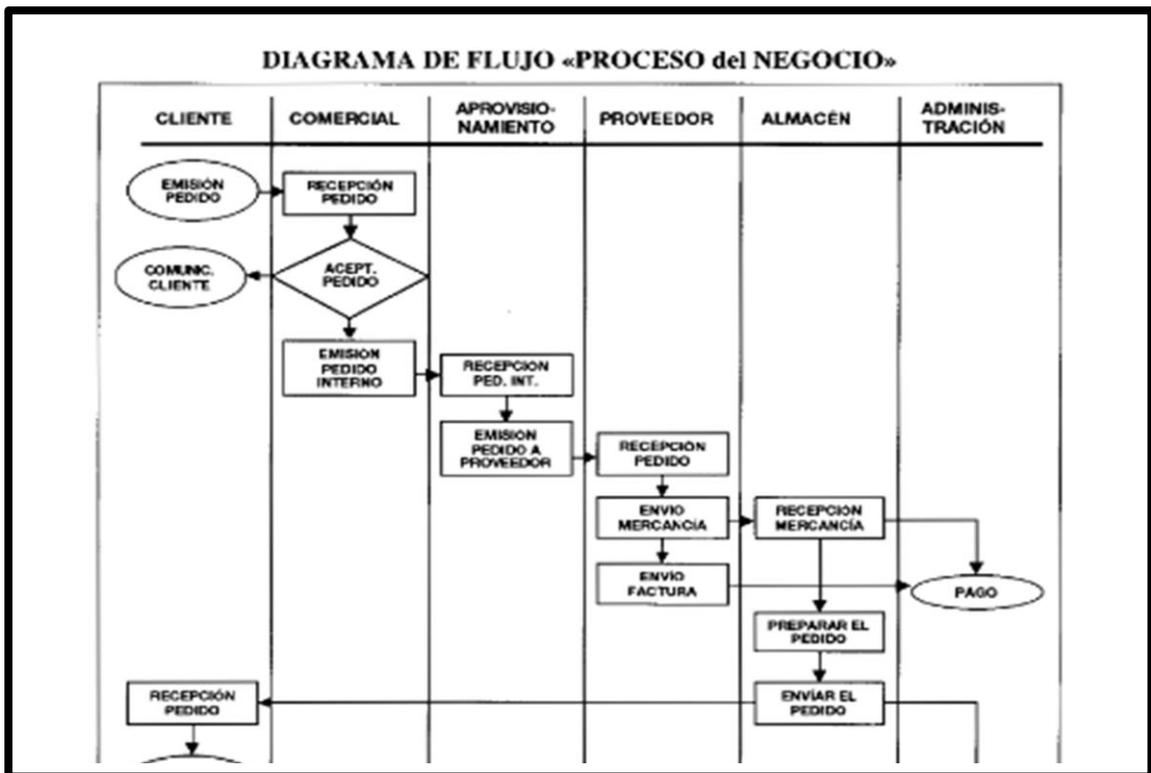
La ficha del proceso a veces puede tener cierto interés, como herramienta pedagógica, de síntesis o de comunicación, su contenido puede ser el siguiente:

- ✓ Caracterización del input del proceso.
- ✓ Determinación de las interacciones del proceso. (Entradas y salidas laterales y procesos conectados).
- ✓ Caracterización del output o producto del proceso.
- ✓ Atributos de calidad del cliente.
- ✓ Indicadores y medidas del proceso.
- ✓ Responsables del proceso.

Una vez obtenida la información requerida para saber desde donde nace y que factores integran un proceso podremos dibujarlos, considerando para esto los proveedores y las salidas que se genera a partir de aquí.

Para esto nos apoyaremos en la aplicación de los diagramas de flujo.

Gráfico 5: Ejemplo de un proceso



Fuente: (Pérez, J. 2012)

Mediante la aplicación del diagrama de flujo podremos valorar aspecto como:

En el cliente, ya que a él le interesa el tiempo neto de las actividades que se realizan en determinado proceso vs. Su satisfacción.

Y los costos internos que constituyen la fluidez de la información entre departamentos ya que estos siempre representaran un tiempo de espera, lo cual nos puede conllevar a cometer errores por mala coordinación.

### 2.2.3 Gestión por procesos en biblioteca

La gestión por procesos siempre ha estado muy desarrollada y establecida en las bibliotecas. Sin embargo, ha sido en las últimas décadas cuando se ha aplicado una metodología fundamentada que en su mayoría han dado inicio a la aplicación de las normas ISO 9001. La gestión por procesos en biblioteca nos permite desarrollar una serie de herramientas que ayuda a tener una mayor demanda del servicio, puesto que trabajar por procesos implica trabajar en conjunto por un fin común, fin que para la

biblioteca es mantener a sus usuarios satisfechos con una eficiente recuperación de la información.

Vale la pena mencionar y analizar la información recuperada desde [https://bib.us.es/sites/bib3.us.es/files/jbp2012\\_procesos.pdf](https://bib.us.es/sites/bib3.us.es/files/jbp2012_procesos.pdf), la cual explica brevemente que es la Gestión por Procesos:

- NO ES UN FIN, SINO UN MEDIO para alcanzar los objetivos de manera eficaz y eficiente.
- Permite conocer en cada momento QUÉ HACE LA ORGANIZACIÓN PARA SUS CLIENTES.
- Se centra en los distintos aspectos de cada proceso.
  
- ✓ QUÉ SE HACE
- ✓ PARA QUIÉN se hace
- ✓ y cómo deben ser los RESULTADOS.
  
- Supone la IMPLICACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE TODO EL PERSONAL para la obtención de los resultados de la Biblioteca.
  
- Se mueve en el entorno de la MEJORA CONTINUA

#### **2.2.4 Procesos en biblioteca**

Al hablar del conjunto de actividades que se realiza en una biblioteca nos podemos dar cuenta de que la visión que se tiene de ella es muy ligera, para que esta funcione como tal pasa por diferentes procesos y cada proceso por varios subprocesos, todos direccionados a satisfacer las necesidades de los usuarios.

Para poder tener en cuenta cual es la verdadera importancia que se debe dar a la biblioteca hablando ya en términos de carácter técnico debemos describir cada una de las actividades, entre ellas visualizar cual es la de mayor dificultad e identificar la que genera un mayor índice de satisfacción si se lo lleva de manera correcta y a la inversa si no se desarrolla políticas o se identifican los procesos como tal.

Cada una de las actividades que se realiza cuenta con una entrada pasando por un conjunto de actividades para finalmente llegar a una salida, salida que posteriormente se convertirá en la entrada de una siguiente actividad.

Del sin número de actividades que podemos encontrar en el universo de las bibliotecas describiremos las que se realizan en el área objeto de estudio.

Para este fin debemos tomar en cuenta los criterios generados alrededor de lo que significa la biblioteca como fuente enriquecedora de conocimiento:

Según (Solimine, G. 2010) dice: “El elemento constitutivo de una biblioteca consiste en formar una colección y proyectar sus servicios con el fin de responder a determinados objetivos, sirviendo a una comunidad de usuarios. Sin esta fuerte convicción en los objetivos y la proyección al servicio, la colección permanece inerte y tal vez no podría ni siquiera llamarse biblioteca a esta organización. El servicio es el corazón del negocio de la biblioteca. La adopción de metodologías de gestión responde a las exigencias íntimas de una administración eficaz que optimiza resultados, llevando a cabo su cometido. Las culturas y las prácticas de la calidad han entrado en el horizonte de las bibliotecas. Se incorporan a la gestión y planificación conceptos como: centralidad en el usuario; mejoramiento continuo; una visión global de los problemas; y la gestión basada en los procesos, con modelos transversales de responsabilidades compartidas en función de resultados (en lugar de modelos jerárquicos). Gracias a los estudios de usuarios obtenemos una información fundamental para orientar las acciones de la biblioteca. Son la base para confeccionar un plan de marketing que busque llegar a los lectores reales y potenciales de la institución y, sobre todo, permita conocer sus necesidades y expectativas, de modo de alcanzar su satisfacción. La gestión por proyectos es una de las metáforas organizativas que mejor encierran un cambio cultural y operativo marcado profundamente por la transformación. Se compone de un conjunto de valores, recursos, técnicas y proyectos encaminados a introducir nuevas y avanzadas soluciones organizativas, administrativas, tecnológicas, productivas y de servicios. Al enfatizar en procesos de cambios constantes en el tiempo, es posible transformar el modo de ser y de obrar de una organización bibliotecaria y se pueden desarrollar y difundir procesos de aprendizaje individual y organizativo. Una cultura corporativa nace y se desarrolla fruto de las relaciones con la sociedad...”

#### **2.2.4.1 Desarrollo de la colección:**

El desarrollo de la colección es el proceso de planificar, construir y mantener los recursos de información de una biblioteca de modo que sea eficiente en su coste y relevante para sus usuarios. **Herrera-Morillas, J. L. (2013).**

**Gómez, H (2002). Dice:** “Hablamos de gestión o desarrollo de la colección para referirnos a todo lo relacionado con su planificación, formación, evaluación y mantenimiento. Abarca varias actividades como la determinación de los criterios de selección, evaluación de necesidades, proceso de adquisición, estudios del uso de la colección, evaluación, cooperación para compartir recursos, conservación y expurgo”.

Para crear una colección equilibrada, es importante establecer un proceso sistemático de selección y adquisición de los recursos, con criterios consensuados y evaluables. Cada institución debe contar con un plan a corto y medio plazo sobre financiación, adquisición, selección y evaluación de los recursos didácticos. La política de adquisiciones está relacionada con el plan general de la biblioteca que, a su vez, debe responder a las prioridades establecidas en los Proyectos Educativo y Curricular. Los elementos básicos de una política de adquisición para una biblioteca escolar son:

- ✓ El análisis de los fondos existentes.
- ✓ La evaluación de las necesidades de la biblioteca.
- ✓ Los criterios para la selección de documentos y para la revisión periódica de los fondos.

El mantenimiento de la colección requiere un conocimiento lo más exhaustivo posible de lo que ya se tiene. La selección de nuevos fondos será más fácil y más efectiva si se cuenta con un análisis de los fondos existentes y de su utilización.

Este primer análisis es fundamental para cualquier toma de decisión sobre nuevas adquisiciones o sobre eliminación de fondos. Como complemento del mismo, se debe proceder a la localización de todos aquellos fondos con que cuente la biblioteca, en su caso, diseminados entre Facultades, bibliotecas, etc., para evitar compras duplicadas y para facilitar su conocimiento y su utilización por todo el equipo docente.

La colección debe ir evolucionando con las necesidades derivadas de las actividades de la institución. Habrá, por tanto, que evaluar las necesidades, detectar lagunas y decidir sobre la adquisición de nuevos fondos. También se pueden realizar análisis comparativos con los de otras bibliotecas similares o contrastar nuestros fondos con bibliografías especializadas. Una forma interesante de hacer participar a todos en esta evaluación son las propuestas de compra tanto del profesorado como del alumnado.

A la hora de evaluar estas necesidades, hay que partir de criterios cuantitativos y cualitativos. Los primeros hacen referencia, por un lado, a la cantidad de documentos en relación al número de usuarios y, por otro, a la proporción entre documentos de contenidos diferentes y en diversos soportes.

#### **a) Selección de los fondos**

La valoración de la bibliografía no solo es importante porque de eso dependerá la biblioteca, sino que además es importante hacerlo comisiones, con normas analizadas y establecidas en consenso, que permitan escuchar todas las inquietudes y aprender de cada decisión tomada de manera acertada o desacertada.

Para esto podemos servirnos de los catálogos de editoriales que envían gratuitamente, en algunos casos, estos facilitan una información bastante completa e incluyen fotografías de cubiertas e interiores. Suponen la fuente más fiable en cuanto a la disponibilidad del documento, pero conviene complementarla con otras, ya que la información que ofrecen suele tener carácter comercial.

Igualmente, los catálogos de las distribuidoras especializadas en materiales audiovisuales e informáticos, suelen ofrecer también una información muy completa.

#### **b) Las revistas especializadas**

Las secciones bibliográficas o de recursos de las revistas especializadas constituyen una de las fuentes más fiables, útiles y actualizadas para la selección de documentos. Su especialización en bibliotecas escolares, en literatura infantil, en materiales audiovisuales o informáticos, o en cualquier otro ámbito del conocimiento, aporta una información precisa sobre el tipo de documento que puede interesar en cada caso.

### **c) Las bibliografías**

Es necesario que se encuentre actualizada y que sea de fácil acceso, ya que de ella dependerá el aporte que se le dé al bibliotecario en su trabajo diario en la selección de documentos, además ayudara a que no exista confusión en los títulos que no necesariamente tratan sobre el contenido del texto y evitar que se pueda crear un engaño.

### **d) Procedimiento para la selección de nueva bibliografía**

La ardua tarea de la seleccionar la bibliografía no debe recaer necesariamente en la persona responsable de la biblioteca. Es indispensable la colaboración de otro cuerpo docente y, sobre todo, de los usuarios de las bibliotecas. Con este fin se pueden generar canales de comunicación entre la comunidad y el personal de biblioteca.

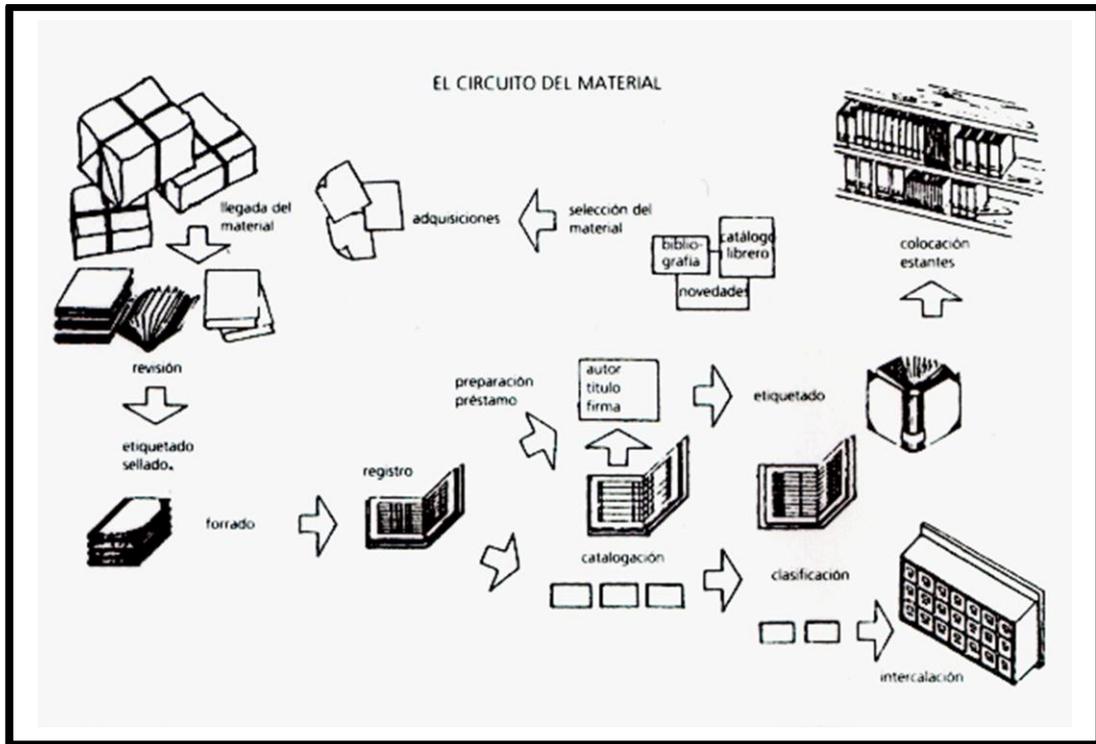
### **e) Procesamiento Técnico**

Esta es el área que dará vida a la colección ya que de ella depende que un sistema de gestión bibliográfico este bien alimentado y de que el documento se encuentre en el lugar correcto con la pertinencia del caso, es aquí en donde entra en juego el discernimiento de la información del técnico responsable del área, en esta parte se considera varios criterios para llevar a buen término esta actividad como parte de un proceso.

Es necesario para esto analizar y comprender de manera correcta el significado de ciertas actividades a realizar, las que a continuación se detalla:

- Recepción del fondo documental, registro y sellado.
- Clasificación del material bibliográfico.
- Catalogación e ingreso a los sistemas de gestión documental que le asistan a la biblioteca.
- Colocación de marbetes en los libros.
- Colocación de cintas de seguridad.
- Inserción de RFID en cada libro.

**Gráfico 6: El circuito del material documental.**



**Fuente:** recuperado de [www.ite.educacion.es/formacion/materiales/67/cd/mod1/contenido\\_a6.htm](http://www.ite.educacion.es/formacion/materiales/67/cd/mod1/contenido_a6.htm).

### 2.2.5 Modelo de Gestión Administrativa

La Gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; conseguido a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo y que generalmente responde a cinco puntos importantes que son: Planear, Organizar, Dirigir/ Coordinar y Controlar.

En otro concepto de Gestión Administrativa, encontramos la integración de un conjunto de operaciones y procedimientos enmarcados con el logro de los objetivos de una entidad sea esta de carácter público o privado. Este modelo genera el cumplimiento en la aplicación de los procesos administrativos como son:

- ✓ **Planificación:** Se manifiesta en elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre

diversos cursos de acción futuros. En pocas palabras, es decidir con anticipación lo que se quiere lograr en el futuro y el cómo se lo va a lograr.

- ✓ **Organización:** Consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.
- ✓ **Dirección:** Es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración.
- ✓ **Controlar:** Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de éstas.

#### **2.2.5.1 Principios generales de la administración.**

Dentro de los principios generales de la gestión administrativa encontramos 14 puntos los cuales al ser integrados de manera correcta apoyaran a cumplir con el fin común del Departamento, estos son:

- ✓ **División del trabajo.**

Esta es la especialización que los economistas consideran necesaria para la eficiencia en el uso de la mano de obra. Fayol aplica el principio a todos los tipos de trabajo, tanto administrativo como técnico.

- ✓ **Autoridad y responsabilidad.**

En este punto, Fayol descubre que la autoridad y la responsabilidad están relacionadas, y la segunda es consecuencia de la primera de la cual surge. Concibe la autoridad como una combinación de factores oficiales, derivados de la posición del gerente y factores personales, que forman “un compuesto de inteligencia, experiencia, crecimiento moral, servicio pasado, etc.

✓ **Disciplina.**

Al considerar la disciplina como “respeto por acuerdos que están dirigidos a obtener obediencia, aplicación, energía y las características exteriores de respeto”, Fayol declara que la disciplina requiere buenos superiores en todos los niveles.

✓ **Unidad de mando.**

Esto significa que los empleados deberán recibir órdenes sólo de un superior.

✓ **Unidad de dirección.**

Según este principio, cada grupo de actividades con el mismo objetivo deben tener una cabeza y un plan. A diferencia del cuarto principio, éste se relaciona con la organización del “cuerpo corporativo” y no con el personal.

✓ **Subordinación del interés individual al general.**

Esto se explica por sí solo; cuando ambos difieren, la gerencia debe conciliarlos.

✓ **Remuneración.**

La remuneración y los métodos de pago deberán ser justos y permitirles la satisfacción máxima posible a los empleados y a la empresa.

✓ **Centralización.**

Sin usar el término “centralización de la autoridad”, Fayol se refiere al grado en que la autoridad está concentrada o dispersa. Las circunstancias individuales determinarán el grado que “dará la mejor producción general”.

✓ **Cadena escalar.**

Fayol concibe esto como una “cadena de superiores” desde los niveles más elevados hasta los más bajos, los cuales habrán de observarse normalmente, pero no se respetarán cuando el hecho de seguirlos escrupulosamente fuera perjudicial.

✓ **Orden.**

Al dividir el orden en “material” y “social”, Fayol sigue el sencillo adagio de “un lugar para todas las cosas (todas las personas) y todas las cosas (todas las personas) en su lugar”. Esto es, en esencia, un principio de organización en el arreglo de cosas y personas.

✓ **Equidad.**

La lealtad y la devoción deberán obtenerse del personal mediante una combinación de amabilidad y justicia por parte de los gerentes cuando traten con los subordinados.

✓ **Estabilidad de los empleados.**

Al descubrir que la rotación innecesaria es tanto la causa como el efecto de la mala administración, Fayol señala sus peligros y costos.<sup>13</sup>

✓ **Iniciativa.**

Se concibe como la elaboración y la ejecución de un plan. Como es una de las “satisfacciones más profundas que un hombre inteligente puede experimentar”, Fayol exhorta a los gerentes a “sacrificar la vanidad personal” con el fin de permitir que los subordinados ejerzan la iniciativa.

✓ **Espíritu de Equipo.**

Este es el principio de que “la unión hace la fuerza”, así como una extensión del principio de unidad de mando que subraya la necesidad de trabajar en equipo y la importancia de la comunicación para obtenerlo.

### **2.2.5.2 Importancia de un modelo de gestión administrativa.**

Un modelo de gestión administrativa nos permite optimizar los procesos, mejorando de esta manera los servicios a los que se orienta un departamento o empres, paralelamente a la prestación de un buen servicio también nos permitirá reducir los tiempos de respuesta.

Aplicar los sistemas de gestión administrativa permite una mayor fluidez de la información, lo que reduce la posibilidad de que una determinada acción se vuelva un cuello de botella en la administración.

### **2.2.5.3 Objetivo de un modelo de gestión administrativa.**

Mediante la aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa podemos perseguir varios objetivos:

- ✓ Optimizar los procesos de gestión.
- ✓ Mejorar los productos o servicios.
- ✓ Establecer procedimientos de seguimiento y control de los procesos internos.

Luego de saber que es un modelo de gestión y sus objetivos podemos establecer el siguiente modelo de gestión administrativa:

#### **a) Análisis de la estructura departamental.**

Conocer de manera íntegra la estructura del departamento ayuda en la definición de los procesos, mediante este análisis identificaremos las entradas, las actividades que forman parte del proceso y las salidas.

#### **b) Análisis de la interacción del departamento con agentes externos.**

Cuantificar en qué medida los agentes externos nos favorecen o nos perjudican en el cumplimiento de los objetivos planteados.

#### **c) Identificación de los procesos del departamento.**

Para identificar los procesos del departamento debemos hacernos la siguiente pregunta:

¿Qué puntos hay tener en cuenta para determinar los procesos en ISO 9001 2015?

- ✓ Identificar las **entradas** necesarias y **salidas** de cada uno de los procesos de tu organización.
- ✓ Determinar las **secuencias** e **interacción** de todas las actividades.
- ✓ Establecer y aplicar los **criterios** y **métodos** necesarios para **asegurar** la **operación** y el **control**.
- ✓ Reconocer cuáles son los **recursos necesarios**.
- ✓ Abordar los **riesgos** y **oportunidades** de cada proceso.
- ✓ Definir los **indicadores** correctos para determinar que el proceso logra los **resultados esperados**.
- ✓ Implementar los **cambios necesarios** para asegurar que los procesos se llevan a cabo con **éxito**.
- ✓ **Mantener la información documentada**.
- ✓ Conservar la **información documentada** para utilizarla de apoyo durante la realización de las operaciones en los procesos.

#### **2.2.5.4 Mejora la gestión administrativa aplicando la gestión por procesos.**

Se puede hablar de que aplicar procesos a las actividades diarias en cualquier departamento o empresa mejora el desarrollo de las actividades y por ende la gestión administrativa aportará con mejores resultados, estos resultados se reflejan sin duda alguna en la satisfacción del cliente sea este interno o externo, interno si la salida del proceso representa la entrada para otro nuevo proceso y externo si el bien o servicio es da calidad para los usuarios.

La gestión basada en procesos es una herramienta de apoyo y de gran valía al punto de hacer que el departamento o institución gane prestigio y estabilidad, incluso en términos de ganancias ayuda a generar interés en el consumo de un producto o satisfacción en el servicio brindado.

Cuando se aplica procesos y la gestión administrativa se siente firme se puede optar por implementar un sistema integrador como es el sistema de gestión de la calidad bajo las Normas ISO 9000.

**Gráfico 7: Tipos de productos que pueden ser sometidos a control de la Normativa ISO 9000**



**Fuente:** recuperado de: [www.agroindustria.gob.ar/](http://www.agroindustria.gob.ar/)

En las bibliotecas la gestión administrativa es el punto neurálgico de la calidad del servicio, la mayoría de instituciones han adoptado estos recursos como un medio eficaz para mantener el estatus con la competencia.

Una biblioteca contará con varios procesos dependiendo de la característica del servicio, para esto debemos identificar cada una de las actividades que formaran parte del proceso, pero no sin antes atender las posibles mejoras a plantear.

Cuando la salida de un proceso representa la entrada del siguiente en orden lógico que se van realizando, estas deberán estar sincronizadas de tal manera que la gestión administrativa se la realice cumpliendo tiempos, estándares y pertinencia.

La Gestión Administrativa está íntimamente ligada con la gestión por procesos y viceversa ya que mantienen una relación de dependencia, es así que el responsable de cierto proceso debe estar siempre pendiente de realizar una buena gestión Administrativa, en todo caso tanto los modelos de Gestión por procesos y de Gestión Administrativa guardan un desarrollo similar y su análisis concretamente dependerá el uno del otro.

### **2.3 IDEA A DEFENDER**

Con la utilización de instructivos, formatos básicos y la identificación de los procesos se mejorará la gestión administrativa en las Bibliotecas de la Universidad Nacional de Chimborazo.

### **2.4 VARIABLES**

#### **2.4.1 Variable Independiente**

Diseño de procesos, instructivos y formatos.

#### **2.4.2 Variable Dependiente**

Gestión administrativa.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

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

El trabajo de investigación se realizó mediante la recolección de datos cualitativos y cuantitativos, aplicado para el efecto una encuesta, posteriormente se procedió a tabular y finalmente a interpretar y analizar los resultados obtenidos, con lo cual se pudo comprobar la idea a defender y afirmar que el diseño de procesos, instructivos y formatos básicos si mejorara la gestión administrativa en las bibliotecas de la Universidad Nacional de Chimborazo.

### **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1 De campo**

La investigadora acudió al lugar de los hechos, es decir se extrajo datos e información directamente de las actividades, utilizando para esto la entrevista y la encuesta, con el propósito de generar una solución a la problemática encontrada en las actividades.

#### **3.2.2 Documental**

Se leyó bibliografía en la cual se detalla cada uno de los parámetros que integran el desarrollo de la investigación, en el ámbito de la biblioteca se revisó registro documentados de procesos realizados anteriormente, apuntes de las asignaturas (folletos) entregados por los docentes en el transcurso de la carrera, así como análisis documentados de otras instituciones en las que se realizado un estudio relevante de las bibliotecas.

#### **3.2.3 Descriptiva**

Nos permitió describir objetivamente la realidad de las bibliotecas, y cada uno de sus procesos para obtener una visión más amplia de la aplicación de las herramientas sugeridas a desarrollar.

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.3.1 Población

La población para las bibliotecas de la UNACH es de 5150 unidades de observación, divididas en estratos, siendo estos: Estudiantes (5000), docentes (150), a los cuales se les aplicará la encuesta.

**Tabla 1: Población para encuestas**

<b>ESTRATOS</b>	<b>POBLACIÓN</b>	<b>%</b>
<b>Docentes</b>	<b>150</b>	<b>2,913</b>
<b>Estudiantes</b>	<b>5000</b>	<b>97,087</b>
<b>Total</b>	<b>5150</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Estadísticas del Sistema de Gestión bibliográfica PMB

**Elaborado por:** Fernanda Romero Concha.

Y un estrato correspondiente a los 5 bibliotecarios, que por ser un número muy reducido se les aplicará una entrevista.

**Tabla 2: Población para aplicar entrevista**

<b>ESTRATO</b>	<b>POBLACIÓN</b>	<b>%</b>
<b>Bibliotecarios</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Fernanda Romero Concha

#### 3.3.2 Muestra

Debido a la población muy heterogénea, se procede a trabajar directamente con los funcionarios de biblioteca; mientras que con los docentes y estudiantes se genera una muestra.

La fórmula para encontrar la muestra a partir de la población será:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{Ne^2 + Z^2 pq}$$

En donde:

$n$  = Tamaño de la muestra

$Z$  = nivel de confianza=95%=1,96

$p$  = variabilidad positiva=0.5

$q$  = variabilidad negativa=0.5

$e$  = margen de error=5%=0.05

$N$  = Tamaño de la población

Desarrollando la formula obtenemos la muestra para cada uno de los estratos tendremos:

**Entonces el cuadro para efectos de cálculo será:**

$$n = \frac{Z^2 pq N}{Ne^2 + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(5150)}{5150(0.05)^2 + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{4.946,06}{13,8354}$$

$$n = 357.493097$$

$$n = 357$$

Para saber una distribución equivalente de la muestra aplicada a cada segmento se procede a utilizar el cálculo de la fracción muestral:

$$f = \frac{n}{m}$$

$$f = \frac{357}{5150} = 0,06932039$$

**Tabla 3: Número de encuestas a ser aplicadas por estratos.**

<b>ESTRATOS</b>	<b>No. de Encuestas</b>	<b>%</b>
<b>Docentes</b>	10	2.9
<b>Estudiantes</b>	347	97.1
<b>Total</b>	357	100%

**Fuente: Investigación de campo**  
**Elaborado por: Fernanda Romero Concha**

A las 357 encuestas se suma las 5 entrevistas que se aplicó de manera directa a los bibliotecarios, obteniendo un total de 362 unidades de aplicación.

### **3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **3.4.1 Métodos**

##### **a. Método Científico**

Este método permitió encontrar respuesta a las interrogantes planteadas sobre los procesos de las bibliotecas, además de comprobar hechos relacionados con el motivo de la investigación.

##### **a. Método Inductivo**

Este método permite ir de lo simple a lo complejo, por lo que permitió realizar una revisión desde las actividades más sencillas para poder comprender como se relacionan con procesos posteriores y de esta manera llegar a formar un proceso.

##### **b. Método Deductivo**

Este método permitió analizar casos particulares partiendo de un todo establecido en el manejo de la información documental, para poder plantear un orden con coherencia lógica e integrarlo de manera correcta a los procesos.

### **c. Método Analítico**

Este método permitió descomponer la investigación en sus elementos para poder observar su causa, efecto y naturaleza, por lo que previamente debíamos analizar qué tipo de actividad se va a realizar y en que parte del proceso va a enmarcarse para cumplir con su objetivo.

### **d. Método Sintético**

Este método ayudó a analizar de manera razonada los procesos de tal manera que su producto fue un resumen más detallado y esta a su vez redujo procedimientos innecesarios en la búsqueda del cumplimiento de los procesos, sin dejar de resaltar los puntos más relevantes.

### **e. Método interpretativo**

Al ser un método que nos permitió utilizar datos de tipo cualitativo y cuantitativo, fue de gran ayuda ya que con se pudo realizar una valoración descriptiva de caracteres de las actividades en el proceso, así como realizar la interpretación de los datos recogidos a partir de la encuesta.

## **3.4.2 Técnicas de la investigación**

La observación, en el procedimiento, utilice en distintos momentos de la investigación: en su etapa inicial sirvió para realizar el diagnóstico del problema investigado siendo esta de gran utilidad en el diseño de la investigación.

Se incluyó una observación participativa ya que la investigadora forma parte activa del equipo laboral de bibliotecas por lo que intervino activamente mientras dura la observación.

### **a. Encuestas**

La encuesta es una técnica de adquisición de información, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión de la muestra seleccionada para esta investigación.

Las respuestas se escogieron de modo especial y se determinó del mismo modo las posibles variantes de respuestas estándares, buscando de esta manera facilitar la evaluación de los resultados aplicando métodos estadísticos.

#### **b. La entrevista**

La entrevista es una técnica utilizada para la recopilación de información mediante una conversación enfocada en un tema específico, en este caso se aplica a los funcionarios de biblioteca por cuanto el número de funcionarios es muy reducido.

### **3.4.3 Instrumentos de la investigación**

#### **a. Cuestionario**

Al ser un instrumento básico de la observación, en ella se formuló una serie de preguntas que permitieron medir ñustas variables. De tal manera que posibilitó cualificar y cuantificar los hechos a través de los mismos.

Para su efecto se realizó preguntas directas e indirectas, en las preguntas directas se lo relaciono con el trabajo y la gestión administrativa, por otra parte, las preguntas indirectas fueron aplicado con relación a la logística desde el entorno laboral que se relacionan con el cumplimiento de las metas en los procesos bibliotecarios.

El cuestionario está dirigida a los señores estudiantes y docentes en el cual se aplicó un cuestionario con 15 ítems de corte cerrado, dicotómicas y de selección múltiple. Estas preguntas fueron direccionadas a la gestión administrativa y la gestión por procesos.

#### **b. Guía de entrevista**

Al ser la entrevista un instrumento de contacto entre el investigador y el medio con el cual se quiere obtener información, en este caso puntual está dirigido al personal de biblioteca, desarrollando para el efecto un cuestionario de corte abierto en donde responderán en forma amplia las preguntas haciendo referencia a las dos variables planteadas.

### 3.5 RESULTADOS

#### 1. ¿La atención que usted recibe en las bibliotecas satisface sus necesidades en la búsqueda de información?

**Tabla 4: Atención satisface necesidades**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	105	29
CASI SIEMPRE	198	56
NUNCA	54	15
TOTAL	357	100

Fuente: Encuestas realizadas.

Elaborado por: Fernanda Romero Concha.

**Gráfico 8: Atención satisface necesidades.**



Fuente: Tabla 4

Elaborado por: Fernanda Romero Concha.

#### **Análisis:**

Del total de la muestra se evidencia que de los 357 unidades de observación; 198 de ellos correspondiente al 56% dicen que casi siempre satisfacen las necesidades de información, 105 unidades de observación correspondientes al 29% indican siempre satisfacer su necesidad de información, mientras que 54 unidades, correspondientes al 15% refieren nunca satisfacer su necesidad de información.

#### **Interpretación:**

Esta observación refiere que la satisfacción del usuario en cuanto a la búsqueda de información se encuentra medianamente cumplida, por lo que esta observación evidencia la necesidad de mejorar el servicio y poder cumplir con las expectativas del usuario.

## 2. La atención que prestan las bibliotecas de la UNACH es:

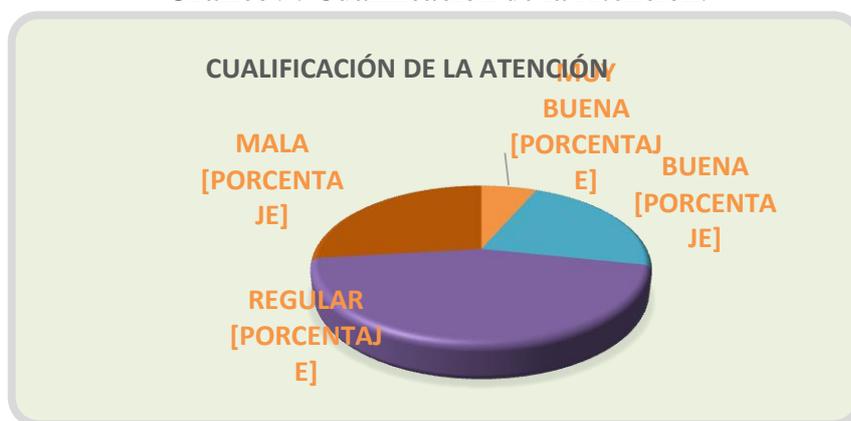
**Tabla 5: Cualificación de la atención**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
MUY BUENA	23	6
BUENA	78	22
REGULAR	160	45
MALA	96	27
TOTAL	357	100

Fuente: Encuestas realizadas.

Elaborado por: Fernanda Romero Concha.

**Gráfico 9: Cualificación de la Atención.**



Fuente: Tabla 5.

Elaborado por: Fernanda Romero Concha.

### **Análisis:**

Del total de la muestra se evidencia que de los 357 unidades de observación; 160 de ellos correspondiente al 45% dicen que la atención es regular, 96 unidades de observación correspondientes al 27% indican recibir una mala atención, 78 unidades de observación correspondientes al 22% indican recibir una buena atención, mientras que 23 unidades, correspondientes al 6% refieren recibir una muy buena atención.

### **Interpretación:**

Esta observación indica que hay que mejorar la atención al usuario ya que apenas el 6% indica recibir una muy buena atención, es decir se siente a gusto con la atención prestada por parte de los funcionarios de biblioteca, y de esta manera elevar el porcentaje de satisfacción en la atención al usuario.

### 3. ¿En qué tiempo usted espera que su requerimiento sea atendido?

**Tabla 6: Tiempo de espera**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1 A 3 min	211	59
4 a 6 min	125	35
MÁS de 7 min	21	6
TOTAL	357	100

**Fuente:** Encuestas realizadas.

**Elaborado por:** Fernanda Romero Concha.

**Gráfico 10: Tiempo de espera**



**Fuente:** Tabla 6.

**Elaborado por:** Fernanda Romero Concha.

#### **Análisis:**

De los 357 unidades de observación; 211 de ellos correspondiente al 59% dicen que espera ser atendido en un intervalo de tiempo de 1 a 3 min, 125 unidades de observación correspondientes al 35% indican esperar ser atendidos en un tiempo de 4 a 6 min, mientras que 21 de ellos correspondientes al 6% indican recibir una buena atención, mientras que 23 unidades, correspondientes al 6% refieren que esperan ser atendidos en más de 7 min

#### **Interpretación:**

Esta observación establece periodos de tiempos en que el usuario espera ser atendido, por lo que interpretando los resultados observamos que en promedio espera una respuesta rápida ante su requerimiento, pero esto no implica no poder adoptar mejoras para poder captar una mayor cantidad de usuarios satisfechos.

4. Si hablamos de procesos en las bibliotecas institucionales, usted ¿Considera usted que la atención se basa en la calidad del servicio?

**Tabla 7: Atención se basa en la calidad del servicio**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	28	8
CASI SIEMPRE	47	13
NUNCA	282	79
TOTAL	357	100

**Fuente:** Encuestas realizadas.

**Elaborado por:** Fernanda Romero Concha.

**Gráfico 11: Atención se basa en la calidad del**



**Fuente:** Tabla 7.

**Elaborado por:** Fernanda Romero Concha.

**Análisis:**

De los 357 unidades de observación; 282 de ellos correspondiente al 79% dicen que nunca la atención se basa en la calidad del servicio, 47 unidades de observación correspondientes al 13% indican que casi siempre la atención se basa en la calidad del servicio, mientras que 28 de ellos correspondientes al 8% indican que el servicio siempre se basa en la calidad del servicio.

**Interpretación:**

Según la aseveración la mayor parte de los usuarios consideran que el servicio no se basa en la calidad, por lo que hace falta implementar herramientas y paralelamente a esto dar a conocer que políticas se han implementado para mejorar la calidad del servicio.

5. ¿Los pasos a seguir para realizar una consulta son adecuados según su percepción?

**Tabla 8: Consultas por percepción**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	77	22
NO	280	78
TOTAL	357	100

Fuente: Encuestas realizadas.

Elaborado por: Fernanda Romero Concha.

**Gráfico 12: Consultas por percepción**



Fuente: Tabla 8.

Elaborado por: Fernanda Romero Concha.

**Análisis:**

De los 357 unidades de observación; 280 de ellos correspondiente al 78% dicen que los pasos a seguir para relaizar una consulta no son adecuados, mientras que 77 de ellos correspondiente al 22% indica que es adecuado.

**Interpretación:**

Esta observación indica que la mayor parte de usuarios no estan conformes con el procedimiento para solicitar bibliografía, por lo que es necesario indicar de manera adecuada mediante un instructivo propuesto los pasos a seguir para solicitar bibliografía, además de desarrollar un proyecto posterior para formación de usuarios en los años iniciales.

6. Conoce usted de la existencia y aplicación de instructivos que guíen al usuario en el manejo del recurso bibliográfico.

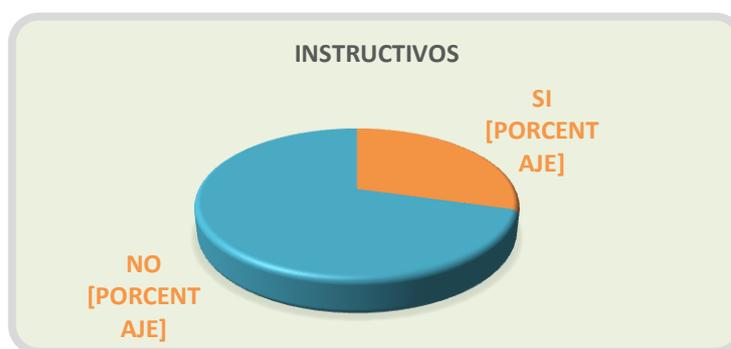
**Tabla 9: Instructivos**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	105	29
NO	252	71
TOTAL	357	100

**Fuente:** Encuestas realizadas.

**Elaborado por:** Fernanda Romero Concha.

**Gráfico 13: Instructivos**



**Fuente:** Tabla 9.

**Elaborado por:** Fernanda Romero Concha.

**Análisis:**

De las 357 unidades de observación; 252 de ellos correspondiente al 71% dicen que no conocen si se aplica instructivos que guíen al usuario en el manejo del recurso bibliográfico, mientras que 105 de ellos correspondiente al 29% que conocen que aplican instructivos como apoyo para el usuario.

**Interpretación:**

La mayor parte de usuarios desconocen la existencia y aplicación de instructivos de guía para el usuario en el manejo del recurso bibliográfico, lo que se evidencia en el malestar al momento de realizar un préstamo, ya que el desconocimiento en algunos casos se convierte en una mala prestación del servicio y una mala calificación del mismo.

7. ¿Cree usted necesario la aplicación de documentos guías para el uso del servicio de las bibliotecas?

Tabla 10: Aplicación de documentos guías.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	303	85
NO	54	15
TOTAL	357	100

Fuente: Encuestas realizadas.

Elaborado por: Fernanda Romero Concha.

Gráfico 14: Aplicación de documentos guías.



Fuente: Tabla 10.

Elaborado por: Fernanda Romero Concha.

**Análisis:**

De las 357 encuestas 303 de ellos, correspondientes al 85% dicen que es necesario la aplicación de documentos guías para el uso del servicio de las bibliotecas, mientras que 54 de ellos correspondientes al 15% indican que no es necesario la aplicación de los mismos.

**Interpretación:**

De la muestra seleccionada la mayor parte de usuarios indican que es necesario la aplicación de documentos de apoyo para el uso del servicio de biblioteca, lo que facilita que el tema desarrollado a corto plazo se aplique y genere estadísticas de mejora en el servicio.

## 8. ¿Conoce usted si en las bibliotecas institucionales se trabaja bajo procesos?

**Tabla 11: Conocer si trabajan bajo procesos.**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	28	8
NO	329	92
TOTAL	357	100

**Fuente:** Encuestas realizadas.

**Elaborado por:** Fernanda Romero Concha.

**Gráfico 15: Conocer si trabajan bajo**



**Fuente:** Tabla 11.

**Elaborado por:** Fernanda Romero Concha.

### **Análisis:**

De las 357 encuestas realizadas 329 de ellos que correspondientes al 92% dicen desconocer si en las bibliotecas institucionales se trabaja bajo proceso, mientras que 28 de ellos correspondientes al 8% indican que es necesario la aplicación de los mismos.

### **Interpretación:**

De la muestra seleccionada la mayor parte de usuarios indican que es necesario la aplicación de documentos de apoyo para el uso del servicio de biblioteca, esto mejorara en cada uno de las acciones realizadas tanto para los usuarios como para los funcionarios responsables de la actividad, además esto reflejará un incremento de satisfacción en el usuario.

9. ¿Cuándo usted uso de las bibliotecas, se le indica cuales son pasos a seguir para ser beneficiario del servicio?

**Tabla 12: Pasos a seguir para el servicio**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	47	13
CASI SIEMPRE	214	60
NUNCA	96	27
TOTAL	357	100

**Fuente:** Encuestas realizadas.

**Elaborado por:** Fernanda Romero Concha.

**Gráfico 16: Pasos a seguir para el servicio.**



**Fuente:** Tabla 12.

**Elaborado por:** Fernanda Romero Concha.

**Análisis:**

De las 357 encuestas realizadas 214 de ellos que correspondientes al 60% indican que casi siempre se les ha indicado cuales son los pasos a seguir para ser beneficiario del servicio, 96 de ellos indican que nunca se les ha indicado esta información, mientras que 47 de ellos correspondiente al 13% dicen que siempre se les está informando los pasos para hacer uso de las bibliotecas.

**Interpretación:**

Del total de encuestados en promedio saben los pasos a seguir para ser beneficiarios del servicio y un porcentaje reducido desconoce sobre este proceso, sea que este malestar se genera solo por desconocimiento o por falta de comunicación entre el usuario y el

personal de circulación se deben adoptar medidas que ayuden a mantener una clara secuencia del procedimiento a seguir.

**10. Identifica usted claramente la gestión administrativa que realiza el personal de biblioteca con el fin de brindar un buen servicio al usuario**

**Tabla 13: Identifica la gestión administrativa**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	135	38
CASI SIEMPRE	158	44
NUNCA	64	18
TOTAL	357	100

Fuente: Encuestas realizadas.

Elaborado por: Fernanda Romero Concha.

**Gráfico 17: Identifica la gestión Administrativa.**



Fuente: Encuestas realizadas.

Elaborado por: Fernanda Romero Concha.

**Análisis:**

De las 357 encuestas realizadas, 158 de ellas, correspondiente al 44% dicen casi siempre identificar claramente la gestión administrativa que realiza el personal de biblioteca con el fin de brindar un buen servicio al usuario, mientras que 135 encuestas, correspondientes al 38% indica que siempre puede identificar la gestión administrativa y únicamente 64 de ellas, correspondiente al 18% indica nunca identificar este parámetro.

**Interpretación:**

A simple vista la mayoría de usuarios identifican la gestión administrativa que realizan los funcionarios de biblioteca, dado este criterio podemos decir que ellos están conscientes del trabajo que se realiza y que el personal siempre está demostrando interés en su labor.

**11. ¿Estaría usted dispuesto a formar parte activa de las bibliotecas institucionales, mediante el uso de instructivos y formatos que facilite la búsqueda de información?**

**Tabla 14: Instructivos y formatos**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	332	93
NO	25	7
TOTAL	357	100

**Fuente:** Encuestas realizadas.

**Elaborado por:** Fernanda Romero Concha.

**Gráfico 18: Instructivos y formatos**



**Fuente:** Encuestas realizadas.

**Elaborado por:** Fernanda Romero Concha.

**Análisis:**

De las 357 encuestas realizadas, 332 de ellos, correspondientes al 93% indican que si están dispuestos a formar parte activa de las bibliotecas mediante el uso de instructivos y formatos para que faciliten la búsqueda de la información, mientras que 25 de ellas, correspondientes al 7% dicen no estar dispuestas a colaborar o no les interesa.

**Interpretación:**

La mayoría de usuario sabe lo que representa acudir y ser beneficiarios de las bibliotecas institucionales y analizando los resultados nos podemos dar cuenta que están dispuestos a apoyar la gestión administrativa de esta manera, por lo que se debe implementar y socializar las herramientas propuestas con el fin de que ellos formen parte activa de las actividades que se realizan a diario en las bibliotecas.

**Tabla 15: Análisis de resultados de la entrevista realizado a los bibliotecarios**

<b>Pregunta</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Rara vez</b>	<b>Nunca</b>
1. ¿Las bibliotecas cuentan con procesos bien identificados?				<b>5</b>
2. ¿Ha encontrado dificultades al realizar su trabajo?	<b>1</b>	<b>4</b>		
3. ¿Está dispuest@ a mejorar las tareas con la ayuda de los procesos e instructivos?	<b>5</b>			
4. Realiza diariamente más de tres actividades diarias	<b>4</b>	<b>1</b>		
5. El usuario ¿Con qué frecuencia genera una observación en el servicio?		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
6. Usted ¿Con qué frecuencia puede resolver las inquietudes de los usuarios?	<b>3</b>	<b>2</b>		

**Fuente:** Entrevistas realizadas.

**Elaborado por:** Fernanda Romero Concha.

## **Análisis:**

### **1. ¿Las bibliotecas cuentan con procesos bien identificados?**

Los cinco funcionarios de biblioteca responden que las bibliotecas institucionales nunca han contado con procesos plenamente identificados.

### **2. ¿Ha encontrado dificultades al realizar su trabajo?**

Un funcionario refiere haber encontrado siempre dificultades en el trabajo, mientras que 4 funcionarios dicen siempre haber encontrado dificultades al realizar sus tareas.

### **3. ¿Está dispuesto a mejorar las tareas con la ayuda de los procesos e instructivos?**

Los funcionarios de biblioteca dicen siempre estar dispuestos a realizar sus tareas con la ayuda de los procesos e instructivos.

### **4. Realiza diariamente más de tres actividades diarias**

cuatro de los funcionarios dicen realizar siempre más de tres actividades diarias, mientras que una indica realizar solo una sola actividad.

### **5. El usuario ¿Con qué frecuencia genera una observación en el servicio?**

La frecuencia con la que generan una observación en el servicio, un funcionario refiere que casi siempre lo hacen, mientras que tres indican que rara vez lo han hecho y uno dice nunca haber recibido alguna observación.

### **6. Usted ¿Con qué frecuencia puede resolver las inquietudes de los usuarios?**

Tres funcionarios indican que siempre pueden resolver las inquietudes de los usuarios, mientras que dos de ellos indican que casi siempre han podido resolver las inquietudes presentadas por los usuarios.

### **3.6 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER**

Según los datos obtenidos podemos afirmar que, mediante el DISEÑO DE PROCESOS, INSTRUCTIVOS Y FORMATOS BÁSICOS mejorará LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, debido a que los usuarios esperan incrementar su satisfacción apoyándose y conociendo las políticas implementadas para este fin.

## CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

### 4.1 TÍTULO

Diseño de procesos, instructivos y formatos básicos para mejorar la gestión administrativa en las bibliotecas de la Universidad Nacional de Chimborazo, de la ciudad de Riobamba.

### 4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

#### 4.2.1 Datos generales de la empresa

**Dependencia:** Bibliotecas de la Universidad Nacional de Chimborazo

**Provincia:** Chimborazo

**Catón:** Riobamba

**Parroquia:** Maldonado / Veloz

**Dirección:**

- **Campus Norte:** Av. Antonio José de Sucre Km 1 ½ vía a Guano
- **Campus Sur:** Av. Eloy Alfaro y 10 de Agosto

**Página Web:** [www.unach.edu.ec](http://www.unach.edu.ec)

#### 4.2.2 Filosofía de las bibliotecas institucionales

**MISIÓN.** - La Biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo es un centro de gestión documental que brinda apoyo académico e intelectual a la comunidad universitaria y público en general con bibliografía especializada en las áreas de oferta académica de tercero y cuarto nivel.

**VISIÓN.** - La Biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo debe ser capaz de satisfacer necesidades de información con material bibliográfico y virtual ofreciendo un servicio de calidad apoyando constantemente las labores académicas y científicas de la comunidad Universitaria

### 4.2.3 Estructura funcional

Las bibliotecas de la Universidad Nacional de Chimborazo, se encuentra bajo la responsabilidad directa de la Dirección Académica, y esta a su vez responde a las disposiciones que se dan desde el Vicerrectorado Académico.

Dentro de las actividades que se realiza en las bibliotecas identificamos dos áreas:

Desarrollo de la colección, la cual comprende todas las actividades que se realizan para que el material bibliográfico se encuentre listo para circulación una vez que ya han pasado por todos los procedimientos que integran un proceso.

Las dos áreas culminan con la atención al usuario para lo cual se deberá desarrollar en lo posterior un manual para la formación de usuarios.

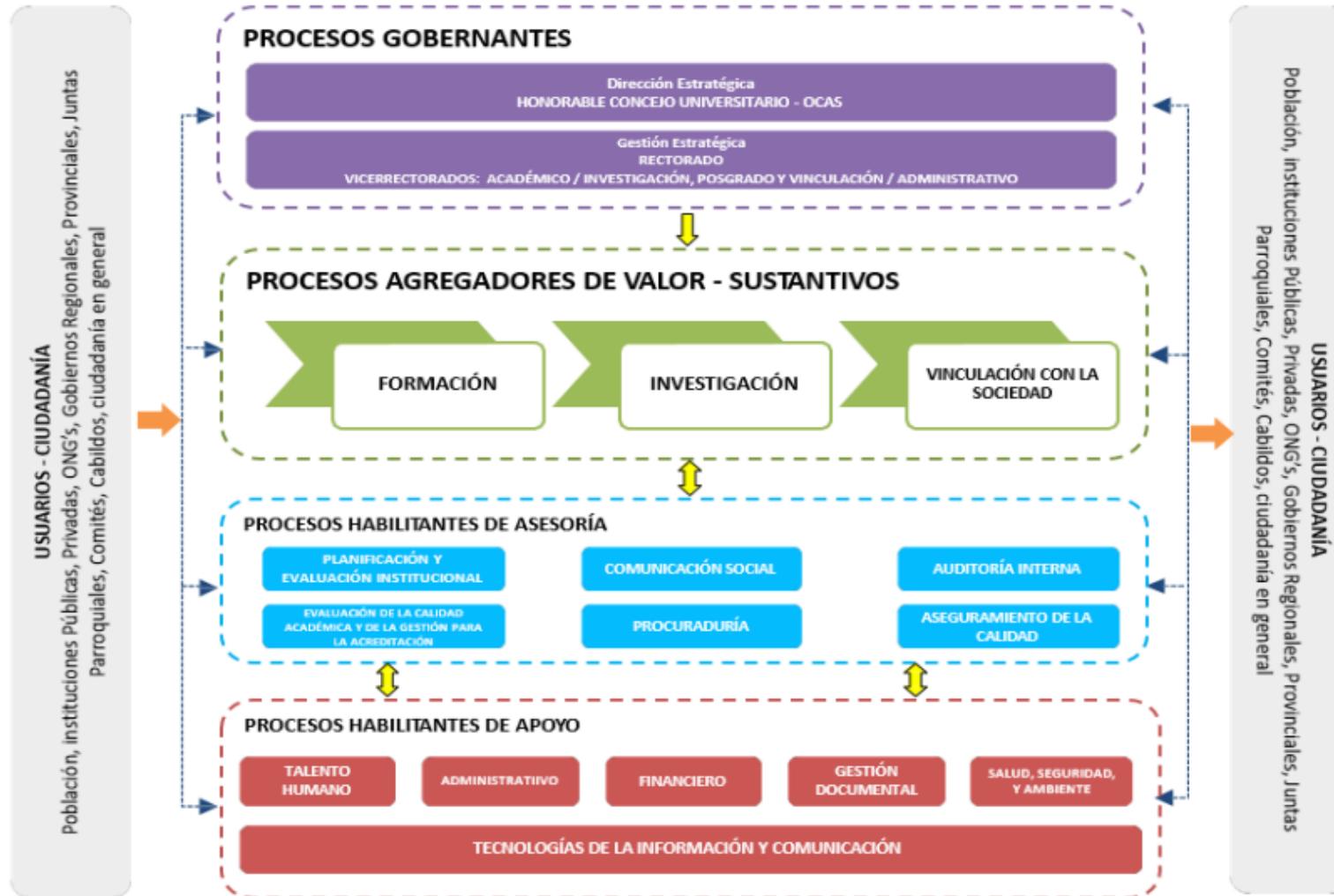
También se identifica actividades más cortas como la entrega de certificaciones que posteriormente se describirá.

**Gráfico 19: Estructura funcional**



*Elaborado: Fernanda Romero C.*

### 4.3 MAPA MACROPROCESOS INSTITUCIONALES



#### 4.4 ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

Dado que la propuesta se desarrolla basada en los intereses institucionales, para lo cual se desarrolló un mapa de procesos general, procesos en los que la biblioteca forma parte de la academia, por tal motivo la propuesta está estructurada en tres puntos principales que se desarrollaran en el siguiente orden:

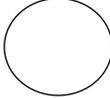
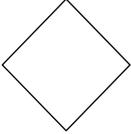
- Identificación de Procesos relevantes que aglomere la mayor cantidad de actividades.
- Elaboración de instructivos en los puntos en donde partiendo del modelo implementado sea necesario.
- Elaboración de formatos básicos en los procedimientos en donde amerite su uso.

##### 4.4.1 Procesos que conforman las actividades de las bibliotecas institucionales.

###### 4.4.1.1 Simbología

En la aplicación de los procesos se detalla la simbología utilizada para obtener una mayor comprensión al leer los diagramas.

**Gráfico 20:** Simbología para diagramas.

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Representa el inicio en un proceso / procedimiento		Representa un documento que forma parte de un proceso con pertinencia
	Representa una actividad o tarea a realizar		Representa la entrada o salida de una parte del diagrama de flujo
	Representa una decisión a ser tomada		Representa el fin de un proceso

Elaborado por: Fernanda Romero C.

Se propone el proceso general para las bibliotecas con el nombre de **GESTIÓN DOCUMENTAL EN LAS BIBLIOTECAS INSTITUCIONALES**, el mismo que se encuentra dentro del macroproceso institucional **FORMACIÓN**, y a su vez se propone dos subprocesos que a continuación se detalla:

**Tabla 16: Procesos de Bibliotecas UNACH**

<b>PROCESOS DE BIBLIOTECAS INSTITUCIONALES</b>			
<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SUBPROCESO</b>	<b>PRODUCTOS/SERVICIOS</b>
<b>FORMACIÓN</b>	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL EN LAS BIBLIOTECAS INSTITUCIONALES</b>	<b>Gestión de Biblioteca</b>	<b>Desarrollo de la Colección. Emisión y Registro de certificaciones emitidas de no adeudamiento.</b>
		<b>Gestión del Centro de documentación.</b>	<b>Trabajos de titulación revisados. Registro de creación y emisión de links</b>

Elaborado: Fernanda Romero C.

#### **4.4.2 Gestión documental en las bibliotecas institucionales (UNACH).**

##### **4.4.2.1 Gestión de Biblioteca**

Dentro de la Gestión de bibliotecas se desarrollan dos actividades diferentes que son:

- **Desarrollo de la Colección:** En este proceso se coordina todo lo que tiene que ver netamente con la colección, la misma que describe otras actividades inherentes a esta, entre ellas tenemos la selección del material bibliográfico, preservación del fondo bibliográfico, procesamiento técnico y circulación.

Si bien es cierto parece ser un trabajo sencillo en el que basta aplicar conocimientos básicos en el área de biblioteca, debemos hacer hincapié que es aquí en donde la biblioteca toma fuerza.

- **Emisión y Registro de certificaciones emitidas de no adeudamiento:** Esta actividad comprende el registro y entrega de documentos habilitantes, en el cual se

estipula previa revisión del sistema PMB el no adeudamiento de ningún tipo de documento en las bibliotecas Institucionales a los usuarios.

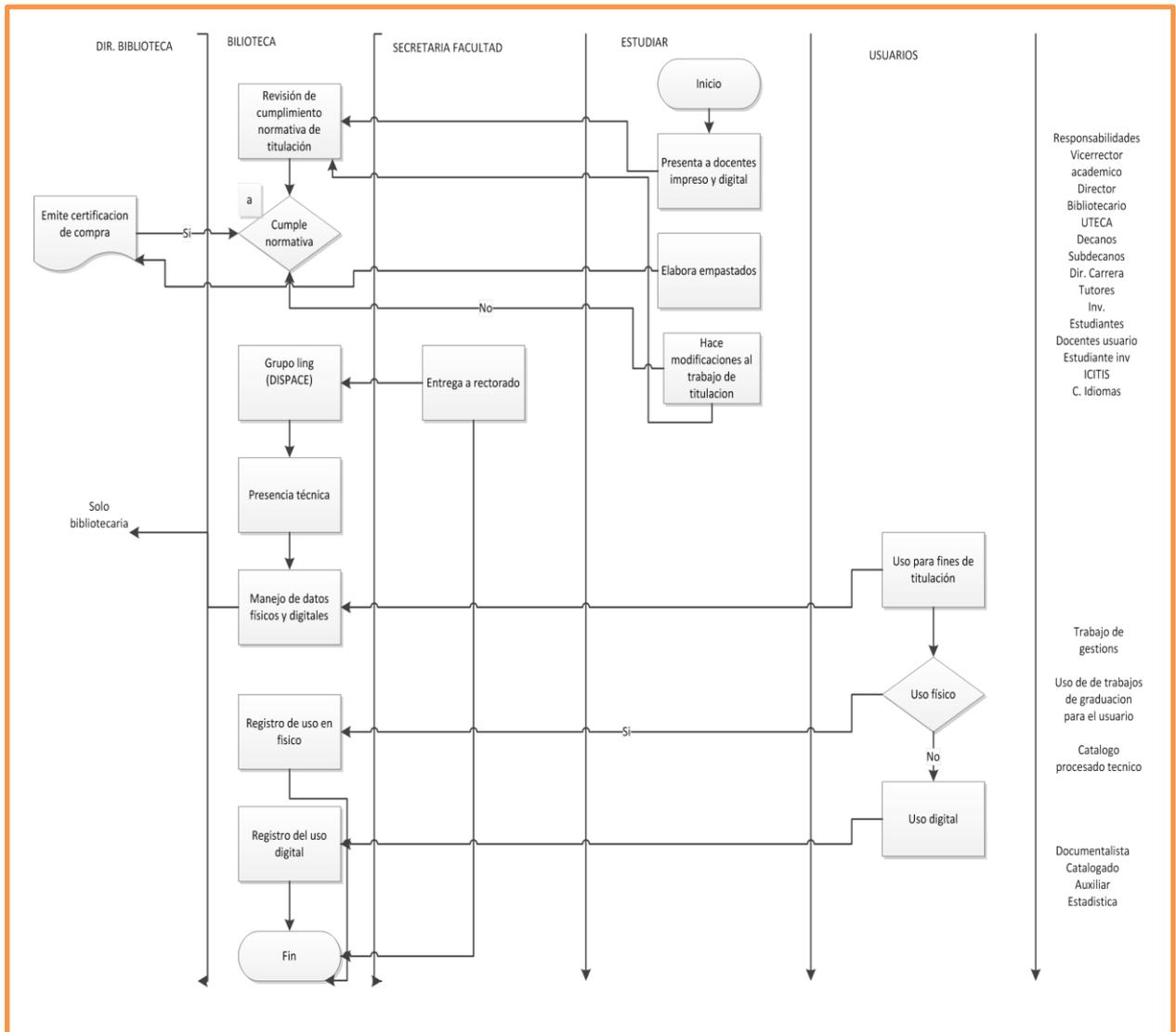
#### **4.4.3 Gestión del Centro de documentación**

Dentro de este proceso se evidencia dos actividades que por la naturaleza de los requerimientos se encuentran ligadas o depende la una de la otra.

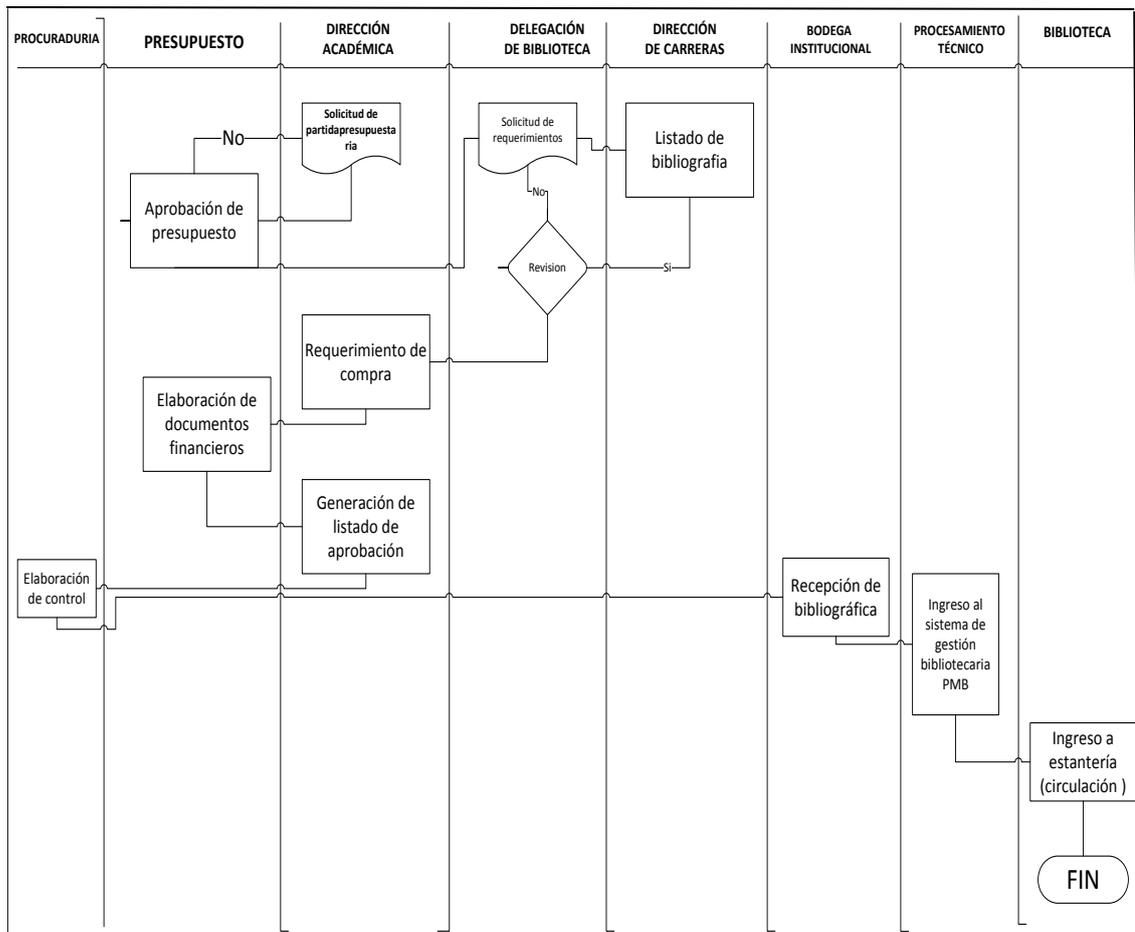
- **Trabajos de titulación revisados:** Para llegar a cumplir este objetivo el documento a validar debe pasar por una serie de pasos y en cada uno de ellos debe cumplir con requisitos estipulados por la unidad como el color del Empastado que varía según la Facultad, tipo de letra, contenido de la investigación, márgenes, etc.
  
- **Registro de creación y emisión de links:** este procedimiento se lo realiza posterior a la revisión del documento, una vez verificados los parámetros y requerimientos previamente establecidos, como son:
  - ✓ Certificación de los miembros del tribunal
  - ✓ Certificado de autoría
  - ✓ Certificado de revisión del total del contenido del documento
  - ✓ Abstrac aprobado por el centro de Idiomas.
  - ✓ Certificado del % de plagio de la Investigación
  - ✓ Formulario de Autorización (para subir al D-SPACE)
  - ✓ Formulario de Datos del trabajo de grado.

# PROCESOS DE BIBLIOTECAS

# PROCESO DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN.



#### 4.4.4 Proceso de gestión de biblioteca



#### 4.4.5 Instructivos

### INSTRUCTIVO D-SPACE

	<b>DEPENDENCIA</b>	Biblioteca “Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías”		
	<b>DOCUMENTO</b>	INSTRUCTIVO PARA SUBIR DOCUMENTOS AL REPOSITORIO DIGITAL D-SPACE		
	<b>Fecha de Elaboración:</b>	<b>Fecha emisión:</b>	<b>de</b>	<b>CÓDIGO.</b> BCEHT-INS-001-XX

### INTRODUCCIÓN:

Este instructivo para subir documentos al repositorio digital D-Space, tiene como propósito ofrecer un instrumento de apoyo para la persona que desarrolle esta actividad.

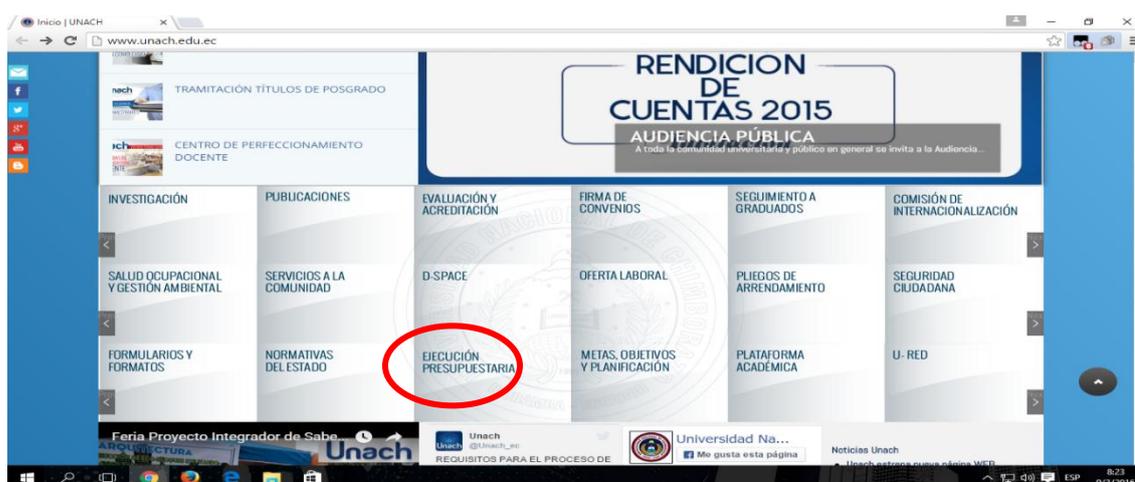
#### 1. **OBJETIVO:**

Proporcionar al personal de biblioteca las facilidades en el área del repositorio digital, para que pueda realizar sus tareas de una manera adecuada.

#### 2. **DESARROLLO DEL PROCESO**

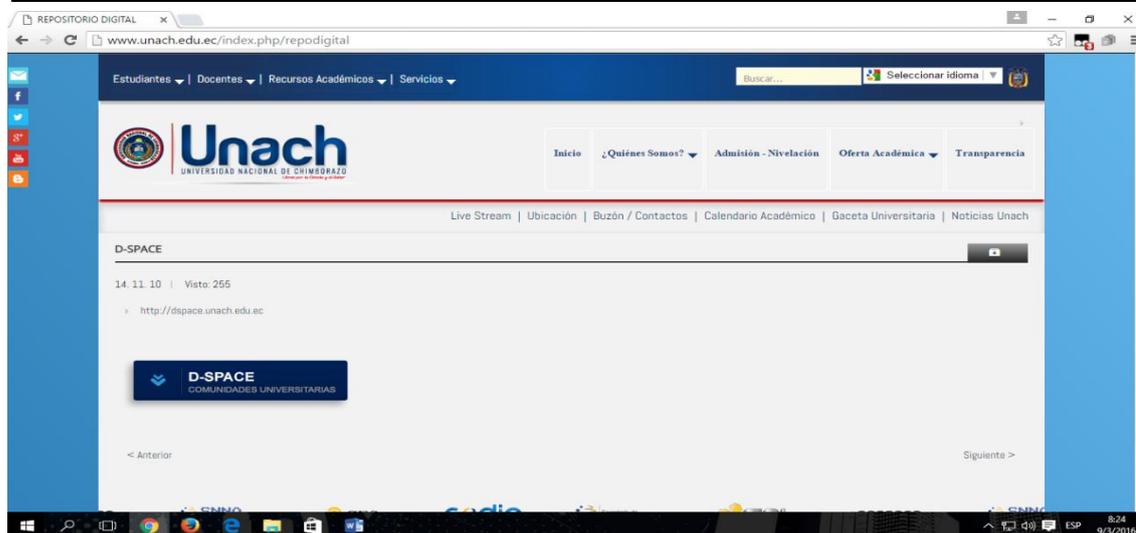
##### 2.1 Ingreso al Repositorio digital D-space

Se ingresa mediante la página web institucional [www.unach.edu.ec](http://www.unach.edu.ec); desde los accesos rápidos habilitados en la página DSPACE.



<b>Realizado por:</b> <hr/> <b>Fernanda Romero C.</b>	<b>Revisado por:</b> <hr/> <b>Dirección Académica</b>	<b>Aprobado por:</b> <hr/> <b>Dirección Académica</b>
<b>Fecha: 2016-01-28</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>Biblioteca “Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías”</b>		
	<b>DOCUMENTO</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA SUBIR DOCUMENTOS AL REPOSITORIO DIGITAL D-SPACE</b>		
	<b>Fecha de Elaboración:</b>	<b>Fecha emisión:</b>	<b>de</b>	<b>CÓDIGO. BCEHT-INS-001-XX</b>
				<b>Pg. 6/6</b>



### Ingresar con usuario

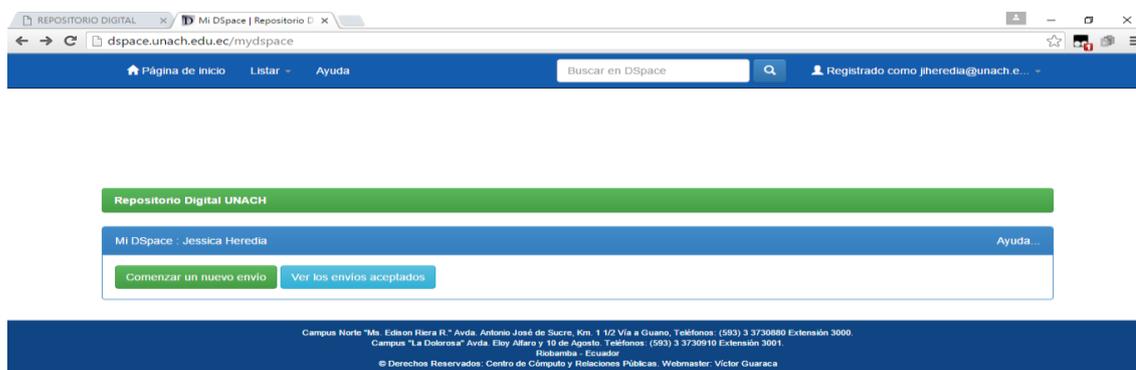
Damos clic en la parte superior Derecha de la página en la opción servicios (Mi D-space), ingresar el correo institucional y la clave personal, validación de datos que quedará registrado al momento de subir un documento al repositorio.



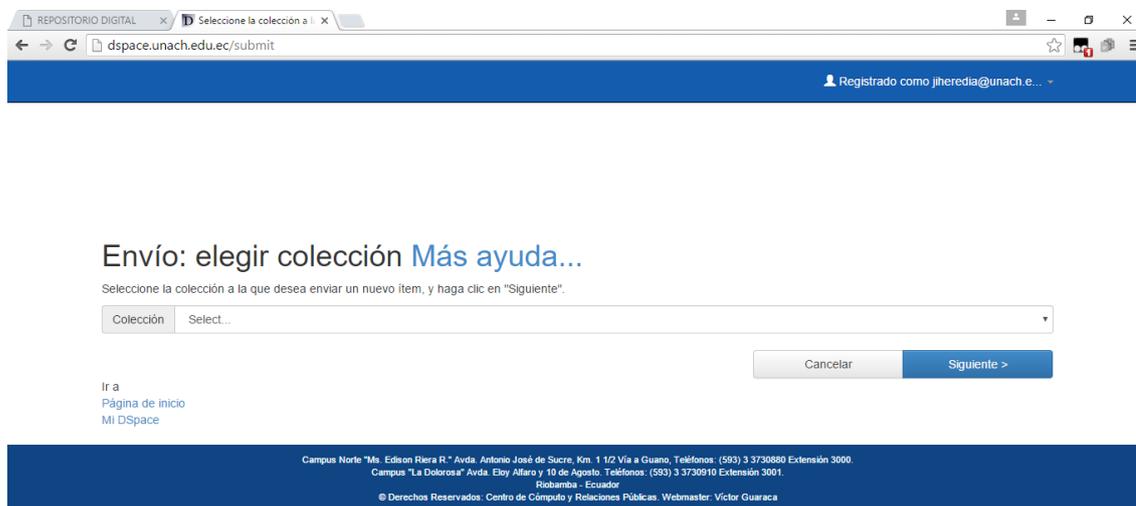
<b>Realizado por:</b> <hr/> <b>Fernanda Romero C.</b>	<b>Revisado por:</b> <hr/> <b>Dirección Académica</b>	<b>Aprobado por:</b> <hr/> <b>Dirección Académica</b>
<b>Fecha: 2016-01-28</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>Biblioteca “Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías”</b>		
	<b>DOCUMENTO</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA SUBIR DOCUMENTOS AL REPOSITORIO DIGITAL D-SPACE</b>		
	<b>Fecha de Elaboración:</b>	<b>Fecha de emisión:</b>	<b>de</b>	<b>CÓDIGO. BCEHT-INS-001-XX</b>
				<b>Pg. 6/6</b>

Damos clic en la opción Comenzar un nuevo envío:



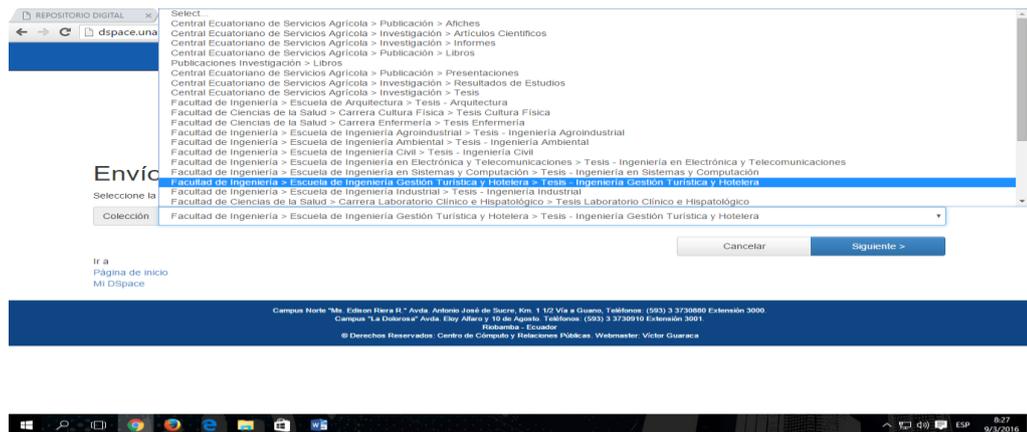
Inmediatamente aparecerá una pantalla en la que nos permitirá continuar con la subida de la información



<b>Realizado por:</b> <hr/> <b>Fernanda Romero C.</b>	<b>Revisado por:</b> <hr/> <b>Dirección Académica</b>	<b>Aprobado por:</b> <hr/> <b>Dirección Académica</b>
<b>Fecha: 2016-01-28</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

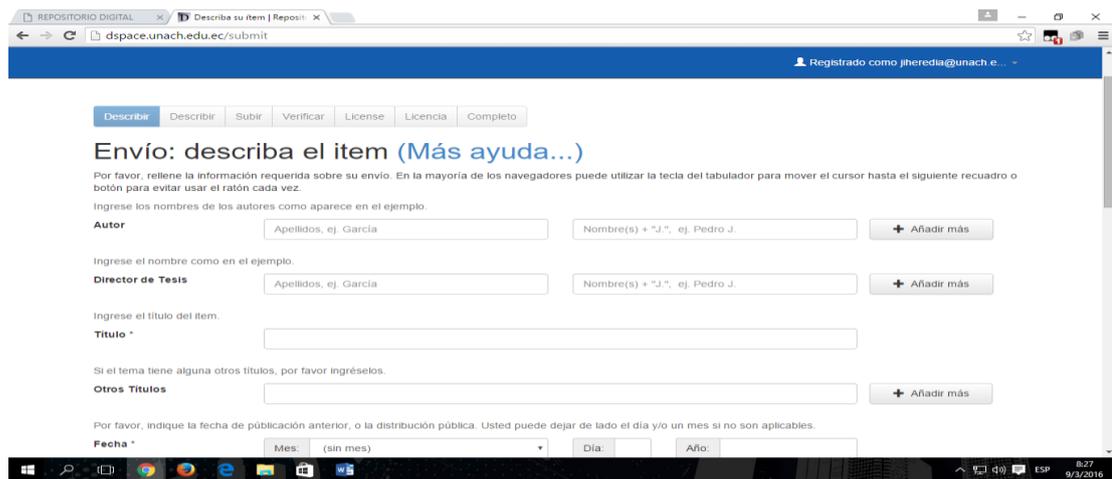
	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>Biblioteca “Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías”</b>		
	<b>DOCUMENTO</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA SUBIR DOCUMENTOS AL REPOSITORIO DIGITAL D-SPACE</b>		
	<b>Fecha de Elaboración:</b>	<b>Fecha de emisión:</b>	<b>de</b>	<b>CÓDIGO. BCEHT-INS-001-XX</b>

Damos clic en la flecha del lado derecho de la barra de selección y posteriormente se desplegarán las opciones de las carreras que oferta la institución, luego de seleccionar se activa la siguiente pantalla:



Una vez realizada la secuencia lógica hasta este punto aparecerá una pantalla en la cual se ingresarán todos los datos correspondientes al documento que se está realizando la subida de la información, en la siguiente secuencia:

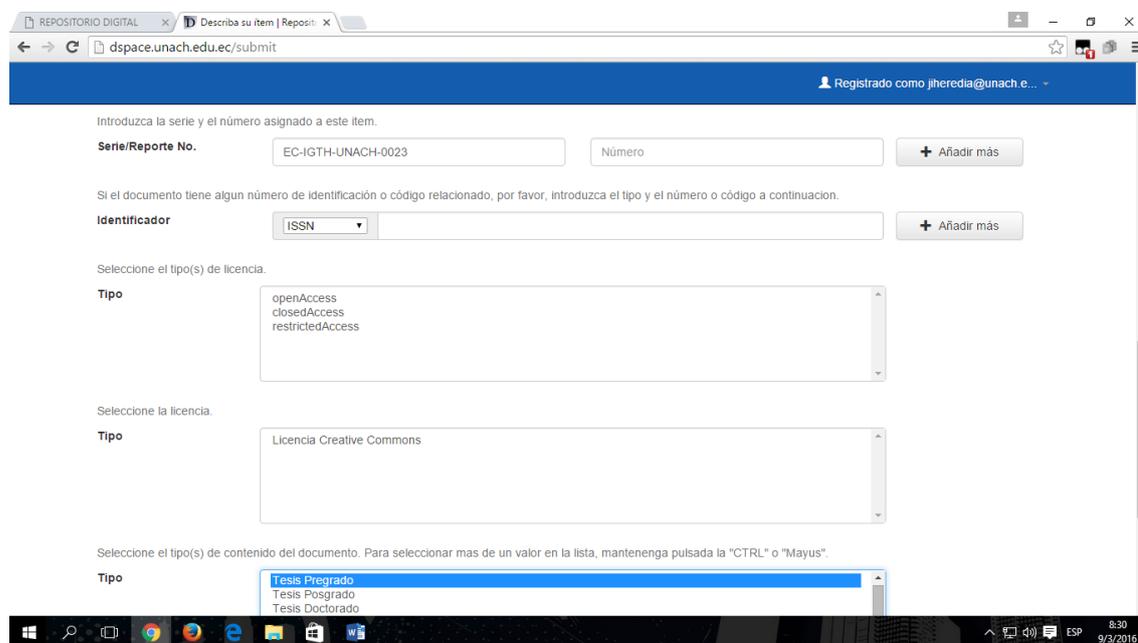
### Primera pantalla:



<b>Realizado por:</b> <b>Fernanda Romero C.</b>	<b>Revisado por:</b> <b>Dirección Académica</b>	<b>Aprobado por:</b> <b>Dirección Académica</b>
<b>Fecha: 2016-01-28</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>Biblioteca “Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías”</b>		
	<b>DOCUMENTO</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA SUBIR DOCUMENTOS AL REPOSITARIO DIGITAL D-SPACE</b>		
	<b>Fecha de Elaboración:</b>	<b>Fecha de emisión:</b>	<b>de</b>	<b>CÓDIGO.</b> BCEHT-INS-001-XX

### Segunda pantalla:



Introduzca la serie y el número asignado a este ítem.

**Serie/Reporte No.**

Si el documento tiene algún número de identificación o código relacionado, por favor, introduzca el tipo y el número o código a continuación.

**Identificador**

Seleccione el tipo(s) de licencia.

**Tipo**   
closedAccess  
restrictedAccess

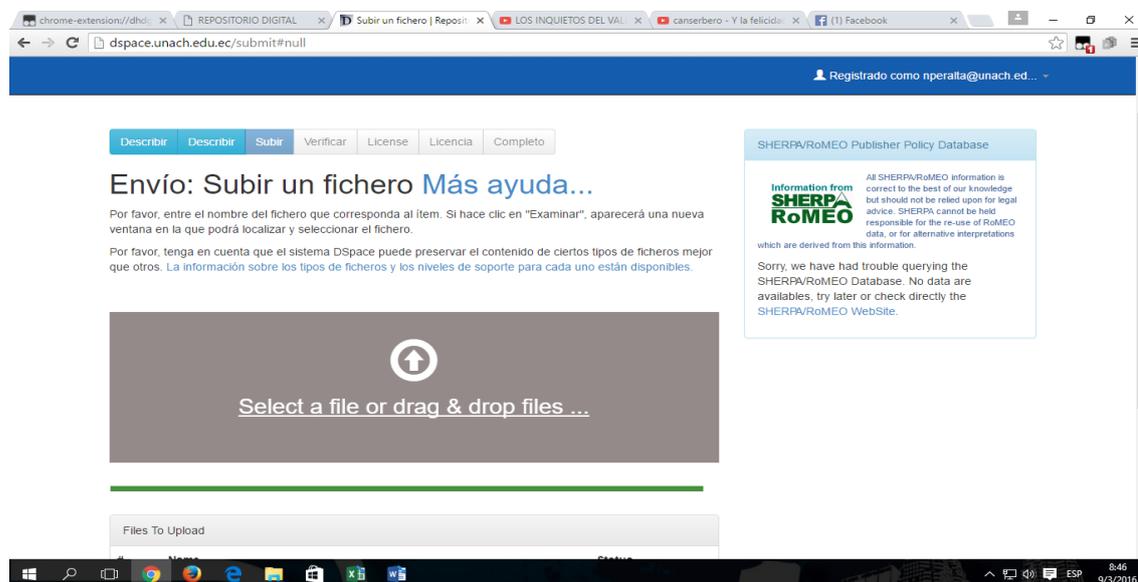
Seleccione la licencia.

**Tipo**

Seleccione el tipo(s) de contenido del documento. Para seleccionar más de un valor en la lista, mantenga pulsada la "CTRL" o "Mayus".

**Tipo**   
Tesis Posgrado  
Tesis Doctorado

### Tercera pantalla:



chrome-extensions//dhd... x REPOSITARIO DIGITAL x Subir un fichero | Reposi... x LOS INQUIETOS DEL VAL... x canserbero - Y la felicidad... x (1) Facebook x

dspace.unach.edu.ec/submit#null

Registrado como nperalla@unach.ed...

Describir Describir Subir Verificar License Licencia Completo

**Envío: Subir un fichero Más ayuda...**

Por favor, entre el nombre del fichero que corresponda al ítem. Si hace clic en "Examinar", aparecerá una nueva ventana en la que podrá localizar y seleccionar el fichero.

Por favor, tenga en cuenta que el sistema DSpace puede preservar el contenido de ciertos tipos de ficheros mejor que otros. La información sobre los tipos de ficheros y los niveles de soporte para cada uno están disponibles.

Select a file or drag & drop files ...

Files To Upload

**SHERPA/RoMEO Publisher Policy Database**

Information from **SHERPA/RoMEO**

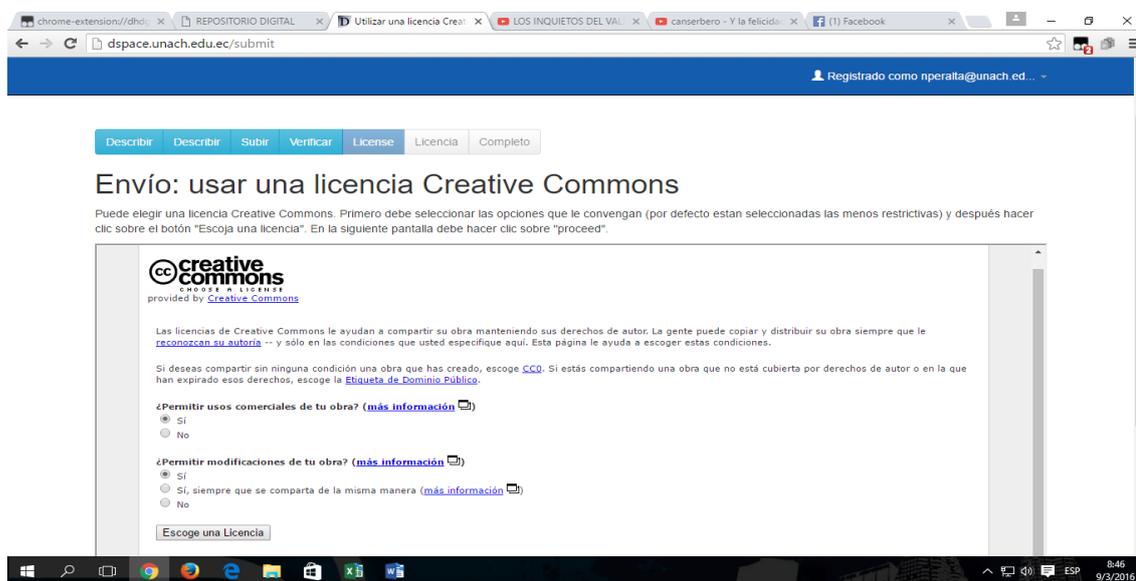
All SHERPA/RoMEO information is correct to the best of our knowledge but should not be relied upon for legal advice. SHERPA cannot be held responsible for the re-use of RoMEO data, or for alternative interpretations which are derived from this information.

Sorry, we have had trouble querying the SHERPA/RoMEO Database. No data are available, try later or check directly the SHERPA/RoMEO WebSite.

<b>Realizado por:</b> <hr/> <b>Fernanda Romero C.</b>	<b>Revisado por:</b> <hr/> <b>Dirección Académica</b>	<b>Aprobado por:</b> <hr/> <b>Dirección Académica</b>
<b>Fecha: 2016-01-28</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>Biblioteca “Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías”</b>		
	<b>DOCUMENTO</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA SUBIR DOCUMENTOS AL REPOSITORIO DIGITAL D-SPACE</b>		
	<b>Fecha de Elaboración:</b>	<b>Fecha de emisión:</b>	<b>de</b>	<b>CÓDIGO. BCEHT-INS-001-XX</b>

### Cuarta pantalla:



chrome-extensions/dhd: x REPOSITORIO DIGITAL x Utilizar una licencia Creat... x LOS INQUIETOS DEL VAL... x canserbero - Y la felicidad... x (1) Facebook x

dspace.unach.edu.ec/submit

Registrado como nperalta@unach.ed...

Describir Describir Subir Verificar License Licencia Completo

### Envío: usar una licencia Creative Commons

Puede elegir una licencia Creative Commons. Primero debe seleccionar las opciones que le convengan (por defecto están seleccionadas las menos restrictivas) y después hacer clic sobre el botón “Elija una licencia”. En la siguiente pantalla debe hacer clic sobre “proceed”.



**cc creative commons**  
CHOOSE A LICENSE  
provided by [Creative Commons](#)

Las licencias de Creative Commons le ayudan a compartir su obra manteniendo sus derechos de autor. La gente puede copiar y distribuir su obra siempre que le [reconozcan su autoría](#) -- y sólo en las condiciones que usted especifique aquí. Esta página le ayuda a escoger estas condiciones.

Si desea compartir sin ninguna condición una obra que has creado, escoge [CC0](#). Si estás compartiendo una obra que no está cubierta por derechos de autor o en la que han expirado esos derechos, escoge [la Etiqueta de Dominio Público](#).

¿Permitir usos comerciales de tu obra? ([más información](#))

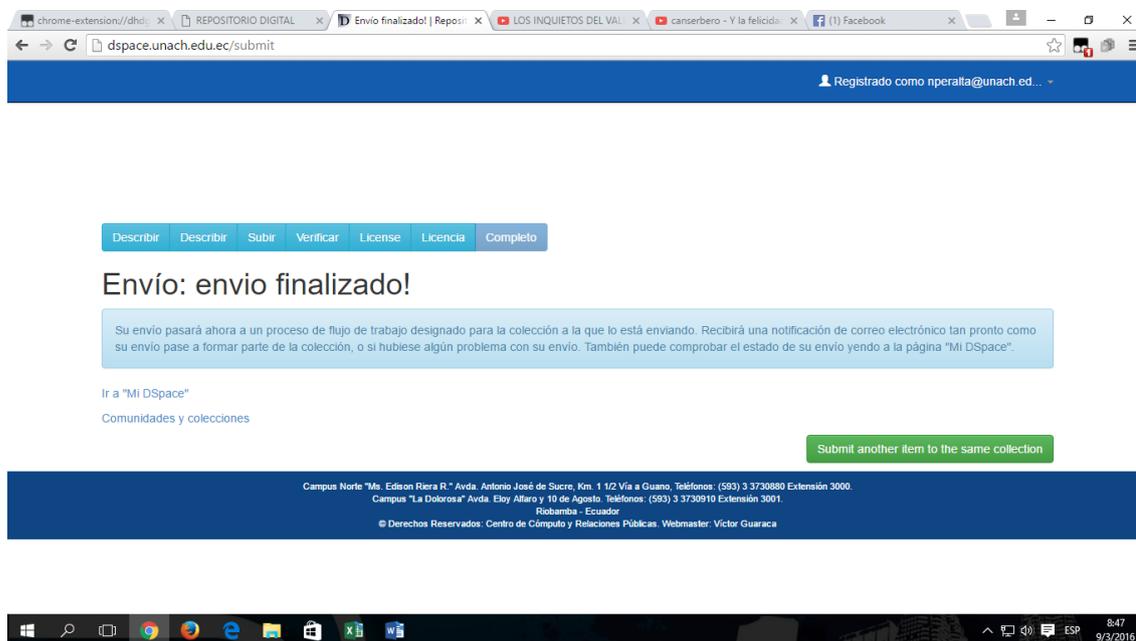
Sí  
 No

¿Permitir modificaciones de tu obra? ([más información](#))

Sí  
 Sí, siempre que se comparta de la misma manera ([más información](#))  
 No

Windows taskbar: 8:46 9/3/2016

### Quinta pantalla:



chrome-extensions/dhd: x REPOSITORIO DIGITAL x Envío finalizado! Reposi... x LOS INQUIETOS DEL VAL... x canserbero - Y la felicidad... x (1) Facebook x

dspace.unach.edu.ec/submit

Registrado como nperalta@unach.ed...

Describir Describir Subir Verificar License Licencia Completo

### Envío: envío finalizado!

Su envío pasará ahora a un proceso de flujo de trabajo designado para la colección a la que lo está enviando. Recibirá una notificación de correo electrónico tan pronto como su envío pase a formar parte de la colección, o si hubiese algún problema con su envío. También puede comprobar el estado de su envío yendo a la página "Mi DSpace".

Ir a "Mi DSpace"

Comunidades y colecciones

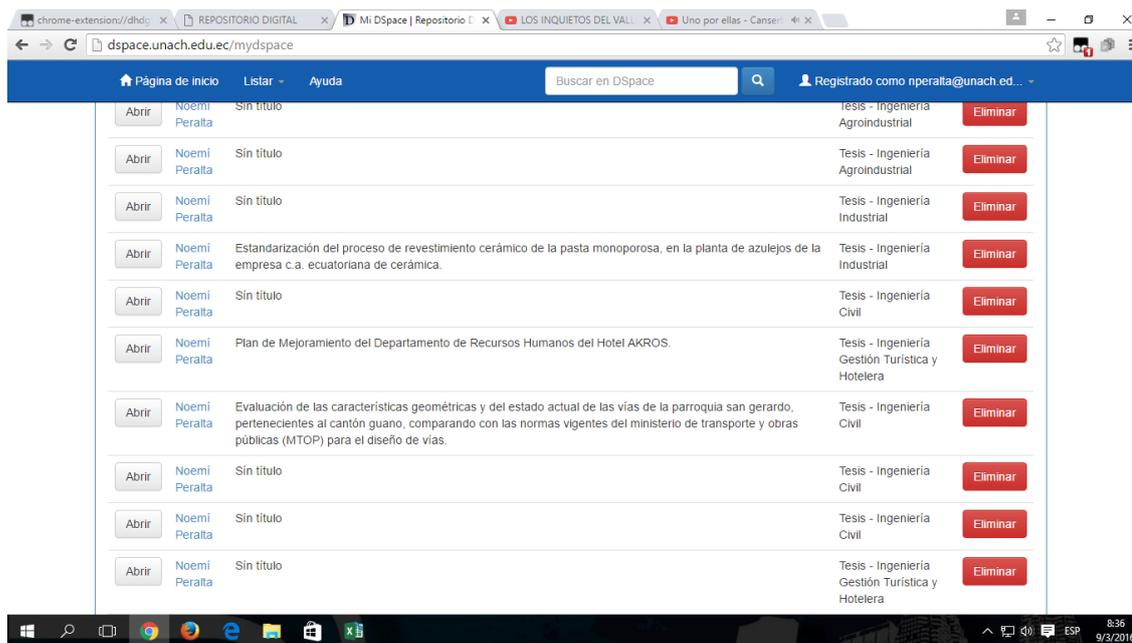
Campus Norte "Ma. Edison Riera R." Avda. Antonio José de Sucre, Km. 1 1/2 Vía a Guano. Teléfonos: (593) 3 3730880 Extensión 3000.  
Campus "La Dolores" Avda. Eloy Alfaro y 10 de Agosto. Teléfonos: (593) 3 3730910 Extensión 3001.  
Riobamba - Ecuador  
© Derechos Reservados: Centro de Cómputo y Relaciones Públicas. Webmaster: Víctor Guaraca

Windows taskbar: 8:47 9/3/2016

<b>Realizado por:</b> <hr/> <b>Fernanda Romero C.</b>	<b>Revisado por:</b> <hr/> <b>Dirección Académica</b>	<b>Aprobado por:</b> <hr/> <b>Dirección Académica</b>
<b>Fecha: 2016-01-28</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>Biblioteca “Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías”</b>		
	<b>DOCUMENTO</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA SUBIR DOCUMENTOS AL REPOSITORIO DIGITAL D-SPACE</b>		
	<b>Fecha de Elaboración:</b>	<b>Fecha de emisión:</b>	<b>de</b>	<b>CÓDIGO. BCEHT-INS-001-XX</b>

Para realizar la verificación de la información subida al sistema desde el ordenador, lo hacemos constatando desde los envíos realizados.



Como resultado final obtenemos el link desde el sistema, este es un dato asignado de forma automáticamente desde el mismo.

<b>Realizado por:</b> <hr/> <b>Fernanda Romero C.</b>	<b>Revisado por:</b> <hr/> <b>Dirección Académica</b>	<b>Aprobado por:</b> <hr/> <b>Dirección Académica</b>
--	--	--

<b>Fecha: 2016-01-28</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>
--------------------------	---------------	---------------

## INSTRUCTIVO ESTANTERIA ABIERTA

	DEPENDENCIA	<b>Biblioteca “Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías”</b>		
	DOCUMENTO	INSTRUCTIVO DE FUNCIONAMIENTO DE LA BIBLIOTECA DE ESTANTERÍA ABIERTA, DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS		
	Fecha de Elaboración:	Fecha de emisión:	CÓDIGO. BCEHT-INS-001-XX	Pg. 6/6

### INTRODUCCIÓN:

Este instructivo de uso de la biblioteca de estantería abierta de la facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías, tiene como propósito ofrecer un instrumento acorde a los cambios que se han venido generando en el sector educativo y que impactan en la forma en que la biblioteca académica debe responder a las necesidades de sus usuarios

### 1. OBJETIVO:

Proporcionar al lector el uso y el aprovechamiento de la bibliografía de una manera directa facilitando la investigación, mediante la dotación de información necesaria contenida en libros y trabajos de grado generados por la Facultad

### 2. DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO FÍSICO

La biblioteca de *estantería abierta* de la facultad, funcionará en el mismo lugar en donde se encuentra hasta la presente fecha, para lo que se habilitarán los siguientes espacios:

- Área administrativa.
- Área de consultas.
- Área de casilleros.
- Área de biblioteca virtual.

<b>Realizado por:</b> _____ <b>Fernanda Romero C.</b>	<b>Revisado por:</b> _____ <b>Dirección Académica</b>	<b>Aprobado por:</b> _____ <b>Dirección Académica</b>
<b>Fecha: 2016-01-28</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	DEPENDENCIA	<b>Biblioteca “Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías”</b>		
	DOCUMENTO	INSTRUCTIVO DE FUNCIONAMIENTO DE LA BIBLIOTECA DE ESTANTERÍA ABIERTA, DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS		
	Fecha de Elaboración:	Fecha de emisión:	CÓDIGO. BCEHT-INS-001-XX	Pg. 6/6

### **3. RESPONSABILIDAD DEL ÁREA ADMINISTRATIVA**

- Esta área será responsable de mantener el orden, buen uso del recurso bibliográfico y la conservación del espacio físico.
- Receptar y despachar información de carácter académico y administrativo.
- Mantener el acervo bibliográfico ordenado correctamente en las estanterías según las normas establecidas para el efecto.
- Catalogar el recurso bibliográfico de nuevas adquisiciones.
- Realizar el registro a los usuarios en el sistema de gestión bibliotecaria PMB.
- Registrar **los préstamos realizados**.

### **4. DISTRIBUCIÓN DEL ÁREA DE CONSULTA**

Área de recurso bibliográfico (libros):

- 16 estanterías con el material bibliográfico existente hasta el momento en la biblioteca de la facultad.
- 10 mesas con 4 sillas cada una.

Área de tesis:

- 4 estanterías con tesis clasificadas por carreras.
- 3 mesas con cuatro sillas cada una.

Área de casilleros:

- 3 estanterías.

<b>Realizado por:</b> _____ <b>Fernanda Romero C.</b>	<b>Revisado por:</b> _____ <b>Dirección Académica</b>	<b>Aprobado por:</b> _____ <b>Dirección Académica</b>
<b>Fecha: 2016-01-28</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	DEPENDENCIA	<b>Biblioteca “Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías”</b>		
	DOCUMENTO	INSTRUCTIVO DE FUNCIONAMIENTO DE LA BIBLIOTECA DE ESTANTERÍA ABIERTA, DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS		
	Fecha de Elaboración:	Fecha de emisión:	CÓDIGO. BCEHT-INS-001-XX	Pg. 6/6

### Área de biblioteca virtual

- Computadoras
- Sillas
- Mesas para computadora
- Cada una de las áreas contará con la señalética respectiva, para facilitar al usuario la visualización de su búsqueda

### 5. INGRESO A LA BIBLIOTECA

- Ingreso previa presentación de documentos habilitantes (cédula y carnet actualizados).
- Situar la mochila en el área de casilleros dispuestos junto al ingreso de biblioteca.

### 6. CONSULTA DE BIBLIOGRAFÍA DISPONIBLE

#### *PROCESO*

- El usuario tendrá acceso directo al recurso bibliográfico, mediante la identificación del área que sea de su interés.
- Deberá notificar al bibliotecario o bibliotecaria la bibliografía que ha tomado para realizar su consulta.
- Si requiere solicitar el préstamo a domicilio o fuera de la biblioteca, deberá notificar al bibliotecario o bibliotecaria encargados a fin de validar el registro correspondiente en el sistema

<b>Realizado por:</b> _____ <b>Fernanda Romero C.</b>	<b>Revisado por:</b> _____ <b>Dirección Académica</b>	<b>Aprobado por:</b> _____ <b>Dirección Académica</b>
<b>Fecha: 2016-01-28</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	DEPENDENCIA	<b>Biblioteca “Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías”</b>		
	DOCUMENTO	INSTRUCTIVO DE FUNCIONAMIENTO DE LA BIBLIOTECA DE ESTANTERÍA ABIERTA, DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS		
	Fecha de Elaboración:	Fecha de emisión:	CÓDIGO. BCEHT-INS-001-XX	Pg. 6/6

### ***PROHIBICIONES***

- Mutilación de la bibliografía.
- Rayar la bibliografía.
- Utilizar de manera inadecuada el material bibliográfico.

## **7. CONSULTA DE MATERIAL DE GRADO**

### ***PROCESO***

- El usuario tendrá acceso directo a las tesis de grado, mediante la identificación del área que sea de su interés.
- Deberá notificar al personal de biblioteca el material de grado que ha tomado para realizar su consulta.
- El material de grado queda excluido de préstamos externos.

### ***PROHIBICIONES***

- Fotocopiar
- Maltratar el material de grado.

## **8. USO DE BIBLIOTECA VIRTUAL**

- Solicitar el servicio al personal de biblioteca
- Registrarse en la hoja (formato diseñado para el efecto) cuadro No. 1

<b>Realizado por:</b> _____ <b>Fernanda Romero C.</b>	<b>Revisado por:</b> _____ <b>Dirección Académica</b>	<b>Aprobado por:</b> _____ <b>Dirección Académica</b>
<b>Fecha: 2016-01-28</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	DEPENDENCIA	<b>Biblioteca “Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías”</b>		
	DOCUMENTO	INSTRUCTIVO DE FUNCIONAMIENTO DE LA BIBLIOTECA DE ESTANTERÍA ABIERTA, DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS		
	Fecha de Elaboración:	Fecha de emisión:	CÓDIGO. BCEHT-INS-001-XX	Pg. 6/6

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS								
REGISTRO PARA USO DE BIBLIOTECA VIRTUAL								
Nombre	fecha	escuela	año	Hora ingreso	Hora salida	No. máquina	Tema consultado	firma

- Dejar el carné, el mismo que se adjuntará al número de máquina designado
- Al finalizar la consulta deberá retirar el carné y llenar la hora de salida en la misma hoja de ruta.

**PROHIBICIONES.** - los usuarios quedan terminantemente prohibidos de:

- Usar los equipos para otro fin que no sea el de investigación o trabajos que tengan que ver con la universidad.
- Cambiar o modificar la configuración de las computadoras.
- Aglomerarse frente al equipo.
- Realizar malas manipulaciones al equipo.
- Ingerir cualquier tipo de alimento en la biblioteca.
- No entregar el equipo luego de haber cumplido el tiempo asignado para su uso.

<b>Realizado por:</b> _____ <b>Fernanda Romero C.</b>	<b>Revisado por:</b> _____ <b>Dirección Académica</b>	<b>Aprobado por:</b> _____ <b>Dirección Académica</b>
<b>Fecha: 2016-01-28</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

## INSTRUCTIVO PROCESOS CIRCULACION Y CATALOGACION

	<b>DEPENDENCIA</b>	Biblioteca “Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías”		
	<b>DOCUMENTO</b>	INSTRUCTIVO PARA EL ÁREA DE PROCESAMIENTO TÉCNICO		
	<b>Fecha de Elaboración:</b>	<b>Fecha de emisión:</b>	<b>CÓDIGO.</b> BCEHT-INS-001-XX	<b>Pg. 6/6</b>

### INTRODUCCIÓN:

Este instructivo DE USO DEL ÁREA DE PROCESAMIENTO TÉCNICO DE LAS bibliotecas de la Universidad Nacional de Chimborazo, tiene como propósito fortalecer el trabajo realizado dentro de esta área.

### 1 OBJETIVO:

Proporcionar al técnico de esta área un instrumento de apoyo en el desarrollo de actividades.

### 2 ÁREA DE CATALOGACIÓN

#### PROCESAMIENTO DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

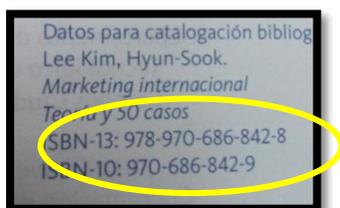
- Revisión visual del libro en donde se realiza un análisis breve de la obra para determinar a ciencia cierta a que area pertenece



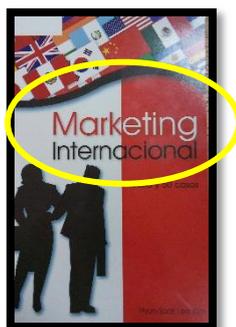
<b>Realizado por:</b> _____ <b>Fernanda Romero C.</b>	<b>Revisado por:</b> _____ <b>Dirección Académica</b>	<b>Aprobado por:</b> _____ <b>Dirección Académica</b>
<b>Fecha: 2016-01-28</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>DEPENDENCIA</b>	Biblioteca “Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías”		
	<b>DOCUMENTO</b>	INSTRUCTIVO PARA EL ÁREA DE PROCESAMIENTO TÉCNICO		
	<b>Fecha de Elaboración:</b>	<b>Fecha de emisión:</b>	<b>CÓDIGO.</b> BCEHT-INS-001-XX	<b>Pg. 6/6</b>

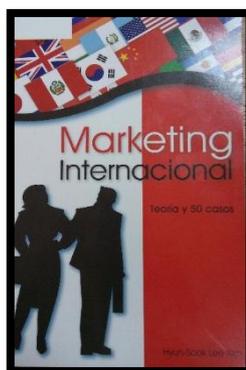
- Una vez realizado esto procedemos a ingresar el código identificativo del *Material Bibliográfico* conocido como ISBN.



- Como siguiente paso ingresamos el título propio de la obra, el cual es tomado de la portada del libro.



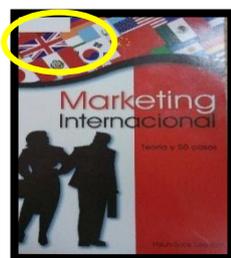
- Posteriormente en el caso de que la obra contenga subtítulos, se procederá al ingreso de los mismos, que serán tomados de la misma portada.



<b>Realizado por:</b> _____ <b>Fernanda Romero C.</b>	<b>Revisado por:</b> _____ <b>Dirección Académica</b>	<b>Aprobado por:</b> _____ <b>Dirección Académica</b>
<b>Fecha: 2016-01-28</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>Biblioteca “Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías”</b>		
	<b>DOCUMENTO</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA EL ÁREA DE PROCESAMIENTO TÉCNICO</b>		
	<b>Fecha de Elaboración:</b>	<b>Fecha de emisión:</b>	<b>de</b>	<b>CÓDIGO.</b> BCEHT-INS-001-XX

- Luego se ingresará en el recuadro de responsabilidad el nombre de o los Autores, mismos que se deberá ingresar un máximo de tres autores; con la excepción de que si existieran obras con más de tres autores se ingresaran los tres autores principales y las palabras y otros.
- Posteriormente ingresamos la Editorial a la que pertenece la obra, la cual encontramos en la página principal, en el lomo de la obra o en la portada.



- Así como también ingresamos el año de edición y la edición a la que pertenece la obra.

<b>Realizado por:</b> <b>Fernanda Romero C.</b>	<b>Revisado por:</b> <b>Dirección Académica</b>	<b>Aprobado por:</b> <b>Dirección Académica</b>
<b>Fecha: 2016-01-28</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>Biblioteca “Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías”</b>		
	<b>DOCUMENTO</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA EL ÁREA DE PROCESAMIENTO TÉCNICO</b>		
	<b>Fecha de Elaboración:</b>	<b>Fecha de emisión:</b>	<b>de</b>	<b>CÓDIGO. BCEHT-INS-001-XX</b>
				<b>Pg. 6/6</b>

- Para finalizar el proceso de catalogación se procede a la impresión del Tejuelo o marbete, el mismo que será colocado en el lomo de la obra; luego de esto la obra catalogada se ubicará en la estantería correspondiente para sus eventuales préstamos.



<b>Realizado por:</b> <hr/> <b>Fernanda Romero C.</b>	<b>Revisado por:</b> <hr/> <b>Dirección Académica</b>	<b>Aprobado por:</b> <hr/> <b>Dirección Académica</b>
<b>Fecha: 2016-01-28</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>Biblioteca “Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías”</b>		
	<b>DOCUMENTO</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA EL ÁREA DE PROCESAMIENTO TÉCNICO</b>		
	<b>Fecha de Elaboración:</b>	<b>Fecha de emisión:</b>	<b>CÓDIGO.</b> BCEHT-INS-001-XX	<b>Pg. 6/6</b>

## UTILIZACIÓN DEL SISTEMA DE BUSQUEDA OPAC

### ATENCIÓN AL USUARIO

### BIBLIOTECA GENERAL

En la Biblioteca General trabajamos bajo el Sistema Bibliotecario PMB el mismo que nos facilita el control de la recolección de información y en la interacción con los usuarios; este sistema consta de varios módulos que ayudan al responsable de la unidad a realizar su trabajo de forma eficaz y eficiente.

#### Módulos del Sistema PMB

**Circulación:** Su cómoda interfaz hace de este servicio una tarea ágil y eficaz. Permite el control de los préstamos, la identificación, ubicación y estado de cualquier publicación.

**Catalogación del Material Bibliográfico:** Un sistema de registro flexible hace de la catalogación de documentos un trabajo sencillo y rápido. **Autoridades:** Posee control estricto ayudado por el sistema que permite monitorear cualquier detalle en la normalización de su información.

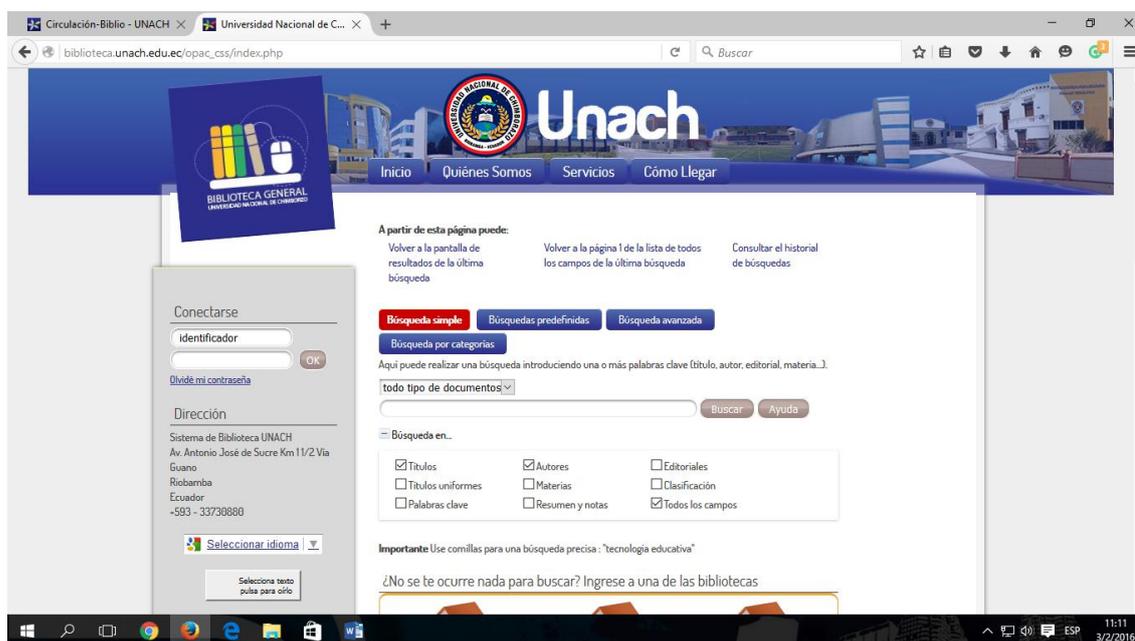
**OPAC:** Un sistema de búsqueda en plataforma Web que permite de manera dinámica de acceder a la información, reservar libros y renovar préstamos.

<b>Realizado por:</b> _____ <b>Fernanda Romero C.</b>	<b>Revisado por:</b> _____ <b>Dirección Académica</b>	<b>Aprobado por:</b> _____ <b>Dirección Académica</b>
<b>Fecha: 2016-01-28</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>Biblioteca “Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías”</b>		
	<b>DOCUMENTO</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA EL ÁREA DE PROCESAMIENTO TÉCNICO</b>		
	<b>Fecha de Elaboración:</b>	<b>Fecha de emisión:</b>	<b>de</b>	<b>CÓDIGO. BCEHT-INS-001-XX</b>

### SISTEMA DE GESTIÓN BIBLIOGRÁFICA

### SISTEMA DE BÚSQUEDA OPAC (Catálogo en línea)



El sistema nos permite buscar e identificar en la plataforma Web, la ubicación del Material Bibliográfico existente en Biblioteca General, tanto para usuarios internos y externos.

<b>Realizado por:</b> _____ <b>Fernanda Romero C.</b>	<b>Revisado por:</b> _____ <b>Dirección Académica</b>	<b>Aprobado por:</b> _____ <b>Dirección Académica</b>
<b>Fecha: 2016-01-28</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>Biblioteca “Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías”</b>		
	<b>DOCUMENTO</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA EL ÁREA DE PROCESAMIENTO TÉCNICO</b>		
	<b>Fecha de Elaboración:</b>	<b>Fecha de emisión:</b>	<b>CÓDIGO.</b> BCEHT-INS-001-XX	<b>Pg. 6/6</b>

En este sistema se puede trabajar directamente ingresando a la página web institucional de la Universidad Nacional de Chimborazo a continuación se detalla los pasos para ingresar al sistema de búsqueda.

1. [www.unach.edu.ec](http://www.unach.edu.ec)

Aquí se muestra la página principal de la UNACH

2. Ingreso a BIBLIOTECA VIRTUAL. - aquí despliega la página principal de la Biblioteca

3. Ingreso a SISTEMA DE BIBLIOTECA. - aquí se despliega el sistema de búsqueda OPAC

4. Pueden realizar la búsqueda del material Bibliográfico usuarios Internos y Externos

Usuarios Internos. - pueden acceder al sistema de búsqueda, ingresando con su usuario y contraseña, previamente habiéndose registrado con anterioridad en el sistema ingreso de usuarios que se lo realiza en la Biblioteca

Usuarios Externos. - pueden acceder al sistema sin necesidad de haberse registrado con anterioridad de la biblioteca.

*Ejemplo:*

Se busca un libro de “administración”, según las necesidades del usuario, aquí se despliegan todo el material bibliográfico referente a la Ciencia que se desee buscar.

<b>Realizado por:</b> _____ <b>Fernanda Romero C.</b>	<b>Revisado por:</b> _____ <b>Dirección Académica</b>	<b>Aprobado por:</b> _____ <b>Dirección Académica</b>
<b>Fecha: 2016-01-28</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

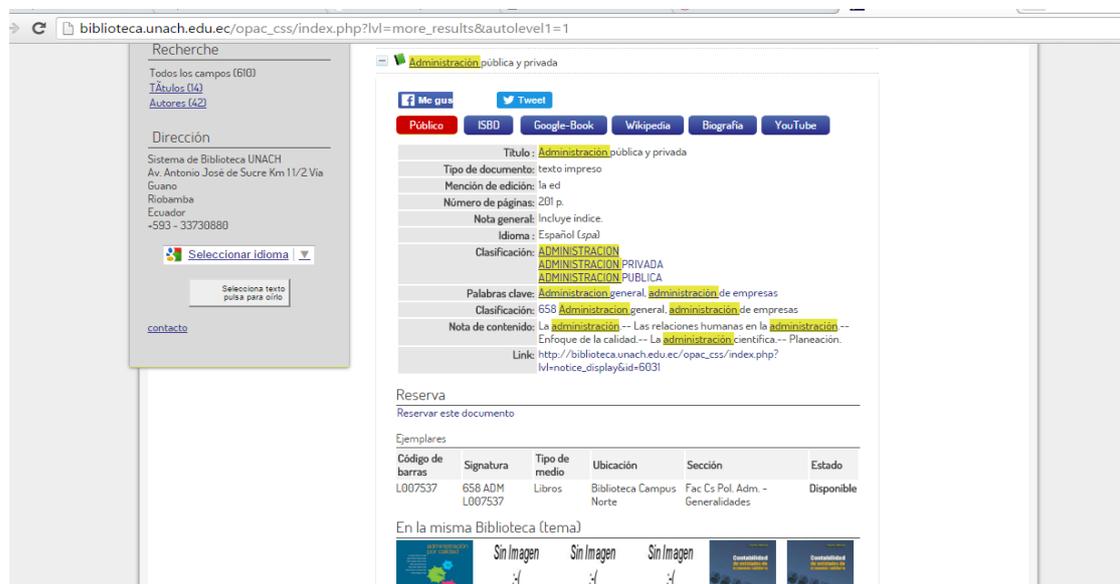
	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>Biblioteca “Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías”</b>		
	<b>DOCUMENTO</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA EL ÁREA DE PROCESAMIENTO TÉCNICO</b>		
	<b>Fecha de Elaboración:</b>	<b>Fecha de emisión:</b>	<b>de</b>	<b>CÓDIGO. BCEHT-INS-001-XX</b>



The screenshot shows the library's search interface. The search results for 'administración' include:

- 610 documentos digitales o títulos encontrados para la búsqueda 'administración'
- Refinar búsqueda / Hacer una sugerencia
- Administración contemporánea / Juan Gerardo Garza Treviño / Mexico [D.T Mexico] : McGraw-Hill Interamericana (2000)
- Administración pública y privada
- Administración / Don Hellriegel / Thomson Learning (2002)
- Administración estratégica / Michael A. Hitt / Thomson Learning (2004)
- Administración estratégica / Michael A. Hitt / Thomson Learning (2004)
- Administración de LEAN de proyectos / Pablo Lledo / Mexico D.F.: Pearson Educación (2006)
- Administración LEAN proyectos / P. Lledo
- Administración de Operaciones / Richard B. Chase / Mc Graw-Hill Education (2014)
- Administración / Harold Koontz / McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. (2008)
- Administración de empresas / Acoulin Reyes-Ponce / Editorial Limusa (1996)

Luego podemos desplegar la información detallada de cada obra, de acuerdo con las necesidades del usuario.



The detailed view for the book 'Administración pública y privada' includes the following information:

- Título:** Administración pública y privada
- Tipo de documento:** texto impreso
- Mención de edición:** la ed
- Número de páginas:** 201 p.
- Nota general:** Incluye índice.
- Idioma:** Español (spa)
- Clasificación:** ADMINISTRACIÓN, ADMINISTRACIÓN PRIVADA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
- Palabras clave:** administración general, administración de empresas
- Clasificación:** C58 Administración general, administración de empresas
- Nota de contenido:** La administración -- Las relaciones humanas en la administración -- Enfoque de la calidad. -- La administración científica. -- Planeación.
- Link:** http://biblioteca.unach.edu.ec/opac\_css/index.php?lvl=notice\_display&id=6031

Below the details, there is a 'Reserva' section with a 'Reservar este documento' button, and an 'Ejemplares' table:

Código de barras	Signatura	Tipo de medio	Ubicación	Sección	Estado
L007537	658 ADM L007537	Libros	Biblioteca Campus Norte	Fac Cs Pol. Adm. - Generalidades	Disponible

At the bottom, there is a section 'En la misma Biblioteca (tema)' with several book covers, some of which are marked 'Sin Imagen'.

<b>Realizado por:</b> <b>Fernanda Romero C.</b>	<b>Revisado por:</b> <b>Dirección Académica</b>	<b>Aprobado por:</b> <b>Dirección Académica</b>
<b>Fecha: 2016-01-28</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>DEPENDENCIA</b>	Biblioteca “Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías”		
	<b>DOCUMENTO</b>	INSTRUCTIVO PARA EL ÁREA DE PROCESAMIENTO TÉCNICO		
	<b>Fecha de Elaboración:</b>	<b>Fecha de emisión:</b>	<b>de</b>	<b>CÓDIGO.</b> BCEHT-INS-001-XX

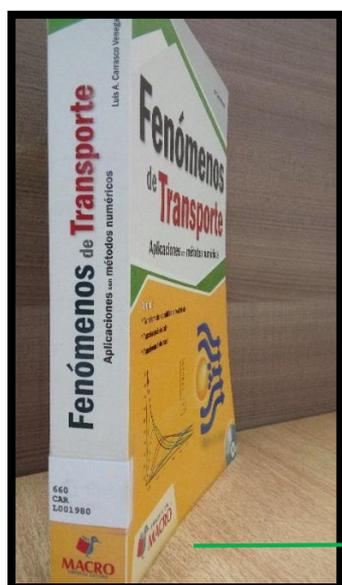
El Personal de Biblioteca o el usuario puede leer la descripción Bibliográfica de la obra.

Tomando como prioridad la parte de CLASIFICACIÓN, donde indica el área de la ciencia a la que pertenece.

Luego se toma en cuenta CODIGO DE BARRAS, el cual indica el código de inventario interno, este número refleja la cantidad de material bibliográfico ingresado al sistema PMB.

Luego se observa UBICACIÓN, aquí nos indica el lugar donde reposa el material bibliográfico.

Hay que tomar en cuenta que el material bibliográfico al momento de encontrarse en la estantería para el préstamo a usuarios debe estar previamente colocado *el marbete o tejuelo*.



<b>660</b>	<b>Indica el área de la ciencia a la cual pertenece</b>
<b>car</b>	<b>Indica las iniciales del apellido del autor</b>
<b>L001980</b>	<b>Indica el código de inventario interno</b>

**Marbete o**

<b>Realizado por:</b> <b>Fernanda Romero C.</b>	<b>Revisado por:</b> <b>Dirección Académica</b>	<b>Aprobado por:</b> <b>Dirección Académica</b>
<b>Fecha: 2016-01-28</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>Biblioteca “Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías”</b>		
	<b>DOCUMENTO</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA EL ÁREA DE PROCESAMIENTO TÉCNICO</b>		
	<b>Fecha de Elaboración:</b>	<b>Fecha de emisión:</b>	<b>CÓDIGO.</b> BCEHT-INS-001-XX	<b>Pg. 6/6</b>

Una vez que obtenemos estos códigos los ingresamos al sistema PMB, dentro del usuario que nos solicitó y el sistema registra el préstamo del material

Toda esta información nos permite al personal de circulación encontrar el material bibliográfico con eficacia y eficiencia, logrando así brindar un mejor servicio a todos los usuarios.

<b>Realizado por:</b> _____ <b>Fernanda Romero C.</b>	<b>Revisado por:</b> _____ <b>Dirección Académica</b>	<b>Aprobado por:</b> _____ <b>Dirección Académica</b>
<b>Fecha: 2016-01-28</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

#### 4.4.6 Formatos Básicos

### CONTROL DE ASISTENCIA GRUPAL O CAPACITACIONES

	<b>CONTROL DE ASISTENCIA GRUPAL O CAPACITACIONES</b>	Página 1 de 1	
		Código:	
		Versión:	
		Fecha Aprobación:	
<b>FORMACIÓN EN:</b> _____ <b>ORIENTADOR:</b> _____ <b>CARRERA:</b> _____ <b>LUGAR:</b> _____ <b>FECHA:</b> _____ <b>HORA:</b> _____			
<b>USUARIO:</b> Docente                      Estudiante                      Administrativo                      Externo			
<b>ENTIDAD (Si el usuario es externo):</b> _____			
No.	Nombre y Apellido	Código o Documento de Identidad	Correo Electrónico
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			







## INCONSISTENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

		<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO DESARROLLO DE COLECCIONES</b></p> <p align="center"><b>REPORTE DE INCONSISTENCIAS HALLADAS EN INVENTARIO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO</b></p>				Página 1 de 1		
						Código:		
						Versión:		
						Fecha Aprobación:		
BIBLIOTECA: _____ FECHA: _____								
No.	TIPO MATERIAL		CÓDOGO DE CONTROL DE BIENES	No. DE FACTURA	PARTE FÍSICA		REPOSICIÓN DEL No. FACTURA	OTROS TIPOS DE INCONSISTENCIAS
	LIBRO	REVISTA			SCÓDIGO	SELLO		

## CONCLUSIONES

- Existe una gran falencia en la gestión administrativa debido a que no se han implementado procesos en el entorno de las bibliotecas institucionales, la gran parte de actividades se las han realizado de manera empírica y con un conocimiento básico.
- Las actividades que realizan el personal de bibliotecas no tiene relación con una sola actividad bien definida, por lo tanto, las actividades que realizan se las cumplen tan solo parcialmente.
- El tiempo que se demora un funcionario en atender a los usuarios es insatisfactorio ya que al no contar con instrumentos que los apoyen se deja muchas evidencias flotando sin mantener un registro adecuado que a futuro genere estadísticas del servicio que se da.

## **RECOMENDACIONES**

- Aplicar las herramientas diseñadas con el propósito de mejorar la gestión administrativa y la calidad del servicio.
- Definir los procesos de manera que cada funcionario cumpla sus actividades al 100% cumpliendo de esta manera con el objetivo para lo cual fueron creados los instructivos y formatos.
- Reunir todas las herramientas propuestas, para de esta manera mejorar la atención al usuario y generar una rápida recuperación de la información que finalmente refleje la satisfacción en el usuario.

## BIBLIOGRAFÍA

- González, M. & Molina, M. (2008). *Las bibliotecas universitarias: Breve aproximación a sus nuevos Escenarios y retos*. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352008000800002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000800002)
- Gutiérrez, C. & Zárate, T. (2007). *Gestión empresarial aplicada en bibliotecas y centros de información y documentación*. Recuperado de <http://investiga.uned.ac.cr/revistas/index.php/ma/article/view/677/0>
- Pérez, J. (2012). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (1996). *Administración*. México: Prentice Hall
- Fuentes, J. (2007). *Las definiciones de la colección de materiales de las bibliotecas. Los conceptos de desarrollo y gestión de las colecciones: un estado de la cuestión*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2695898.pdf>
- Segarra, O (2017). *Construir una organización enfocada al cliente*. Recuperado de *El Tiempo*. Recuperado de <https://www.librosdecabecera.com/articulos/construir-una-organizacion-enfocada-al-cliente>.
- Chasi, B. (2010). *Principios de la Calidad*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/bchasi/principios-de-la-calidad-4747802>.
- González, H (2013). *Enfoque basado en procesos como principio de gestión*. Recuperado de <https://calidadgestion.wordpress.com/2013/03/11/enfoque-basado-en-procesos-como-principio-de-gestion/>.
- Asociación Española para la calidad (AEC) (2017). *Gestión por procesos*. Recuperado de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-por-procesos>.
- Foro de dudas (2013). *ISO 9001 calidad. Sistemas de Gestión de la Calidad según ISO 9000*. Recuperado de <http://iso9001calidad.com/elementos-de-un-proceso-30.html>
- Gómez, N (2009). *Calidad y Gestión Empresarial*. Recuperado desde <http://hederaconsultores.blogspot.com/2009/07/enfoque-de-sistema-para-la-gestion.html>
- Pérez Porto, J (2009). *Definición de ejecución*. Recuperado de <https://definicion.de/ejecucion/>
- Solimine, G (2010). *Gestión y planificación en bibliotecas*. Recuperado de

[http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art\\_revistas/pr.4906/pr.4906.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.4906/pr.4906.pdf).

Herrera-Morillas, J. L. (2013). *Revista Española de documentación científica*.  
Recuperada de <http://redc.revistas.csie.es/index.php/rede/article/view/833/1062>.



## ANEXOS

### ENCUESTA A USUARIOS (DOCENTES Y ESTUDIANTES)

**Objetivo:** Identificar y analizar la importancia de diseñar procesos, instructivos y formatos básicos como herramientas que influirán de manera directa a mejorar la gestión administrativa de las bibliotecas institucionales.

*Le solicitamos dar respuesta a las siguientes preguntas con sinceridad puntualizando los aspectos que amerita un mayor análisis.*

12. ¿La atención que usted recibe en las bibliotecas satisface sus necesidades en la búsqueda de información?

Siempre ( )                  Casi siempre ( )                  Nunca ( )

13. La atención que prestan las bibliotecas de la UNACH es:

Muy buena ( )                  Bueno ( )                  Regular ( )                  Mala ( )

14. ¿En qué tiempo usted espera que su requerimiento sea atendido?

1 a 3 min ( )                  4 a 6 min ( )                  más de 7 min ( )

15. Si hablamos de servicio, usted ¿Cómo calificaría que fue atendido?

Buena atención ( )                  Cortesía ( )                  Amabilidad ( )

16. ¿Los pasos a seguir para realizar una consulta son adecuados según su percepción?

SI ( )                                  NO ( )





## ENTREVISTA A LOS BIBLIOTECARIOS

**Objetivo: Validar y fundamentar el problema planteado y recopilar aportes significativos para las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.**

No	Pregunta	Siempre	Casi siempre	Nunca
1	¿Las bibliotecas cuentan con procesos bien identificados?			X
2	¿Ha encontrado dificultades al realizar su trabajo?		X	
3	¿Está dispuest@ a mejorar las tareas con la ayuda de los procesos e instructivos?	X		
4	Realiza diariamente más de tres actividades diarias	X		
5	El usuario ¿Con qué frecuencia genera una observación en el servicio?			X
6	Usted ¿Con qué frecuencia puede resolver las inquietudes de los usuarios?	X		