



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE INGENIERÍA
PROGRAMA: SISTEMAS DE LA CALIDAD

***DISEÑO DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE
LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA
UNIVERSIDAD DE ORIENTE – NÚCLEO BOLÍVAR, BASADO EN LA
NORMA ISO 11620:2008.***

Proyecto de Trabajo Especial de Grado,
Presentado como requisito para optar al título de
Especialista en Sistemas de la Calidad

Autor: Ing. Arciniegas, Marilin
Asesor: Ing. Galvis, Wolfgang

Ciudad Guayana, noviembre de 2011-

Señor
Director de Programa Sistemas de la Calidad
Área de Ingeniería
Estudios de Postgrado
Universidad Católica Andrés Bello (UCAB)
Presente.-

APROBACIÓN DEL ASESOR

Tengo el agrado de dirigirme a usted a fin de informarle que he leído y revisado el borrador final del Trabajo Especial de Grado, titulado “**DISEÑO DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE – NÚCLEO BOLÍVAR, BASADO EN LA NORMA ISO 11620:2008**”, presentado por la ciudadana Arciniegas Reyes, Marilin Soledad, cédula de identidad N° 17.381.584, como parte de los requisitos para optar al Título de Especialista en Sistemas de la Calidad.

A partir de dicha revisión, considero que el mencionado Trabajo Especial de Grado reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a evaluación por el distinguido Jurado que tenga a bien designar.

En la ciudad de Puerto Ordaz a los 16 días del mes de noviembre de 2011.

Atentamente,

Wolfgang Kenneth Galvis Galantini
C.I.: N° 4.933.487

Dedicatoria.

A Dios Todo Poderoso y a la Virgen María.

A mi Abuelita "Chela". (QEPD)

A mis padres y hermanos.

Agradecimiento

A Dios Todo Poderoso y a la Virgen María, por brindarme su protección a lo largo de mi vida y darme la fuerza de seguir adelante ante cualquier obstáculo.

A mi Abuelita “Chela”, por ser mi Ángel Guardián. (QEPD)

A mis padres y hermanos por su apoyo, amor, confianza y dedicación.

A mis familiares y amigos por brindarme su apoyo incondicional.

A la Familia Hernández Vargas, por abrirme las puertas de su casa y ofrecerme su apoyo y amistad incondicional.

A mi Tutor Académico Prof. Wolfgang Galvis, por apoyo y dedicación para culminar con éxito esta investigación.

Y a todas aquellas personas que de una u otra forma contribuyeron a la culminación de este trabajo especial de grado.

**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE INGENIERÍA
PROGRAMA: SISTEMAS DE LA CALIDAD**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE
– NÚCLEO BOLÍVAR, BASADO EN LA NORMA ISO 11620:2008.**

Autor: Arciniegas, Marilin
Tutor: Galvis, Wolfgang
Año: Noviembre 2011

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo principal establecer las bases para Diseñar un sistema de evaluación de la calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar, basado en la Norma ISO 11620:2008. En la actualidad se han presentado problemas a nivel institucional por quejas de sus usuarios (estudiantes y docentes) mencionando sentirse insatisfechos con el servicio que actualmente reciben. El propósito de la investigación fue facilitar la medición de la gestión de la Biblioteca Central en un nivel descriptivo, en el que se recolecten, traten, manipulen y manejen los datos sobre los diferentes aspectos de la realidad de la biblioteca en estudio y un nivel analítico, formulando indicadores de gestión basado en la norma mencionada, que faciliten el procesamiento e interpretación de la información, con el fin de evaluar la gestión de forma continua y estandarizada y manejar los datos cuantitativos necesarios para un proceso de toma de decisiones efectivas. Se desarrolló como un proyecto factible en un diseño de investigación de campo descriptivo con una estructura basada en la documentación teórica, para determinar la brecha entre lo actual y lo requerido para, finalmente, presentar la propuesta. El diagnóstico de la brecha actual de la Biblioteca Central de la UDO, arrojó un cumplimiento de 30%, no cumplimiento de 43% y cumplimiento parcial de 27% en relación a lo establecido en la Norma ISO 11620:2008. Además se identificaron oportunidades de mejora basadas en el nivel de servicio prestado de acuerdo a la percepción de sus usuarios. Se diseñó una propuesta que permitirá cumplir con las necesidades de los usuarios, llevando a los servicios bibliotecarios al cumplimiento de la norma, incorporando mejoras significativas al desempeño actual y aplicando herramientas para la evaluación continua de su gestión.

Descriptor: bibliotecas universitarias, evaluación, gestión de calidad, norma ISO 11620:2008, indicadores de desempeño.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS.....	XI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XIII
INTRODUCCIÓN.....	XVIII
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA.....	22
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	22
INTERROGANTE DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
OBJETIVO GENERAL.....	26
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	26
IMPORTANCIA Y JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
ALCANCE.....	29
LIMITACIONES.....	29
CAPÍTULO II	
MARCO METODOLÓGICO.....	31
TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	31
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
UNIDAD DE ANÁLISIS.....	33
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	34
POBLACIÓN.....	34
MUESTRA.....	34
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	36
TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	36
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	38
VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	38
VALIDEZ.....	38
CONFIABILIDAD.....	39
TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.....	40
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
SISTEMAS DE VARIABLES.....	42

OPERACIONALIZACIÓN DE LOS OBJETIVOS.....	43
CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	43
CAPÍTULO III	
MARCO TEÓRICO.....	50
ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	50
RESEÑA HISTÓRICA	50
MISIÓN.....	52
VISIÓN.....	52
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO BOLÍVAR.....	52
BIBLIOTECA CENTRAL DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE CURSOS BÁSICOS.....	53
Misión.....	54
Visión.....	54
Estructura organizativa	54
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	55
BASES TEÓRICAS.....	58
CALIDAD DE SERVICIO.....	59
CONTROL DE GESTIÓN.....	66
INDICADORES DE GESTIÓN.....	69
BASES LEGALES.....	74
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	77
CAPÍTULO IV.....	80
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	80
DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN DESARROLLADA POR LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UDO- NÚCLEO BOLÍVAR.....	80
MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES	80
MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES.	135
MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA.	154
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE – NÚCLEO BOLÍVAR DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN LA NORMA ISO 11620:2008.....	162
PERCEPCIÓN DEL USUARIO.....	175
SERVICIOS PÚBLICOS	177
SERVICIOS TÉCNICOS.....	181
PROMOCIÓN DE SERVICIOS.....	182
DISPONIBILIDAD Y USO DE RECURSOS HUMANOS	184
FACTORES QUE AFECTAN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE – NÚCLEO BOLÍVAR.....	185
PERSPECTIVA DE LOS ESTUDIANTES.....	185
PERSPECTIVA DE LOS PROFESORES.....	201

CAPÍTULO V.....	210
LA PROPUESTA	210
PRESENTACIÓN.....	210
JUSTIFICACIÓN.....	210
OBJETIVO DE LA PROPUESTA.....	211
ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA.....	211
ASPECTOS PREVIOS A CONSIDERAR.....	212
FACTIBILIDAD DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PARA LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE – NÚCLEO BOLÍVAR.....	213
FACTIBILIDAD OPERATIVA.....	213
FACTIBILIDAD TÉCNICA.....	221
Hardware.....	221
Software.....	222
FACTIBILIDAD ECONÓMICA.....	223
Beneficios Esperados.....	229
PRESENTACIÓN DE LOS INDICADORES PARA MEDIR Y ANALIZAR EL DESEMPEÑO DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE CURSOS BÁSICOS DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE – NÚCLEO BOLÍVAR.....	231
INDICADORES PARA LA CATEGORÍA DE LAS CONDICIONES FÍSICAS.....	233
INDICADORES PARA LA CATEGORÍA DE SERVICIOS.....	236
INDICADORES PARA LA CATEGORÍA DE PERSONAL BIBLIOTECARIO.....	237
INDICADORES PARA LA CATEGORÍA DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO.....	239
INDICADORES PARA LA CATEGORÍA DE MATERIAL TECNOLÓGICO.....	243
INDICADORES PARA LA CATEGORÍA DE COMODIDADES.....	244
INDICADORES PARA LA CATEGORÍA DE PROMOCIÓN DE SERVICIOS	246
PLAN DE ACCIONES ESTRATÉGICAS DE MEJORA DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE CURSOS BÁSICOS DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE, NÚCLEO BOLÍVAR.....	248
CAPÍTULO VI.....	267
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	267
CONCLUSIONES.....	267
RECOMENDACIONES.....	271
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	273
A N E X O S.....	279
A N E X O 1 - FUNCIONES DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE	280
A N E X O 2 - CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	282

A N E X O 3 -	
FORMATOS DE ENCUESTAS EMPLEADAS EN EL DIAGNÓSTICO.....	284
ANEXO 3.1 – FORMATO DE ENCUESTA PARA LOS ESTUDIANTES.....	285
ANEXO 3.2 – FORMATO DE ENCUESTA PARA LOS DOCENTES.....	288
ANEXO 3.3 – FORMATO DE ENCUESTA PARA LOS EMPLEADOS BIBLIOTECARIOS.....	290
A N E X O 4 -	
VALIDACIÓN DE LOS FORMATOS DE ENCUESTA.....	293
A N E X O 5 -	
VALIDACIÓN DE AUDITORÍA – REUNIÓN DE APERTURA Y CIERRE.....	306
A N E X O 6 -	
PROPUESTA - FORMATO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	309
A N E X O 7 -	
PROPUESTA - FORMATO DE REGISTRO DE DATOS PARA LA MEDICIÓN DE LOS INDICADORES POR CATEGORÍA.....	311
A N E X O 8 -	
PROPUESTA - CUADRO RESUMEN INDICADORES.....	316
A N E X O 9 -	
PROPUESTA – SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS - INSTRUMENTO PARA EL CÁLCULO DE INDICADORES EN MICROSOFT OFFICE EXCEL 2007.....	320
A N E X O 10 -	
PROPUESTA – FORMATOS DEL PLAN DE ACCIONES ESTRATÉGICAS.....	323
ANEXO 10.1 – PROCEDIMIENTO DE RESERVA DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO.....	324
ANEXO 10.2 – POLÍTICAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE PLANOTECA.....	325
ANEXO 10.3 – PLAN DE CURSOS DE FORMACIÓN DE USUARIOS.....	326
ANEXO 10.4 – FORMATO DE SOLICITUD DE PERMISO PROVISIONAL.....	329
ANEXO 10.5 – NORMAS DE TRABAJO DE LA BIBLIOTECA.....	331
ANEXO 10.6 –FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....	333
ANEXO 10.7 – DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS PARA EL ADIESTRAMIENTO Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL.	335
ANEXO 10.8 – ESQUEMA MOTIVACIONAL DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA.....	339
ANEXO 10.9 – FORMATO PARA VERIFICAR LA ADECUACIÓN DE LAS COLECCIONES A LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS.....	340
ANEXO 10.10 – FORMATO DE REGISTRO DE LIBROS CON MAYOR DEMANDA.....	341
ANEXO 10.11 – FORMATO DE REGISTRO DE USUARIOS CUYO LIBRO REQUERIDO NO ESTÁ DISPONIBLE....	342
ANEXO 10.12 – FORMATO DE REGISTRO DE USUARIOS CUYO LIBRO REQUERIDO ES EL MISMO.....	343
ANEXO 10.13 – FORMATO PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA RECOMENDADA Y SUGERIDA PARA LOS PROFESORES, ESTUDIANTES Y ASOCIACIONES DE ESTUDIANTES.....	344
ANEXO 10.14 – ESTRATEGIAS A UTILIZAR PARA LOS LIBROS CON MAYOR DEMANDA.....	347
ANEXO 10.15 – NORMAS PARA ASEGURAR EL ORDENAMIENTO DE LOS ANAQUELES.....	348
ANEXO 10.16 – NORMAS PARA EL TRATO Y CUIDADO DE LOS LIBROS.	349
ANEXO 10.17 – POLÍTICAS PARA LA RENOVACIÓN DE LOS LIBROS.	350
ANEXO 10.18 – FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL PROCESAMIENTO TÉCNICO DEL MATERIAL TECNOLÓGICO.	351

ANEXO 10.19 – POLÍTICAS DE DESCARTE DE LIBROS.....	354
ANEXO 10.20 – PLAN TECNOLÓGICO DE LA BIBLIOTECA.....	356
ANEXO 10.21 – NORMAS EN CUANTO AL USO DE LA BIBLIOTECA.	357
ANEXO 10.22 – DEFINICIÓN DE LAS FUNCIONES DE LAS SALAS.....	359
ANEXO 10.23 – MANUAL DE SEÑALIZACIÓN PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS.	360
ANEXO 10.24 – DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PARA LA SOLICITUD DE LIBROS.....	361
ANEXO 10.25 – SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES PARA UTILIZAR EL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONSULTA Y FICHERO.	362

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

TABLA NRO. 1 - POBLACIÓN Y MUESTRA.....	35
TABLA NRO. 2 - OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	45
TABLA NRO. 3 - RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES – CLASIFICACIÓN POR PROCESOS VERBALES.....	82
TABLA NRO. 4 - RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES – SELECCIÓN MÚLTIPLE.....	126
TABLA NRO. 5 - RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS PROFESORES – CERRADAS DICOTÓMICAS.....	136
TABLA NRO. 6 - RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS PROFESORES – CALIFICACIÓN EN ESCALA LA LIKERT.....	152
TABLA NRO. 7 - RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL BIBLIOTECARIO– CALIFICACIÓN POR PROCESOS VERBALES – VALORACIÓN DEL CLIMA LABORAL.....	155
TABLA NRO. 8 - RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL BIBLIOTECARIO– CALIFICACIÓN POR PROCESOS VERBALES – GESTIÓN BIBLIOTECARIA.....	158
TABLA NRO. 9 - RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL BIBLIOTECARIO– CALIFICACIÓN POR PROCESOS VERBALES – CONDICIONES DE TRABAJO.....	160
TABLA NRO. 10 - RESULTADOS DE LA AUDITORÍA. CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 11620	163

TABLA NRO. 11 - RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO BOLÍVAR EN BASE A LA NORMA ISO 11620.....	172
TABLA NRO. 12 - RESULTADOS DE LOS PORCENTAJES DE “AFECTACIÓN” Y “NO AFECTACIÓN” DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO BOLÍVAR DE ACUERDO A LA PERSPECTIVA DE LOS ESTUDIANTES.	188
TABLA NRO. 13 - FACTORES QUE AFECTAN LA EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS POR CATEGORÍAS DE ACUERDO A LA PERSPECTIVA DE LOS ESTUDIANTES.....	192
TABLA NRO. 14 - FACTORES QUE AFECTAN LA EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS POR CATEGORÍAS DE ACUERDO A LA PERSPECTIVA DE LOS PROFESORES.....	203
TABLA NRO. 15 - RESULTADOS DE LOS PORCENTAJES DE “AFECTACIÓN” Y “NO AFECTACIÓN” DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO BOLÍVAR DE ACUERDO A LOS PROFESORES.....	207
TABLA NRO. 16 - ANÁLISIS F ODA DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE CURSOS BÁSICOS DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE - NÚCLEO BOLÍVAR.....	215
TABLA NRO. 17 - COSTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PROPUESTO PARA LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UDO – NÚCLEO BOLÍVAR.....	224
TABLA NRO. 18 - INDICADORES PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UDO – NÚCLEO BOLÍVAR.	232
TABLA NRO. 19 - PLAN DE ACCIONES ESTRATÉGICAS DE MEJORA DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE CURSOS BÁSICOS DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE, NÚCLEO BOLÍVAR.	251

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

FIGURA 1. - ESTRUCTURA ORGANIZATIVA UNIVERSIDAD DE ORIENTE.....	53
FIGURA 2. - ESTRUCTURA ORGANIZATIVA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE.....	55
FIGURA 3. - EVALUACIÓN DEL CLIENTE SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO	65
FIGURA 5. - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL HORARIO DE ATENCIÓN DE LA BIBLIOTECA.....	85
FIGURA 6. - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL ESPACIO FÍSICO DE LA BIBLIOTECA.....	86
FIGURA 7. - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL ESPACIO FÍSICO DE LAS SALAS DE LECTURA DE LA BIBLIOTECA.....	88
FIGURA 8. - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A SU SATISFACCIÓN CON LAS SALAS DE LECTURA DE LA BIBLIOTECA.....	89
FIGURA 9. - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA CANTIDAD DE PUESTOS DE TRABAJO INDIVIDUAL DE LA BIBLIOTECA.....	90
FIGURA 10. - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL AMBIENTE DE ESTUDIO DENTRO DE LA BIBLIOTECA.....	92
FIGURA 11. - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA COMPETENCIA DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA.....	93
FIGURA 12. - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA CORDIALIDAD DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA.....	94
FIGURA 13. - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA ORIENTACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA.....	96

FIGURA 14. - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL TIEMPO EMPLEADO PARA COMPLETAR LAS SOLICITUDES EN LA BIBLIOTECA.....	97
FIGURA 15. - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA DISPONIBLE EN CARTELERAS U OTROS MEDIOS.....	98
FIGURA 16. - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA CANTIDAD DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO DISPONIBLE..	100
FIGURA 17 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA CALIDAD DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO DISPONIBLE...101	
FIGURA 18 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA DISPONIBILIDAD DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO.....102	
FIGURA 19 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL SERVICIO DE RESERVA DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO....103	
FIGURA 20 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA CANTIDAD DE DÍAS EN PRÉSTAMO DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO.....105	
FIGURA 21 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA CANTIDAD DE LIBROS PRESTADOS POR USUARIO.....106	
FIGURA 22 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO QUE POSEE LA BIBLIOTECA.107	
FIGURA 23 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL SERVICIO DE LA SALA DE COMPUTACIÓN DE LA BIBLIOTECA.....108	
FIGURA 24 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL ESPACIO FÍSICO DE LA SALA DE COMPUTACIÓN DE LA BIBLIOTECA.....110	
FIGURA 25 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA CANTIDAD DE COMPUTADORAS DISPONIBLES DE LA SALA DE COMPUTACIÓN DE LA BIBLIOTECA.....111	
FIGURA 26 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA DISPONIBILIDAD DE PÁGINA WEB DE LA BIBLIOTECA.....112	
FIGURA 27 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL SERVICIO DE BÚSQUEDA DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO.114	

FIGURA 28 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL SERVICIO DE PRÉSTAMO DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO EN LA SALA DE LECTURA.....	115
FIGURA 29 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL SERVICIO DE PRÉSTAMO A DOMICILIO DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO.....	116
FIGURA 30 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL A LOS RECURSOS PARA ATRAER USUARIOS A LA BIBLIOTECA.....	118
FIGURA 31 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA CLARIDAD DE SEÑALIZACIÓN DENTRO DE LA BIBLIOTECA.	119
FIGURA 32 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS HUMANOS DE LA BIBLIOTECA.....	120
FIGURA 33 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA ILUMINACIÓN DE LA BIBLIOTECA.....	122
FIGURA 34 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA VENTILACIÓN DE LA BIBLIOTECA.....	123
FIGURA 35 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO BIBLIOTECARIO COMO UN TODO.	124
FIGURA 36 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL HORARIO DE SERVICIO DURANTE LOS CURSOS DE INTENSIVO.....	127
FIGURA 37 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN LA SONORIDAD DE LAS SALAS DE LECTURA DE LA BIBLIOTECA.	128
FIGURA 38 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN LA DISPONIBILIDAD DE LAS SALAS DE LECTURA DE LA BIBLIOTECA.....	130
FIGURA 39 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN LA ACTUALIZACIÓN DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO DE LA BIBLIOTECA.....	131
FIGURA 40 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA FRECUENCIA DE USO DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA.....	132

FIGURA 41 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA FRECUENCIA DE USO DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA.....	134
FIGURA 42 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN AL SERVICIO BIBLIOTECARIO.....	137
FIGURA 43 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN A LA ADECUACIÓN DE LAS REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..	138
FIGURA 44 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN A LA ADECUACIÓN DE LAS REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS A LAS NECESIDADES DE INVESTIGACIÓN.....	139
FIGURA 45 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN A LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	141
FIGURA 46 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN A LA PÁGINA WEB DE LA BIBLIOTECA.....	142
FIGURA 47 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN A LOS NUEVOS RECURSOS Y SERVICIOS QUE OFRECE LA BIBLIOTECA.....	143
FIGURA 48 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN A LAS CONDICIONES AMBIENTALES DE LA BIBLIOTECA.....	144
FIGURA 49 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN A LAS CONDICIONES DE TRABAJO DE LA BIBLIOTECA.....	145
FIGURA 50 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN A LA CORDIALIDAD DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA.....	146
FIGURA 51 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN AL HORARIO DE APERTURA DE LA BIBLIOTECA.....	147
FIGURA 52 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN A LA RECEPCIÓN DEL FORMULARIO PARA INDICAR BIBLIOGRAFÍA MÍNIMA POR ASIGNATURA.....	148
FIGURA 53 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE SUS REQUERIMIENTOS POR PARTE DE LOS PROFESIONALES BIBLIOTECÓLOGOS.....	149
FIGURA 54 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN A EL EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO DE LA BIBLIOTECA.....	151
FIGURA 55 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN A LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.....	153

FIGURA 56 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO EN RELACIÓN AL CLIMA LABORAL.....	156
FIGURA 57 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO EN RELACIÓN A LA GESTIÓN.....	158
FIGURA 58 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO EN RELACIÓN A LAS CONDICIONES DE TRABAJO.....	161
FIGURA 59 – PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 11620:2008 EN LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UDO – NÚCLEO BOLÍVAR.	173
FIGURA 60 – PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 11620:2008 EN LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UDO – NÚCLEO BOLÍVAR.	174
FIGURA 61 – PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UDO – NÚCLEO BOLÍVAR CON LA CLÁUSULA N°1 PERCEPCIÓN DEL USUARIO.....	175
FIGURA 62 – PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UDO – NÚCLEO BOLÍVAR CON LA CLÁUSULA N°2 SERVICIOS PÚBLICOS.....	178
FIGURA 63 – PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UDO – NÚCLEO BOLÍVAR CON LA CLÁUSULA N°3 SERVICIOS TÉCNICOS.....	181
FIGURA 64 – PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UDO – NÚCLEO BOLÍVAR CON LA CLÁUSULA N°4 PROMOCIÓN DE SERVICIOS.....	183
FIGURA 65 – PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UDO – NÚCLEO BOLÍVAR CON LA CLÁUSULA N°5 DISPONIBILIDAD Y USO DE RECURSOS HUMANOS.....	184
FIGURA 66 – PORCENTAJE DE AFECTACIÓN Y NO AFECTACIÓN PARA LAS CONDICIONES FÍSICAS.....	193
FIGURA 67 – PORCENTAJE DE AFECTACIÓN Y NO AFECTACIÓN PARA LOS SERVICIOS.....	194
FIGURA 68 – PORCENTAJE DE AFECTACIÓN Y NO AFECTACIÓN PARA EL PERSONAL BIBLIOTECARIO.....	195
FIGURA 69 – PORCENTAJE DE AFECTACIÓN Y NO AFECTACIÓN PARA EL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO.....	196

FIGURA 70 – PORCENTAJE DE AFECTACIÓN Y NO AFECTACIÓN PARA EL EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO.....	198
FIGURA 71 – PORCENTAJE DE AFECTACIÓN Y NO AFECTACIÓN PARA LAS COMODIDADES.....	199
FIGURA 72 – PORCENTAJE DE AFECTACIÓN Y NO AFECTACIÓN PARA LA PROMOCIÓN DE SERVICIOS.....	200
FIGURA 73 – PORCENTAJE DE AFECTACIÓN Y NO AFECTACIÓN PARA LA RELACIÓN PROFESOR - BIBLIOTECA.....	204
FIGURA 74 – PORCENTAJE DE AFECTACIÓN Y NO AFECTACIÓN PARA LA RELACIÓN A LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS – PERSPECTIVA DOCENTE.	208

INTRODUCCIÓN

Como en cualquier otro ciclo administrativo, para el caso de los sistemas bibliotecarios, la planificación, la organización, la dirección y el control, son etapas indispensables para el establecimiento de objetivos alcanzables; la orientación de los recursos y, principalmente, el seguimiento y medición de las actividades desarrolladas necesarias para verificar el cumplimiento de los objetivos fijados, conjuntamente con la retroalimentación que pueda generarse de ello, permiten la concepción de cambios y estrategias de mejora enfocadas a que las bibliotecas, en este caso, funcionen como un servicio de apoyo para la docencia, investigación y extensión de las instituciones de educación superior y a su vez, sea ejemplo en el país.

Aunado a ello, la globalización y la complejidad del mundo actual, las transformaciones sociales, económicas y culturales, han llegado a todos los sectores, impulsando que los sistemas bibliotecarios públicos y privados se adecuen a los principios y estándares de calidad manejados internacionalmente, para

gestionar, mejorar, optimizar y controlar, de la manera más eficiente, su funcionamiento.

En este sentido, la norma ISO 11620:2008 - Información y documentación - Indicadores de desempeño para Bibliotecas, está relacionada con la evaluación del desempeño de las bibliotecas de todos los tipos, en función de los servicios prestados por dichas instituciones y la satisfacción que brindan a sus usuarios.

En la educación superior de Venezuela, con el pasar de los años, la preocupación por la calidad, las restricciones presupuestarias, las presiones institucionales y de los usuarios, conducen a las bibliotecas las universidades a plantearse el reto de conocer y valorar su propio funcionamiento, en la actualidad se requiere de herramientas que permitan planear, desarrollar y controlar los servicios bibliotecarios, que sean diseñados de forma cónsona con los requerimientos de sus usuarios (estudiantes y docentes) con la intención de mejorar sus beneficios, eficacia y la calidad de su gestión.

La Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar, no escapa de ésta realidad; se han presentado quejas a nivel institucional por parte de los estudiantes de la universidad mencionando sentirse insatisfechos con el servicio que actualmente reciben, entre las fallas que describen se encuentran: poca disponibilidad de recursos (humanos, materiales y financieros), material bibliográfico insuficiente, falta de servicios complementarios, como por ejemplo: servicios de Internet, reproducción y fotocopiado, servicio de préstamo interbibliotecario, deficiencias en las condiciones físicas del sistema de referencia y ficheros, entre otros. Por lo que surge la necesidad de diseñar un Sistema de Evaluación de la Calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar, basado en la Norma ISO 11620:2008, con el objetivo de evaluar la gestión bibliotecaria de forma continua y estandarizada y manejar datos cuantitativos necesarios para un proceso de toma de decisiones efectiva.

De la importancia del diseño, surge la necesidad de proponer un sistema de la medición de la gestión de la Biblioteca de la UDO, con el propósito de analizar los niveles descriptivos y analíticos en el que se manejen datos relacionados a la realidad de la biblioteca y a la formulación de indicadores de gestión que faciliten el procesamiento e interpretación de la información recolectada, para lograr que la

institución funcione de forma más eficiente y comprometida, con una gestión de calidad orientada a la satisfacción de sus usuarios.

NOTA: para la fundamentación teórica de la investigación se tomaron algunas referencias de data mayor a la establecida en los parámetros de elaboración de Trabajos Especiales de Grado de la UCAB (10 años de antigüedad), por considerarse información de gran valor que respalda el desarrollo efectivo de las variables que se midieron (calidad del servicio, cumplimiento de los requerimientos, satisfacción laboral, manejo de la información, indicadores de gestión, entre otros) y a su vez el diseño de la propuesta planteado.

La investigación está estructurada en seis (6) capítulos que se describen a continuación:

El Capítulo I **“EL PROBLEMA”**, comprende el planteamiento del problema, la formulación del problema, los objetivos de la investigación, tanto el general como los específicos, la justificación, el alcance y las limitaciones de la investigación.

El Capítulo II **“MARCO TEÓRICO”**, comprende tanto los antecedentes de la investigación, como los fundamentos teóricos que la sustentan y el glosario de términos básicos del marco conceptual.

El Capítulo III **“MARCO METODOLÓGICO”**, describe la metodología del trabajo que incluye el tipo y diseño de investigación, la población y la muestra, técnicas para la recolección y el análisis de los datos y la operacionalización de las variables.

El Capítulo IV **“ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS”**, presenta el diagnóstico de la situación actual, la evaluación del desempeño de la biblioteca de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 11620:2008 y determinan los factores que afectan la calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar.

El Capítulo V **“PROPUESTA”**, describe el desarrollo de la propuesta, su justificación, objetivo, estructura, se determina su factibilidad operativa, técnica y económica, plantea los indicadores que sustentarán el diseño del sistema de evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios propuesto y finalmente se presenta el plan de acciones estratégicas diseñado para la implantación de la propuesta de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 11620:2008.

El Capítulo VI **“CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES”**.

Y finalmente, se presentan las referencias bibliográficas y un conjunto de anexos, relacionados con la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La Calidad siempre ha estado integrada en todo trabajo o actividad, su puesta en práctica traslada a tiempos incluso anteriores al nacimiento de Cristo donde ya se manejaba en diversas áreas, como en la construcción, mercadería y la artesanía, entre otras, que se veían obligadas a brindar productos y servicios que cumplieran ciertos estándares mínimos para poder ser ofrecidos y aceptados por los usuarios o clientes, sin incurrir en faltas o errores que podían llegarles a costar hasta la vida misma.

Su concepto a pesar de ser manejado con bastante frecuencia en la actualidad, puede llegar a ser percibido de distintas maneras. Su definición sigue siendo ambigua y muchas veces su uso depende de lo que cada uno entiende por calidad.

Según el Diccionario de la real Academia Española (DRAE) (2005) la palabra calidad proviene del latín *qualitatem*, cuyo significado es “*cualidad*” o “*propiedad*” y es equivalente al término griego *kalos*, que significa “*lo bueno o lo apto*”.

Por su parte, la ISO 8402:1998 - Gestión de calidad y aseguramiento de la calidad – Vocabulario, define la calidad como “Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades explícitas o implícitas”.

En la versión ISO 9000:2006 referente a los fundamentos y vocabulario, se especifica que la calidad “... es el grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos...”

No obstante la definición del término calidad está directamente relacionada a la gestión empresarial, al respecto Vásquez (2007), expresa:

...el término calidad debe ser comprendido por los gerentes, administradores y funcionarios de las organizaciones actuales como el

logro de la satisfacción de los clientes a través del establecimiento adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos eficientes, que permita así a la organización ser competitiva en la industria y beneficie al cliente con precios razonables. (p. 1).

De la misma forma, hay que mencionar que en los últimos años, debido a la globalización y al alto grado de competitividad las organizaciones de clase mundial se enfocan cada vez más en satisfacer eficazmente las necesidades de sus clientes mediante el desarrollo de procesos eficientes. Para ello se crearon referencias estandarizadas conocidas como las normas ISO, con el propósito de unificar criterios en cuanto a calidad para que las organizaciones puedan demostrar y obtener una mayor rentabilidad, además de obtener una mayor satisfacción de sus clientes por la confianza en sus productos y servicios que brindan.

Con el desarrollo de la familia de normas ISO, su propósito fue el crear una norma universal que se aplicase tanto a empresas de servicio como de manufactura, igualmente válida para instituciones gubernamentales y no gubernamentales e incluye a su vez, los sistemas de educación superior y los sistemas Bibliotecarios y los Centros de Información.

Por su parte, la norma ISO 11620:2008 - Información y documentación - Indicadores de desempeño para Bibliotecas, relacionada con la evaluación del desempeño de las bibliotecas de todos los tipos, permite evaluar tanto las acciones que se establecen entre quienes ofrecen y quienes reciben el servicio, como los procesos que son necesarios para que éste se realice eficazmente, considerando fundamentalmente los procesos y actividades que se llevan a cabo, como lo son: servicios públicos, suministro de documentos, préstamo de documentos, búsqueda de información, adquisición de documentos, entre otros.

En tal sentido, bibliotecas de diversas universidades en España y Latinoamérica, como por ejemplo: Red de Bibliotecas Universitarias de España (REBUIN), la Asociación Nacional de Universidades de México, para evaluar bibliotecas, y la Comisión Asesora de Bibliotecas del Consejo Rector de Universidades Chilenas, entre otras, han desarrollado diversas investigaciones enfocadas a evaluar y analizar los servicios y la satisfacción de sus usuarios, a fin de proponer sistemas de indicadores para su evaluación periódica, en función de lo establecido en la norma ISO 11620:2008, alcanzando grandes beneficios para el

desarrollo de su gestión, como por ejemplo: a) La aplicación sistemática de procedimientos de gestión adecuados a la complejidad de la biblioteca universitaria, b) Disponer de información actualizada y relevante para la gestión, c) Medición e interpretación continua de los logros en relación con los objetivos planteados, d) Mejoras en la comunicación interna, que aseguran la fluidez en la comunicación y los intercambios de pareceres entre el personal que labora en las bibliotecas, e) Facilidad para la comunicación con los usuarios, utilizando instrumentos por medio de los cuales los usuarios, especialmente los estudiantes realizan observaciones sobre la calidad y eficacia de los servicios, entre otros.

En Venezuela, hoy en día, el incremento significativo de la población estudiantil principalmente en las instituciones públicas, sus exigencias en cuanto a los servicios que reciben y las restricciones presupuestarias, demandan el desarrollo y uso de herramientas que les permitan mejorar continuamente su gestión, para brindar servicios que respondan a cada una de las necesidades de los estudiantes que llevan a cabo su proceso de formación profesional en ellas.

La Universidad de Oriente (UDO) Núcleo Bolívar fue creada en el año 1960 en el Estado Bolívar, específicamente la Unidad de Cursos Básicos (1968) y la Escuela de Ciencias de la Tierra (1962), ubicadas en la Urbanización La Sabanita, en Ciudad Bolívar, cuya Biblioteca Central carece de herramientas que le permitan evaluar la calidad y eficacia del servicio que prestan diariamente a un gran número de estudiantes que deciden hacer uso de la biblioteca para fortalecer su formación dentro de la universidad y dar respuesta a las distintas exigencias académicas que enfrentan regularmente.

En numerosas oportunidades la calidad del servicio prestado por la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Cursos Básicos de la UDO - Núcleo Bolívar, sea uno de los temas que encabezan las protestas realizadas por el estudiantado y las peticiones hechas por la Federación de Centros Universitarios (FCU), quienes mencionan verse afectados por el mal servicio, situación que en los últimos años no logra satisfacer las necesidades de todos los estudiantes que utilizan este importante recurso. Las causas que lo originan se deben a diversos factores, entre los cuales se encuentran: a) El no contar con la capacidad de recursos (humanos, materiales y financieros) suficiente para albergar y atender a toda la población estudiantil, b) Material bibliográfico insuficiente para responder a

las necesidades de un determinado sector de estudiantes y/o docentes que desarrollan actividades de investigación, c) Falta de servicios complementarios, como por ejemplo: servicios de Internet, reproducción y fotocopiado, servicio de préstamo interbibliotecario, d) Disponibilidad limitada de libros requeridos por carrera, e) Ausencia de medios de información para el usuario sobre el manejo de los sistemas de referencia y consulta, f) Deficiencias en las condiciones físicas del sistema de referencia y ficheros, así como también, del mobiliario y la biblioteca en general, g) No se ofrecen cursos de capacitación a docentes y estudiantes sobre los servicios y uso de los recursos que ofrece la biblioteca, h) Inexistencia de normas para la utilización de las sillas y mesas de las salas de consulta, i) Fallas en la comunicación con las direcciones de escuela (Ciencias de la tierra y Cursos Básicos) y los docentes, para establecer criterios específicos para la adquisición de libros.

En concreto, la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar, no satisface las necesidades de sus usuarios y no utiliza herramientas, ni metodologías de gestión que les permita evaluar la calidad de los servicios que ofrecen, para lograr tomar decisiones acertadas en relación a la solución de las fallas encontradas.

Interrogante de la Investigación

En relación a lo planteado y con el propósito de anticipar los efectos que pudieran derivarse por la inexistencia de herramientas de la calidad, que además permita y ayude a medir, evaluar, determinar las fallas y controlar las desviaciones, como por ejemplo: los Indicadores de desempeño para Bibliotecas Universitarias que derivan de la aplicación de la norma ISO 11620:2008, surge la necesidad de diseñar un sistema de evaluación de la calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos de la Universidad de Oriente - Núcleo Bolívar, basado en la Norma ISO 11620, con la finalidad de incorporar mejoras significativas a su desempeño actual, aplicando herramientas para la evaluación continua de su gestión que se podrá traducir en mayor efectividad en sus servicios, así como también el aumento de la satisfacción de sus usuarios (docentes y estudiantes).

De lo expuesto anteriormente, surgen la siguiente interrogante, ¿Qué elementos son indispensable tomar en cuenta para un modelo de evaluación que garantice el buen funcionamiento de las instalaciones, la prestación de un mejor servicio, una mejor atención por parte del personal que laboran en ella y en general la gestión eficiente de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente - Núcleo Bolívar basado en la Norma ISO 11620:2008?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Diseñar un sistema de evaluación de la calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar, basado en la Norma ISO 11620.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la situación actual de la gestión desarrollada por la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo Bolívar.
2. Evaluar el desempeño de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 11620:2008.
3. Determinar la factibilidad de implementación del modelo de sistema de evaluación de la calidad para la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar.
4. Diseñar un modelo de sistema de evaluación de la calidad basado en la Norma ISO 11620:2008, para la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar.

Importancia y Justificación de la Investigación

La inquietud en cuanto a la calidad de la gestión de los sistemas bibliotecarios, se ha incrementado a medida que pasan los años. En los países latinoamericanos,

instituciones de educación superior en México, Argentina, Chile, entre otros, han reconocido la importancia de las fuentes de información para la generación, aplicación y transmisión del conocimiento.

Se ha comprobado, que las bibliotecas universitarias en la actualidad van más allá de la adquisición de materiales bibliográficos, se consideraran más bien una fuente de servicio de apoyo para las funciones de docencia, investigación y extensión de las instituciones de educación superior y a su vez del país en general, ya que sus clientes son principalmente docentes universitarios (formadores de profesionales) y estudiantes universitarios (futuros profesionales).

La norma ISO 11620:2008 Información y Documentación: Indicadores de Desempeño para Bibliotecas, está relacionada directamente con la evaluación de este tipo de organizaciones bajo el esquema de aseguramiento de la calidad. La aplicación de esta norma permite evaluar la calidad, la eficacia y eficiencia de los servicios en relación a la misión, metas y objetivos de la biblioteca, a través de indicadores de desempeño bibliotecario, aún cuando éstas no se encuentren definidas en la institución.

En las instituciones de educación y en las bibliotecas se considera oportuno e importante las evaluaciones de su gestión, en función de mejorar el desempeño de sus actividades y su resultado en cuanto a la satisfacción de sus clientes, aún cuando se tenga implementado o no un sistemas de gestión de la calidad.

El presente estudio tiene como finalidad proponer un sistema de evaluación de la calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar, basado en la Norma ISO 11620, buscando dar respuesta y solución a la problemática presentada, encabezada por las fallas en los servicios bibliotecarios que en los últimos años no logra satisfacer las necesidades de los docentes y estudiantes que hacen uso de este importante recurso.

Se considera que la realización de este estudio basado en los estándares establecidos en la norma ISO 11620, resulta beneficiosa para la Biblioteca Central, y en general, para la Universidad de Oriente, ya que representará una herramienta fundamental que le permitirá identificar los factores que afectan la calidad en cuanto a la prestación de sus servicios bibliotecarios.

Por otra parte, permitirá incorporar mejoras significativas a su desempeño actual aplicando herramientas para la evaluación continua de su gestión, de acuerdo

a la base de procedimientos eficaces, objetivos concretos, que se originan en el proceso que se pretende mejorar y lo que se traducirá en mayor efectividad en sus servicios, aumento de la satisfacción de los estudiantes de la Universidad de Oriente, de la ciudad en general y mejoras significativas en la formación académica de los futuros profesionales de país.

Entre los principales beneficios que el sistema de evaluación de la calidad otorgará a la Biblioteca Central de la UDO - Núcleo Bolívar se encuentran: a) Determina las necesidades y expectativas de los clientes (docentes y estudiantes) y demás partes interesadas, para lograr la satisfacción de éstos, b) Constituir una herramienta que permite evaluar la calidad y efectividad de los servicios, en función de crear un registro de resultados que permita tomar decisiones acertadas para mejorar los servicios, c) Permitir valorar la eficiencia de los recursos asignados para los servicios, para demostrar la efectividad del manejo y distribución de los recursos que les son asignados a nivel rectoral y demostrar la necesidad o no del aumento de los mismos, d) Desarrollar y establecer un sistema de indicadores de gestión que reflejan el desenvolvimiento real de la institución y facilitan el procesamiento, interpretación y valoración de la información, para la toma de decisiones oportuna, para el personal responsable de la gestión, e) Evaluar el rendimiento, permitiendo identificar logros y limitaciones en la prestación de los servicios, f) Disponer de información actualizada y relevante para la gestión bibliotecaria, g) Facilitar la identificación de los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas, es decir, a través del seguimiento y monitoreo de los indicadores se anticipa o detectan oportunamente situaciones no deseadas, h) Medir los logros en relación con los objetivos planteados y verificar si se están haciendo bien las cosas, comparando lo que es versus cómo debería ser, i) Observar el comportamiento del servicio a través del tiempo, j) Establecer un proceso para la mejora continua, el cual está asociado a la experticia que el personal adquiera y a la retroalimentación de los clientes.

Por último, es importante mencionar que esta investigación significa también un aporte a la sociedad venezolana en general, ya que podrá ser extensiva a otros centros bibliotecarios del sector público o privado local, regional, estatal o nacional, y servirá como soporte para futuras investigaciones relacionadas con el tema en estudio.

Alcance

En cuanto al ámbito geográfico, la investigación se desarrolló en la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar que se encuentra ubicada en la Calle San Simón de la Urbanización la Sabanita, Escuela de Ciencias de la Tierra, Ciudad Bolívar, Estado Bolívar.

De acuerdo a su propósito, la investigación tuvo como finalidad diseñar un sistema de evaluación de la calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar, basado en el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 11620: 2008 Información y Documentación: Indicadores de desempeño para bibliotecas.

Para ello se realizó un diagnóstico de la situación actual de la gestión desarrollada por la biblioteca, se evaluó su desempeño de acuerdo a lo establecido en la norma antes mencionada y se diseñó el modelo del sistema de evaluación de la calidad de los servicios prestados por la biblioteca, permitiendo identificar los factores que afectan la calidad en cuanto a la prestación de sus servicios, así como también, la incorporación de mejoras significativas en su desempeño actual aplicando herramientas que permitirán la evaluación continua de su gestión

Sin embargo, es importante destacar que a pesar que se determinó la factibilidad del sistema de evaluación de la calidad de los servicios prestados por la biblioteca diseñado, su implementación no está considerada en el alcance de esta propuesta, pues dependerá de la disposición de las autoridades universitarias y en especial de la administración de la Biblioteca.

Limitaciones

Entre las limitaciones encontradas, hasta este momento, para el desarrollo de la presente investigación se debe señalar que el proceso de recolección de los datos requeridos, tanto para el diagnóstico como para la determinación del nivel de desempeño, de acuerdo a lo establecido en la norma, se vio afectado por el cierre de las instalaciones por protestas estudiantiles; por lo que el período de desarrollo de la investigación tuvo que alargarse de acuerdo a lo planteado en principio.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se expondrá la metodología de la investigación que se siguió para la elaboración de este estudio, al respecto Balestrini, M. (2002) expresa:

El fin del marco Metodológico es el de situar, en el lenguaje de investigación, los métodos e instrumentos que se emplearán en la investigación planteada, desde la ubicación acerca del tipo de estudio y el diseño de la investigación; su universo o población; su muestras; los instrumentos y las técnicas de recolección de los datos. De esta manera se proporcionará al lector una información detallada acerca de cómo se realizará la investigación. (p. 126)

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, se desarrolla a continuación el Marco Metodológico de la presente investigación.

Tipo de Investigación

La investigación desarrollada en la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar, se realizó de acuerdo a dos criterios específicos: nivel de profundidad y diseño de la investigación.

Según su nivel de profundidad la investigación es de tipo descriptivo, por cuanto comprende describir los elementos que constituyen la situación actual de la biblioteca en estudio, con el propósito de evaluar su desempeño en relación a lo establecido en la norma ISO 11620. Por investigación descriptiva, Pérez (2006) lo define como:

... aquella investigación que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. La investigación descriptiva trabaja sobre hechos y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta (p. 20).

De acuerdo al objetivo general de la investigación, el cuál es diseñar un sistema de evaluación de la calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la

Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar, basado en la Norma ISO 11620, ésta se enmarcó en la modalidad de proyecto factible. UPEL (2005) establece lo siguiente:

...consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El Proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades. (p. 16)

En consecuencia se diseñó un modelo viable del sistema de evaluación de la calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar, basado en la Norma ISO 11620, que facilite su implementación, siempre y cuando dependa de la disposición de las autoridades universitarias y en especial de la administración de la Biblioteca, tal como se indicó en el alcance de la investigación.

Diseño de la Investigación

Partiendo de las características que presenta la investigación según su diseño, ésta es de campo, ya que se realizó en el área de trabajo de forma directa, fundamentándose principalmente en las observaciones claras del proceso desarrollado en la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos de la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar, asegurando que la información provenga directamente de las fuentes principales, en este caso, personal bibliotecario y usuarios (estudiantes y docentes), facilitando su revisión para poder realizar la propuesta del sistema de evaluación de los servicios de la universidad en estudio. La investigación se apoya en información que proviene entre otras, de entrevistas y cuestionarios realizados tanto al personal que labora en esta institución, como a los usuarios de sus servicios.

De esta manera, el diseño de campo permitió enfocarse específicamente en la recolección de datos relacionados con los objetivos planteados al inicio de la investigación, cuyos resultados permitió el diseño apropiado según las condiciones específicas del caso en estudio. Al respecto Sabino (2002), señala:

En los diseños de campo los datos de interés se recogen de forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo. Estos datos, obtenidos directamente de la experiencia empírica son llamados primarios, denominación que alude al hecho de que son datos de primera mano, originales, productos de la investigación en curso sin intermediación de ninguna naturaleza. (p. 64)

En función de que las variables relativas a la eficacia del funcionamiento de la gestión bibliotecaria y la satisfacción que les brinda a sus usuarios, no fueron manipuladas por el investigador y a su vez, se tomaron directamente de la realidad, por lo que el diseño de la investigación es no experimental y transeccional descriptivo.

En cuanto a los diseños no experimentales, Tamayo (2004), establece:

... son los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. En ellos el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo. (p. 45)

Y en relación al diseño transeccional descriptivo, Hernández, Fernández y Baptista (2006), expresan que:

...tienen como objetivo indagar las incidencias de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades; y así proporcionar su descripción. Son por lo tanto estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, éstas también son descriptivas. (p. 210)

Unidad de Análisis

Para el desarrollo de la investigación fue necesario definir claramente el tamaño de la población objeto de estudio y la muestra a quienes se les realizó las entrevistas y encuestas, considerando la población en estudio como el total de personas que laboran en la Biblioteca Central y sus usuarios, representados por los estudiantes y docentes de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos de la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar.

Población y Muestra

Población

Arias (2006) establece que:

La población es un conjunto de finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (p. 81)

Por su parte, Spiegel (2002) expresa que:

Población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio. (p. 36)

Para el caso de esta investigación la población estuvo representada por tres (3) estratos que se describen a continuación:

Estrato 1: representado por las trece (13) personas que laboran en la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos de la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar.

Estrato 2: conformado por noventa (90) docentes que laboran en la Escuela de Ciencias de la Tierra y ciento ochenta (180) en la Unidad de Cursos Básicos de la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar.

Estrato 3: conformado por seis mil quinientos once (6511) estudiantes carnetizados que pueden hacer uso de los servicios de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y en la Unidad de Cursos Básicos de la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar.

Muestra

Conocida la población se procede a determinar la muestra objeto de este estudio. Hernández, Fernández y Baptista (2006), la definen como:

... un subgrupo de la población. Digamos que es un subgrupo de elementos que pertenecen a ese conjunto, definidos en sus características al que llamamos población. Se pretende que ese

subconjunto sea un reflejo fiel del conjunto de la población. Todas las muestras bajo el enfoque cuantitativo, deben ser representativas. (p.240)

Sabino (1996), define la muestra como:

Parte de todo lo que llamamos universo y que sirve para representarlo, es decir, consiste en un número de sujetos que reúnen las mismas características de la población estudiada y, por lo tanto, son representativos de la misma. Cuando la muestra cumple con las condiciones anteriores, es decir, cuando nos refleja en sus unidades lo que ocurre en el universo, lo llamamos muestra representativa. (p. 104).

Para efectos de la investigación se decidió realizar un muestreo no probabilístico, ya que al calcular por medio del muestreo probabilístico al azar estratificado la muestra en cuanto al personal bibliotecario, resultaba igual a cero (0) y para efectos de la norma ISO 11620:2008 éstos se consideran un factor esencial para el desarrollo efectivo de los servicios de cualquier biblioteca. Por su parte Hernández, Fernández y Baptista (2006) sobre las muestras no probabilísticas expresan:

En la muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico, ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o de un grupo de personas y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otro criterio de investigación. La muestra probabilística o no probabilística depende de los objetivos del estudio, del esquema de investigación y de la contribución que se piensa hacer con ella. (p. 241).

A continuación, en la Tabla Nro. 1., se presenta el total de la población y la muestra, de acuerdo al estrato correspondiente.

**Tabla Nro. 1 -
Población y Muestra**

Clasificación	Población	Muestra
Estrato 1		
Personal Bibliotecario	13	8
Sub. Total Estrato 1	13	8
Estrato 2		
Docentes Escuela de Ciencias de la Tierra	90	6

Clasificación	Población	Muestra
Docentes Unidad de Cursos Básicos	180	6
Sub. Total Estrato 2	270	12
Estrato 3		
Estudiantes Carnetizados	6511	186
Sub. Total Estrato 3	6511	186
Total General	6516	206

Diseño: El Investigador (2010)

Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

De acuerdo a lo establecido por Hernández, Fernández y Baptista, (2003): "... las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener información, las técnicas de recolección de datos son: Observación, encuesta en su modalidad cuestionario, el análisis documental, entrevistas, consultas académicas e industriales y otros" (p. 26).

Para la obtención de la información necesaria para el desarrollo de esta investigación resulta necesaria la utilización de las siguientes técnicas de recolección de datos:

Observación Directa: por medio de esta técnica se pudo visualizar, reconocer y examinar el funcionamiento actual de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos de la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar, ya que se tiene contacto directo con los elementos o caracteres en los cuales se presenta el fenómeno a investigar y los resultados obtenidos se consideran datos estadísticos originales.

Para Rivas (1997):

Investigación directa, es aquella en que el investigador observa directamente los casos o individuos en los cuales se produce el fenómeno, entrando en contacto con ellos; sus resultados se consideran datos estadísticos originales, por esto se llama también a esta investigación primaria. (p. 42)

Entrevistas: las entrevistas realizadas son del tipo semi-estructurado, de preguntas y respuestas abiertas, dirigidas a la muestra seleccionada para los diferentes estratos del estudio, a través de esta técnica se pudo obtener información sobre las causas que originan deficiencias en el funcionamiento de la biblioteca, así como también de la percepción y expectativas que los usuarios poseen respecto al servicio.

De acuerdo a Barragán (2001) “las entrevistas semi-estructuradas son conversaciones cuya finalidad es obtener información con respecto a un tema determinado.” (p. 142)

Encuestas: mediante la realización de esta técnica se logró conocer la percepción tanto del personal que labora en la biblioteca, como de los usuarios (docentes y estudiantes), acerca del desarrollo de la gestión de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos de la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar.

El Diccionario de la real Academia Española (2005) hace referencia a la encuesta como: “Cuestionario que recoge los datos de esta consulta”, “Conjunto de datos obtenidos mediante consulta o interrogatorio a un número determinado de personas sobre un asunto”.

Auditoria diagnóstica: se elaboró una lista de verificación con los requisitos de la Norma ISO 11620:2008, para evaluar de esa forma el desempeño de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos de la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar.

Revisión Bibliográfica: Esta técnica permitió obtener la información necesaria para analizar la problemática planteada y los datos obtenidos en función de la información registrada en libros, manuales, informes, proyectos y portales de Internet especializados en el tema, entre otros.

De acuerdo a Tamayo (2004), la revisión bibliográfica se define como:

...el fundamento de la parte teórica de la investigación, y permite conocer a nivel documental las investigaciones relacionadas con el problema planteado. Presenta la teoría del problema aplicada a casos y circunstancias concretas y similares a las que se investiga. (p. 325)

Instrumentos de recolección de datos

Hernández, Fernández y Baptista (2003) expresan que "...un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o variables que el investigador tiene en mente." (p. 249)

Cuestionario: se elaboraron tres formatos de cuestionarios que los consultados llenarán por sí mismos, destinados a obtener repuestas sobre el problema en estudio, con el objetivo de recoger datos sobre la percepción de los empleados y usuarios en función de los estándares de calidad establecidos en la norma ISO 11620:2008. Para Hernández, Fernández y Baptista (2003), el cuestionario es:

...Tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser variado como los aspectos que se midan a través de éste. Y básicamente, podemos hablar de dos tipos de preguntas: "cerradas" y "abiertas". Las preguntas "cerradas" contienen categorías o alternativas de respuesta que han sido delimitadas. En cambio, las preguntas "abiertas" no delimitan de antemano las alternativas de respuesta. (p. 391).

Lista de verificación: se empleó un formato para llevar a cabo la auditoría interna del cumplimiento de la norma ISO 11620:2008 en la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos de la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar, donde se registró por medio de una lista de verificación las conformidades y no conformidades en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 11620 en dicha organización.

Validez y Confiabilidad

Validez

Para llevar a cabo la recolección de los datos, el investigador empleó tres modelos de encuestas, dos para los clientes del servicio bibliotecario (estudiantes y docentes) y otro para los empleados de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente- Núcleo Bolívar, con la finalidad de conseguir datos sobre el funcionamiento

actual de la biblioteca y determinar cuáles son los principales factores que afectan la calidad de los servicios, para luego analizarla, interpretarla y tabularla.

En relación a la validez del instrumento, Namakforoosh (2005), menciona que "... se refiere al grado en que la prueba está midiendo lo que en realidad se desea medir" (p. 227). Por ello, la misma se realizó a través del juicio de expertos, de acuerdo al siguiente procedimiento: se le entregó a tres expertos un formato de validación de los instrumentos, la tabla de operacionalización de las variables y un ejemplar de cada cuestionario, posteriormente a juicio de los tres especialistas el número de preguntas, la redacción clara y pertinencia con los objetivos de ésta investigación, quedaron validados, (Anexo 4).

Las consideraciones que tomadas para la selección de los expertos son: relación con el área en estudio, expertos en en el área de Metodología de la investigación del Sistema de la Calidad y en el área de Estadísticas, todo ello con la finalidad de asegurar la pertinencia y objetividad del documento, para lo cual se tomaron en cuenta las observaciones sugeridas, para contar con un instrumento confiable.

Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, Méndez (2001) expresa que para que un instrumento sea confiable "...debe medir realmente el rasgo o rasgos que se intentan estimar. Debe dar medidas confiables de manera que puedan obtenerse los mismos resultados de su múltiple aplicación en condiciones similares" (p. 196).

Por su parte, Palella y Martins (2004) refieren que:

... la confiabilidad del instrumento está dada por la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos. Representa la influencia del azar en la medida; es decir, es el grado en que las mediciones están libres de la desviación producida por lo errores causales. (p. 150).

Para efectos de la investigación, aun cuando existen diversas técnicas para medir la confiabilidad de los instrumentos, se llevó a cabo la prueba test-retest; que consiste en la aplicación repetitiva del cuestionario a una misma cantidad de personas, en distintas oportunidades y a personas diferentes, con el fin de realizar comparaciones que permitan ajustar los ítems del cuestionario en caso de ser

necesario, principalmente cuando la interpretación sea confusa para los encuestados.

Técnicas para el Análisis e Interpretación de los Datos

Para el análisis de los datos que se obtuvieron en la investigación, se emplearon técnicas para el análisis cualitativo y cuantitativo. En el análisis cualitativo se utilizó:

Técnicas de recategorización: mediante la cual se organizaron, revisaron y clasificaron los datos, con el objetivo de visualizar la situación en estudio de acuerdo a los tres (3) estratos manejados (personal, docentes y estudiantes), para finalmente lograr analizar y comparar los diversos significados producidos en las categorías.

Análisis de contenido: técnica utilizada para la descripción objetiva y sistemática de los datos encontrados, permitiendo reducir la información recopilada durante las entrevistas y encuestas formuladas.

Por su parte, en cuanto a las técnicas de análisis cuantitativo, UPEL (2001) lo define como “una técnica que indaga para conseguir información de sujetos, comunidades, contextos, variables o ambientes en profundidad, asumiendo una actitud absorta y previniendo a toda costa no involucrar sus afirmaciones o práctica” (p 56).

Para Sabino (1992) el análisis cuantitativo se define como “una operación que se efectúa, con toda la información numérica resultante de la investigación. Ésta, luego del procesamiento que ya se le habrá hecho, se presentará como un conjunto de cuadros y medidas, con porcentajes ya calculados” (p.151).

Técnicas estadísticas: se utilizó la descripción de variables para cada estrato de muestra, comparación de grupos con el objeto de indagar sobre la percepción de los usuarios y el análisis de validez para los instrumentos de recolección de datos elaborados.

Estas técnicas permitieron calcular porcentajes y representar gráficamente los resultados de los datos obtenidos para tener la información ordenada con representaciones visuales que nos permitieron su posterior análisis.

Metodología de la Investigación

Para efectuar este estudio se procedió a desarrollar una serie de pasos metodológicos a fin de alcanzar cumplir con éxito los objetivos planteados en la investigación. El procedimiento utilizado para el planteamiento del problema de la investigación y la recolección de información para analizarla, se llevó a cabo en la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos de la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar y fue el siguiente:

1. Título de la investigación: inicialmente se esbozó el título tentativo de la investigación, de acuerdo a la visualización de la situación actual y de las necesidades que de dicha situación pudiesen surgir.

2. Revisión Bibliográfica: se recopiló toda documentación teórica que se considera necesaria para conocer y aclarar términos que de una u otra manera está relacionada con el tema de la investigación realizada.

3. Se realizaron observaciones directas y se entrevistó a la Directora de la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar delimitándose el problema y manifestándose el propósito de la investigación.

4. Planteamiento de los Objetivos de la investigación: de acuerdo a la información recolectada se establecieron los objetivos específicos de la investigación que condujeron al cumplimiento del objetivo general, así como también su justificación y las variables que se consideró para el estudio.

5. Metodología de la Investigación: se definió la metodología en la cual se enmarcó esta investigación, el tipo y diseño de la misma, su población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos a emplear, se determinó la forma de llevarse a cabo la validación y confiabilidad de los instrumentos, las técnicas de análisis de datos, las etapas de la investigación y se elaboró un cronograma de actividades.

6. Se diseñaron los instrumentos de recolección de datos que permitieron identificar y describir las condiciones de funcionamiento de la Biblioteca Central, posteriormente se desarrolló el diagnóstico y se evaluó su desempeño de acuerdo a lo establecido en la norma ISO 11620:2008.

7. Entrevista con los involucrados en el estudio realizándose las entrevistas con el Personal Bibliotecario, docentes y Estudiantes Carnetizados, para la aplicación de los instrumentos diseñados de acuerdo a lo planificado.

8. Tabulación y Representación de los Resultados con la información obtenida se tabuló y representó por medio de gráficos para facilitar su interpretación.

9. Análisis de los resultados producto de los datos recolectados sobre la gestión que se lleva a cabo en la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar.

10. Determinación de la factibilidad de implementación del modelo de sistema de evaluación de la calidad considerándose para ello el tiempo de puesta en marcha, recursos necesarios, información requerida, formatos para la recolección de los datos, entre otros.

11. Se diseñó un modelo de sistema de evaluación de la calidad basado en la Norma ISO 11620:2008, para la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar basado en indicadores que permitan verificar la eficiencia y la calidad de los servicios.

12. Se elaboraron las Conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Sistemas de Variables

El establecimiento de las variables de la investigación, se da con el propósito de definir todo aquello que se midió, controló y estudio en la investigación. Por lo tanto, una vez iniciada la investigación, debió definirse cuáles son las variables que se deseaban medir y la manera en que se realizaría.

Bavaresco (1996), refiere a las variables cómo: “Las diferentes condiciones, cualidades características o modalidades que asumen los objetos en estudio desde el inicio de la investigación. Constituyen la imagen inicial del concepto dado dentro del marco” (p. 76).

A efecto del caso en estudio se establecen un conjunto de variables independientes (cuantitativas) y dependientes (cualitativas) y los indicadores que se emplearon en cada caso. Posteriormente en la operacionalización de los objetivos, ver Tabla Nro. 2, se reseña una tabla que recoge y relaciona distintos elementos de la investigación a partir de su propósito general.

Operacionalización de los Objetivos

Para finalizar el marco metodológico, se establece la operacionalización de los objetivos, que según Sabino (2002) es "... el proceso de encontrar los indicadores que permiten conocer el comportamiento de las variables" (p. 121), es decir, la relación entre los objetivos específicos planteados con las variables de la investigación y la forma de medirlas.

A continuación, en la Tabla Nro 2 se describen las variables, las definiciones conceptuales, los indicadores y las técnicas que se utilizaron en la investigación.

Consideraciones Éticas

En cuanto a las consideraciones éticas que deben tenerse en cuenta en los proyectos de investigación Cabrero, J y Martínez, M (2008), mencionan:

En toda investigación que se va a llevar a cabo, el investigador previamente deberá valorar los aspectos éticos de la misma, tanto por el tema elegido como por el método seguido, así como plantearse si los resultados que se puedan obtener son éticamente posibles. (p.10)

Es realmente imprescindible el considerar que nuestra acción desde el punto de vista de otras personas es un campo tradicional de la ética. La meta y el contenido de un proyecto de investigación para encontrar conocimiento o mejorarlo, son acciones planeadas normalmente desde el punto de vista del investigador que considera utilizar los resultados del proyecto, para solucionar un problema o plantear mejoras a una determinada situación. Sin embargo, es bastante posible que el proyecto cause consecuencias no deseadas a otras personas, además de las previstas en el proceso investigativo.

El desarrollo de ésta investigación se enmarcó en recolectar conocimiento confiable sobre la situación planteada y el caso específico de la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar, sin embargo, no es la meta única pues como objetivo general se planteó diseñar un modelo de sistema de evaluación de la calidad basado en la Norma ISO 11620:2008, estableciéndose como una investigación de tipo descriptiva y de modalidad proyecto factible, que tiene como propósito el encontrar mejoras a la situación objeto del estudio y satisfacer las necesidades de los involucrados en el estudio.

Por ello se tomó en cuenta ciertas consideraciones éticas para la recolección, análisis y presentación de la información recolectada en ésta investigación, entre las cuales se pueden mencionar las siguientes:

1. Privacidad, Confidencialidad y Anonimato en cuanto a la información recolectada en base a los testimonios de los involucrados en el estudio.
2. Ética en la Publicación y Presentación tanto de la información teórica plasmada en el presente documento, con sus respectivas citas y referencias bibliográficas, así como también en la presentación de los resultados obtenidos por medio de las encuestas y entrevistas aplicadas a la muestra objeto de estudio de la presente investigación.
3. Ética en la aplicación de los instrumentos diseñados para la recolección de los datos, como por ejemplo la validación por los expertos, empleada para asegurar la pertinencia y objetividad de los documentos de recolección de datos utilizados (encuestas). También se consideró la ética necesaria para proponer el modelo de sistema de evaluación de la calidad basado en la Norma ISO 11620:2008, para la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar, diseñado por medio de esta investigación, para su factibilidad y su implementación, tomándose en cuenta todas las consideraciones necesarias para ello.

**Tabla Nro. 2 -
Operacionalización de las Variables**

Objetivo General: Diseñar un sistema de evaluación de la calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar, basado en la Norma ISO 11620.				
Objetivos Específicos	Variables	Dimensión	Indicador(es)	Técnicas / Instrumento(s)
Diagnosticar la situación actual de la gestión desarrollada por la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo Bolívar.	Funcionamiento actual de la Biblioteca Central sobre las características de la Calidad del trabajo	Personal Bibliotecario: - Cordialidad, - Cumplimiento de los Objetivos, - Motivación, - Equidad, - Oportunidades de Mejora dentro de la Organización, - Condiciones de Trabajo.	- Cumplimiento de los requerimientos, - Satisfacción Laboral, - Recursos apropiados, - Manejo de la información - Infraestructura adecuada.	Encuesta / Cuestionario

Objetivos Específicos	Variables	Dimensión	Indicador(es)	Técnicas / Instrumento(s)
	Funcionamiento actual de la Biblioteca Central sobre las características de la Calidad del Servicio .	Usuarios: - Expectativas, - Satisfacción, - Comodidad, - Disponibilidad de Libros, - Cordialidad, - Ambiente de Estudio, - Servicios Adicionales, - Calidad del Servicio Horario.	- Apariencia de las instalaciones, comodidad, - -Cumplimiento de los requerimientos, - -Información adecuada. - -Información oportuna, - -Información automatizada, - -Recursos apropiados, - Infraestructura adecuada, - -Atención individualizada.	Encuesta / Cuestionario
Evaluar el desempeño de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 11620:2008.	Desempeño de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos en función de los requisitos de la Norma ISO 11620:2008: - Percepción del Usuario, - Servicios Públicos,	Percepción del Usuario: - Satisfacción del Usuario	- Horario de servicio; - Facilidades de estudio; - Disponibilidad de documentos; - Capacitación de usuario; - Efectividad de los servicios, - Capacidad de respuesta,	Auditoría Diagnóstica / Lista de Verificación de

Objetivos Específicos	Variables	Dimensión	Indicador(es)	Técnicas / Instrumento(s)
	- Servicios Técnicos, - Promoción de servicios y - Disponibilidad y uso del recurso humano.		- Solicitudes Satisfechas.	los requisitos de la Norma ISO 11620:2008 Encuesta / Cuestionario aplicado a los usuarios (docentes y estudiantes) y personal bibliotecario.
		Servicios Públicos: - Información General, - Documentos proporcionados, - Documentos Recuperados, - Documentos prestados, - Fuentes externas, - Servicios de referencias y consultas, - Búsqueda de Información, - Educación al Usuario, - Comodidades.	- Cumplimiento de los requerimientos, - Información adecuada, - -Información oportuna, - Capacidad de servicio de préstamo interbibliotecario, - Efectividad del servicio de referencia y de consulta, - Libros Requeridos en la Colección, - Capacidad de las instalaciones.	
		Servicios Técnicos: - Adquisición de Documentos, - Procesamiento de Documentos, - Catalogación.	- Cumplimiento de los requerimientos, - -Información automatizada, - Disponibilidad de Libros, - Tasa de Circulación, - Uso de la Colección.	

Objetivos Específicos	Variables	Dimensión	Indicador(es)	Técnicas / Instrumento(s)
		Promoción de servicios y disponibilidad.	- Disponibilidad de Sistemas Automatizados, - Tasa de Ocupación de Asientos, - Accesibilidad a la Información, - Efectividad en la promoción de los servicios.	
		Uso del recurso humano.	- Desempeño, - Rotación de puesto de trabajo; - Capacitación, - Fiabilidad, - Oportunidad de información.	
Determinar la factibilidad de implementación del modelo de sistema de evaluación de la calidad para la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar.	Consideraciones para determinar la factibilidad del Modelo de sistema de evaluación de la calidad basado en la Norma ISO 11620:2008, para la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar: - Tiempo de puesta en marcha, - Recursos necesarios,	Evaluación de la factibilidad de implementación del modelo diseñado: - Condiciones Económicas, - Condiciones Técnicas, - Condiciones Operativas, entre otras.	- Cumplimiento de los requerimientos, - Información adecuada, - Costo del diseño, - Puesta en marcha, - Conocimiento requerido para su uso, - Responsable, - Frecuencia de revisión y mantenimiento, - Información	Análisis Documental y de Contenido / Fichas, Cuadros de registro y clasificación de las categorías, Escala de estimación, etc.

Objetivos Específicos	Variables	Dimensión	Indicador(es)	Técnicas / Instrumento(s)
	- Información requerida		automatizada, entre Establecimiento de Metas.	
Diseñar un modelo de sistema de evaluación de la calidad basado en la Norma ISO 11620:2008, para la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar.	Consideraciones para determinar el Modelo de sistema de evaluación de la calidad basado en la Norma ISO 11620:2008, más apropiado para la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar: - Estructura, - Requisitos, - Alcance, entre otros.	Calidad del Servicio. Requisitos de la Norma ISO 11620:2008: - Percepción del Usuario, - Servicios Públicos, - Servicios Técnicos, - Promoción de servicios y disponibilidad, y - Uso del recurso humano.	- Cumplimiento de los requerimientos. - Información adecuada, - Información oportuna. - Información automatizada, - Establecimiento de Metas, - Estrategias de mejora.	Análisis Documental y de Contenido / Fichas, Cuadros de registro y clasificación de las categorías

Diseño: El Investigador (2010)

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Empresa

Reseña Histórica

De acuerdo a lo referido en la dirección electrónica del trabajo desarrollado por Ramírez en el año 2008 (<http://www.monografias.com/trabajos61/historia-universidad-oriente-venezuela/historia-universidad-oriente-venezuela.shtml>), la reseña histórica de la Universidad de Oriente es:

En la década de los cincuenta, la región oriental de Venezuela carecía de instituciones universitarias y presentaba un alto nivel de atraso económico, social y cultural, en contraste con la necesidad de desarrollar los inmensos recursos existentes. Además, existía la necesidad en la población de tener acceso a una educación de alto nivel técnico y científico en donde pudieran formarse los profesionales que dieran respuestas a las necesidades más urgentes de la región.

Poco tiempo después del derrocamiento de la dictadura en Venezuela, el 21 de noviembre de 1958, la junta de gobierno, presidida por el doctor Edgar Sanabria, promulga el decreto ley N° 459, publicado en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 25.831 que permitió la creación de la Universidad de Oriente en la ciudad de Cumaná en el estado Sucre, destinada “especialmente al desarrollo de estudios y profesiones técnicas”.

El 29 de mayo de 1960, el Presidente de la República, Rómulo Betancourt, inaugura oficialmente la Universidad de Oriente. En su discurso destaca: “esta universidad va a permitir la formación de profesionales en las distintas ramas del saber humano, que aquí estudien y que aquí se queden esos estudiantes de la Universidad de Oriente que deben venir de todas las capas sociales, porque en este país debemos hacer cierta la fórmula de que dentro de la democracia la única aristocracia que existe es la del esfuerzo tesonero, laborioso y creador”.

En contra de los pronósticos menos optimistas luchando contra las dificultades iniciales, atacada y, a veces, hasta incomprendida, se fue desarrollando la estructura de la Universidad de Oriente mostrando cada día más su gran fortaleza y su capacidad de crecimiento. Profesores e investigadores llegaron de diferentes lugares de la región oriental y del resto de Venezuela, incluso de otros países de Latinoamérica, de Estados Unidos y de Europa.

El 20 de febrero de 1960, por Resolución del Consejo Universitario, se crea en el Estado Bolívar el Núcleo de Bolívar de la Universidad de Oriente. El 08 de enero de 1962 este Núcleo inició sus actividades académicas con las Escuelas de Medicina y de Geología y Minas.

En agosto de 1968, se crean los Cursos Básicos y en enero de 1969 se inician sus actividades académicas y administrativas. En la actualidad, este núcleo universitario cuenta con su Unidad de Cursos Básicos, la Escuela de Medicina y la Escuela de Ciencias de la Tierra y se dictan nueve carreras, en su sede de Bolívar.

En 1975, mediante Resolución del Consejo Universitario se decreta la creación de la Unidad Experimental de Puerto Ordaz, la cual comenzó sus actividades académicas en 1976 con la apertura de los Cursos Básicos, creándose posteriormente las carreras de: Tecnología en Sistemas Industriales, Tecnología en Administración Industrial, Tecnología en Estadística y Tecnología en Construcción Civil y en noviembre de 1998 se ofrecen cuatro carreras a nivel de licenciatura: Contaduría Pública, Administración, Gerencia de Recursos Humanos y Turismo.

La Universidad de Oriente es única en su género por su carácter experimental, autónoma e innovadora en la unidad profesional de cursos básicos, los departamentos, los lapsos semestrales, el sistema de unidades de crédito, los cursos intensivos, el desarrollo de la investigación científica, docencia y extensión en todos los aspectos del conocimiento que contempla sus programas educativos de pregrado y de postgrado.

Los cursos básicos consisten en una formación que sirve de base a los estudios de formación profesional.

Están constituidos por asignaturas científicas y humanísticas y tienen como propósito servir de tránsito entre los estudios de secundaria y los universitarios, así como nivelar y elevar los conocimientos de los aspirantes a cursar estudios profesionales, en beneficio de la enseñanza activa y experimental.

La universidad de oriente es hoy un complejo sistema universitario con un área de influencia que abarca más de la mitad del territorio nacional, donde siembra los surcos del saber y recoge cosechas de esperanza, dándole vigencia permanente a su lema: *“Del pueblo venimos, hacia el pueblo vamos...”*

Misión

De acuerdo a lo referido en la dirección electrónica de la universidad de oriente (<http://www.udo.edu.ve/>), su misión es:

La Universidad de Oriente asume su vocación de servicio y de excelencia la formación de personas y la contribución al desarrollo espiritual y material de la Nación Venezolana. Cumple su misión a través de las funciones de docencia, investigación y creación en las ciencias y las tecnologías, las humanidades y las artes, y de extensión del conocimiento y la cultura a la sociedad, funciones que ejerce con el más alto nivel de exigencia del saber.

Visión

En base a lo registrado en su dirección electrónica (<http://www.udo.edu.ve/>), la universidad de oriente tiene como visión:

Ser un ente Rector en la Educación Venezolana que asuma una filosofía democrática y participativa; orientada hacia la plena autonomía, comprometida a dedicar sus esfuerzos a la formación de recursos humanos competitivos para el mercado laboral, prestando servicios de calidad en las áreas de conocimiento científico, humanístico y tecnológico mediante la realización de funciones de investigación, docencia y extensión, atendiendo la pertinencia social de cada núcleo, respondiendo oportunamente a las exigencias de su entorno y del país y a las demandas de cambios e innovaciones que caracterizan nuestra época.

Estructura Organizativa de la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar

A continuación, en la Figura 1, se muestra como se encuentra estructurada a nivel organizativo la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar.

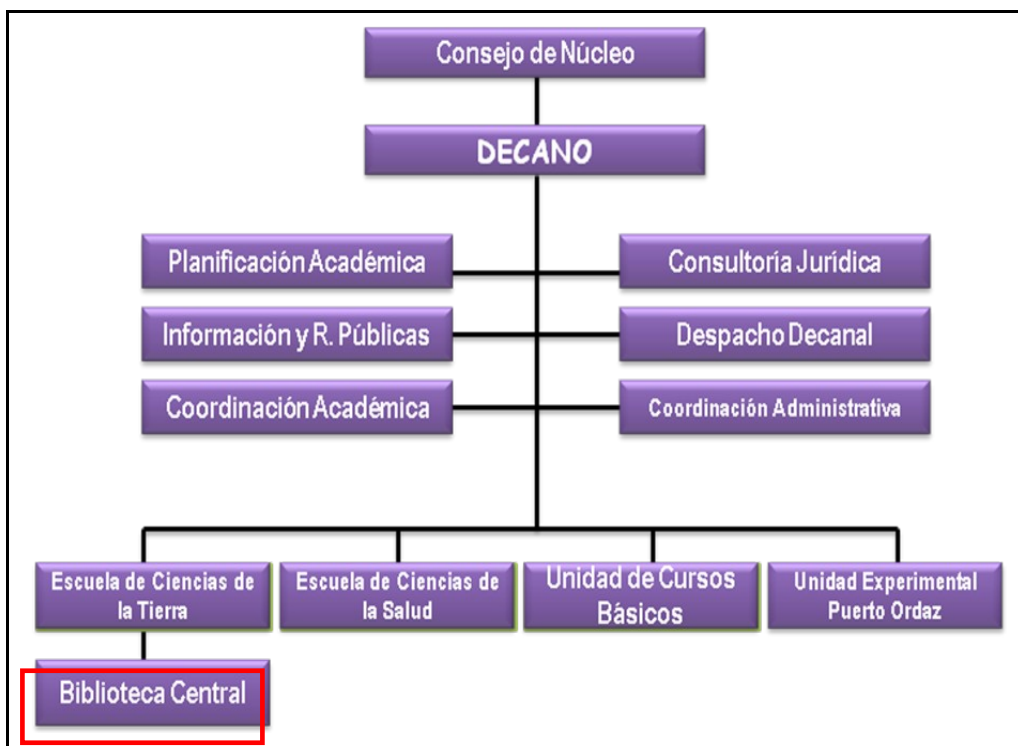


FIGURA 1. - ESTRUCTURA ORGANIZATIVA UNIVERSIDAD DE ORIENTE

Fuente: www.udo.edu.ve (2010).

Biblioteca Central de Ciencias de la Tierra y Unidad de cursos Básicos

La Biblioteca Central de la universidad de Oriente Núcleo Bolívar tiene entre sus principales funciones las siguientes:

1. Controlar la información que derive como producto de la actividad académica y de investigación de la universidad,
2. Preservar y divulgar el acervo documental, bibliográfico, hemerográfico, audiovisual, presente y retrospectivo, destinado a atender las necesidades de información, estudio e investigación de la comunidad universitaria y
3. Proporcionar a los diferentes sectores el libre acceso a los conocimientos y a la información que estos puedan requerir y así atender sus necesidades de formación y actualización, contribuyendo con ello al desarrollo profesional, científico y tecnológico.

Misión

De acuerdo a lo referido en la dirección electrónica de la universidad de oriente (<http://www.udo.edu.ve/>), la misión de la Biblioteca Central de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos es:

Proporcionar servicios bibliotecarios de calidad a la comunidad universitaria de la Universidad de Oriente, a fin de satisfacer los requerimientos de información, que apoyen el desarrollo de la docencia, investigación y difusión de la cultura, mediante una adecuada combinación de la gestión administrativa, personal especializado, recursos documentales e infraestructura física que apoyen la formación de profesionales de excelencia.

Visión

En base a lo registrado en su dirección electrónica (<http://www.udo.edu.ve/>), la universidad de oriente, la Biblioteca Central de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos tiene como visión:

Ser el mediador entre la información universitaria y el estudiantado, contar con el personal calificado para la prestación de servicios y la administración de recursos de información; promover actividades que orienten hacia el desarrollo de competencias en el manejo de la información expandiendo una cultura informativa que responda a las demandas del entorno.

Estructura organizativa

La Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Cursos Básicos de la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar, se encuentra estructurada tal como de muestra en la Figura 2.



FIGURA 2. - ESTRUCTURA ORGANIZATIVA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE

Fuente: www.udo.edu.ve (2010).

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes son investigaciones realizadas acerca del tema y sirven como guía o referencia para lograr manejarlo con eficacia, considerando la forma de haber tratado el problema en esa oportunidad.

Para Pérez (2006) los antecedentes de la investigación "... consisten en el análisis de investigaciones iguales realizadas en el campo de estudio delimitado." (p. 68).

A continuación se presentan algunos trabajos de grado encontrados que se relacionan con el presente estudio:

Barrios y Ravasi (2007), **Satisfacción de Usuarios de la Mediateca de la Universidad Fasta**", trabajo de post grado de la Licenciatura en Biblioteconomía y Documentación, mención ciencia de la información, en la Universidad de Fasta Argentina, tiene como objetivo general evaluar la biblioteca de la Universidad Fasta con el propósito de medir el grado de calidad que alcanzan los servicios y recursos que ofrece a sus usuarios, por otro lado, el generar datos para elaborar un plan estratégico destinado a implementar medidas que permitan mejorar la satisfacción de sus usuarios y la calidad general de los servicios. Para ello se empleó la norma ISO 11620: 1998 y se siguió la siguiente metodología: la primera parte consistió en analizar los objetivos del estudio con el fin de obtener los indicadores necesarios para realizar las mediciones. La segunda parte del estudio fue la consulta de la literatura profesional con el propósito de evaluar indicadores de estudio.

Se concluyó con el hecho que: los puntos negativos se concentran en aspectos construcción y distribución, básicamente la falta de espacio tanto en la sala de consultas como en la sala de computadoras, y en problemas de distribución de las salas de estudio en sectores con un alto porcentaje de ruido. La señalización interna es otro punto débil que atenta contra las ventajas que ofrece la estantería abierta. De estos resultados también puede apreciarse el papel destacado que adquiere la biblioteca para los alumnos encuestados, tanto en la relación con la importancia que adquiere para la transformación de su rendimiento académico, Coeficiente ISO: 3,88 – Bajo (de acuerdo a lo evaluado) como en el clima de

cordialidad y comodidad a la hora de elegirla como espacio para estudiar. Las comparaciones con 1999 muestran avances en la mayoría de las áreas.

La investigación citada guarda estrecha relación al presente proyecto de investigación, pues el propósito de ambas es medir el grado de calidad que alcanzan los servicios y recursos que ofrece a sus usuarios, además de generar datos y un modelo que permita implementar medidas para mejorar la satisfacción de sus usuarios y la calidad general de los servicios. Esto en base a la norma ISO 11620 y en la investigación antes referida.

Beguerí y Olguín (2005), **Estudio sobre la Percepción del usuario en una Biblioteca Universitaria. Norma ISO 11620**. Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Sistemas de Información, de la universidad de San Nacional de Juan en Argentina.

Su objetivo principal fue mostrar el análisis realizado y acercar a los interesados las herramientas que, de una u otra manera, permitan una adecuada gestión y seguimiento de los resultados obtenidos en el estudio de la percepción del usuario. La metodología empleada fueron: escalas de actitud y análisis factorial, las cuales pudieron ser fácilmente extendida al resto de los estamentos o usuarios, identificados en cada biblioteca. Entre las conclusiones podemos mencionar: la idea de implantar mejoras, se realizó mediante el recuento de las tres últimas columnas de la encuesta, obteniéndose así, el porcentaje de alumnos que consideran regular a muy malo cada uno de los atributos, así se obtienen los atributos más críticos, para lograr detectar y analizar las causas que afectan los servicios y tomar medidas al respecto.

Dicha investigación, se considera de gran apoyo pues permite conocer qué resultados a generado la aplicación de herramientas para medir la percepción de los usuarios de una biblioteca universitaria y de esta forma, conducirá al desarrollo de mejoras en la utilización de dichas herramientas y en la recolección efectiva de la información requerida, para lograr que el diseño del modelo de evaluación de la calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar, se ajuste a la realidad y alcance la mejora continua de sus procesos.

García (2004), **Propuesta de un Sistema de Indicadores para controlar y evaluar la gestión universitaria. Caso: Vice- Rectorado Luis Caballero Mejías**". Investigación desarrollada como Trabajo Especial de Grado para optar al título de

Especialista en Gerencia de Proyectos de la Universidad Católica Andrés Bello, García (2004), en Caracas Venezuela.

Se llevó a cabo una investigación de campo, bajo la modalidad de un proyecto factible, donde por medio de la metodología utilizada se presentó lo siguiente: se utilizó un censo de personas integrantes de los departamentos Académico – Administrativo de éste Vice-Rectorado, a los cuales se les aplicó un cuestionario, validado a través del juicio de tres expertos y del cual se obtuvieron los datos necesarios para dar respuesta a los objetivos de ésta investigación. Concluyéndose que se hace necesaria la aplicación de indicadores de gestión en los departamentos de éste Vice - Rectorado, debido a que presentan ausencia de los mismos, que no permite medir el desempeño eficaz de las actividades que realizan.

Se encontró además, debilidades en cuanto a la falta de precisión de jerarquías, carencia de comunicación, escasez de trabajo en equipo, falta de determinación de controles y coordinación de procedimientos administrativos, lo que produce que se desconozca el desempeño real de estos departamentos, que amerita que se establezca la aplicación de los indicadores propuestos tanto cualitativos como cuantitativos, con base en auditorías periódicas para que se pueda lograr mejorar la gestión administrativa alcanzando los objetivos corporativos de esta organización y así obtener la calidad total que debe ser el compromiso de estos departamentos.

Gómez (1998), **“La función de la Biblioteca en la Educación Superior: Estudio aplicado a la Biblioteca Universidad de Murcia”**, trabajo presentado como tesis doctoral en Filosofía y Lógica de la Universidad de Murcia en España.

El objetivo general fue la realización de un estudio sistemático de la situación actual de la Biblioteca Universitaria de Murcia desde el punto de vista de su función en la Educación Superior. Para este estudio se concluye una serie de recomendaciones y medidas de actuación que ayuden a mejorar y completar los servicios de biblioteca, información y documentación necesarios para la Educación Superior en la Universidad de Murcia.

Luego de desarrollar un estudio exhaustivo y la recolección de datos, se mencionan entre las conclusiones, que uno de los factores de planificación básica, como lo es la evaluación del funcionamiento, no se realiza de forma frecuente en las bibliotecas de la Universidad de Murcia. Sólo siete de los bibliotecarios afirman que

evalúan el funcionamiento y efectividad de los servicios de su centro. En la mayoría de los casos se debe tratar de una evaluación intuitiva y reflexiva, pero no sistemáticamente basada en los procedimientos habituales de evaluación. Dentro de los aspectos cuya evaluación realizan más frecuentemente se citan las colecciones y la gestión de adquisiciones. La evaluación de aspectos como los catálogos, los servicios de información y referencia se efectúa en menor proporción. Y hay ausencia total de evaluación mediante valoración de usuarios, en cualquiera de sus posibles aspectos.

La investigación antes citada permite conocer la forma en que se ha llevado a cabo el estudio sistemático de la situación actual de la biblioteca universitaria, como la evaluación del funcionamiento del servicio bibliotecario se considera un factor básico para la planificación y de esta manera lograr visualizar y determinar qué instrumentos de gestión permitirá diseñar sistema de evaluación de la calidad basado en la Norma ISO 11620:2008, para la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar, que se ajuste a las exigencias actuales de los procesos de aprendizaje e investigación de sus usuarios.

Los trabajos de investigación antes citados guardan estrecha relación con este proyecto por cuanto los mismos persiguen el desarrollo y/o implementación de sistemas de evaluación de la calidad de los servicios Bibliotecarios a nivel universitario, estableciéndose para ello, indicadores que permitan medir y controlar todas las etapas del proceso, basándose en muchos de los casos en normas de calidad especialmente en la Norma ISO 11620:2008, con la finalidad de ofrecer un mejor servicios a sus cliente y facilitar la toma de decisiones.

Bases Teóricas

Las bases teóricas de esta investigación se corresponden a la descripción y caracterización de la teoría en la que se soportará y se basará esta investigación, para su mejor comprensión y desarrollo exitoso de la temática abordada. Al respecto Pérez (2006), expresa que “Para alcanzar un buen desarrollo de las Bases Teóricas se requiere, en primer término, una buena descripción de la teoría y seguidamente una explicación de la misma, manteniendo un orden lógico según su complejidad.” (p. 69).

Calidad de Servicio

Calidad

La calidad de un producto o un servicio no es fácil definirla, su concepto a pesar de ser manejado con bastante frecuencia, puede llegar a ser percibido de distintas maneras. Su definición sigue siendo ambigua y su significado va a depender de la apreciación de cada persona, sin embargo, puede decirse que es la percepción que el cliente tiene del mismo. Se considera, una fijación mental del consumidor que asume un estado de conformidad con un determinado producto o servicio, que sólo permanece hasta el punto de necesitar nuevas especificaciones.

Según Horovitz (1994), la calidad "... es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido lograr para satisfacer a su clientela clave. Representa a su vez la medida en que se logra dicha calidad" (p. 17). De acuerdo a lo referido, el nivel de excelencia corresponde al valor que el cliente esté dispuesto a pagar, en función de la satisfacción que dicho producto o servicio responda a sus necesidades y expectativas; considerándose fundamental la trascendencia y mantenimiento de ese nivel en todo momento.

Por su parte, la norma internacional ISO 8402:1998, define la calidad como el "Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades explícitas o implícitas".

En la versión ISO 9000:2006 referente a los fundamentos y vocabulario, se especifica que la calidad "... es el grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos..."

En el Diccionario de la real Academia Española (DRAE) (2005), define calidad como "Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie".

Pillou (2004) establece que existen dos tipos de calidad en la práctica:

Calidad externa, que corresponde a la satisfacción de los clientes. El logro de la calidad externa requiere proporcionar productos o servicios que satisfagan las expectativas del cliente para establecer lealtad con el cliente y de ese modo mejorar la participación en el mercado. Los beneficiarios de la calidad externa son los clientes y los socios externos de una compañía. Por lo tanto, este tipo de procedimientos requiere escuchar a los clientes y también debe permitir que se consideren las necesidades implícitas que los clientes no expresan.

Calidad interna, que corresponde al mejoramiento de la operación interna de una compañía. El propósito de la calidad interna es implementar los medios para permitir la mejor descripción posible de la organización y detectar y limitar los funcionamientos incorrectos. Los beneficiarios de la calidad interna son la administración y los empleados de la compañía. La calidad interna pasa generalmente por una etapa participativa en la que se identifican y formalizan los procesos internos. (p. 2).

En resumen, la calidad ha evolucionado hasta convertirse en una metodología de gestión que ha introducido el concepto de mejora continua en todos los niveles de la organización, considerándose una necesidad estratégica para lograr sobrevivir en el mundo competitivo actual. Por consiguiente, el propósito de calidad es proporcionarle al cliente una oferta apropiada con procesos controlados y al mismo tiempo garantizar que ésta mejora no se traduzca en costos adicionales.

Servicio

En economía y en marketing (mercadotecnia) un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas.

Por su parte, la norma internacional ISO en la versión ISO 9000:2006 referente a los fundamentos y vocabulario, define servicio como:

... el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar, por ejemplo: una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente,... una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente, la entrega de un producto intangible...

Para determinar la calidad de en una organización cuyo producto es un servicio, no se puede intentar verificarla a través de un departamento de aseguramiento de calidad, pues la mayoría de las veces el cliente sólo tiene oportunidad de evaluar el servicio hasta que ya se está desarrollando.

Además que es importante comprender que en el caso del servicio no se pueden estandarizar las expectativas del cliente, debido a que cada cliente es distinto y sus necesidades de servicio también lo son.

Calidad de Servicio

De acuerdo con lo anteriormente mencionado, el servicio no se puede estandarizar, pues depende directamente de las expectativas del cliente y cada cliente posee características, personalidades y por consiguiente, necesidades diferentes. Razón por la cual no existe una receta para brindar un servicio de calidad. Apoyando esta afirmación, Horovitz (1994), expresa "...la calidad de servicio se percibirá de forma diferente según el cliente, ya usuario del mismo". (p . 23)

Por otra parte Berry (1994), expresa que:

La filosofía de calidad de servicio está fundamentada en un enfoque corporativo en el cliente, cultura y sistema de direcciones. El enfoque presenta todo un proceso que incluye desde la preparación y mejoramiento de la organización y del proceso hasta las estrategias, para que además del servicio base, se presten servicios post – venta a través de una comprensión total de las necesidades y expectativas del cliente. (p. 18).

Además Zeithaml, Parasuraman y Berry (1991), expresan:

...el enriquecimiento de un servicio superior en calidad recae sobre todos provocando una reacción en cadena de los que se benefician ante él; consumidores, empleados, gerentes y accionistas, provocando el beneficio general y por ende el bienestar de la comunidad. (p. 36).

En todo caso, llevar a cabo un servicio de calidad no es simplemente ajustarse a las especificaciones establecidas previamente, sino más bien, ajustarse a las especificaciones del cliente, momento a momento. Donde debe destacarse que existe una gran diferencia entre la primera y la segunda perspectiva, las organizaciones de servicio que se equivocan con los clientes, independientemente de que estén cumpliendo con las especificaciones previstas, no están dando un servicio de calidad.

Calidad de Servicio bajo la Perspectiva del Consumidor

Generalmente el ajustarse a las especificaciones del cliente se convierte en un proceso complicado por no decir imposible, en la actualidad el llevar a cabo una gestión de calidad en la organización los enseña a conocer al cliente, sus necesidades y cómo ajustar las especificaciones del producto o servicio a ellas,

hasta llegar a superarlas, considerando fundamentalmente la satisfacción y conservación de los clientes activos, la atracción de clientes potenciales, el diseño de estrategias que satisfagan necesidades cambiantes de los nuevos clientes y la reducción de costos al responder quejas y procesar los reclamos.

Partiendo de ello, se debería entonces saber diferenciar la calidad de un servicio y la calidad de un producto, al respecto Zeithaml, Parasuraman y Berry (1991), expresan:

...la producción, el consumo y la evaluación son tres componentes básicos que diferencian a los servicios de los productos:

En primer lugar, los servicios son básicamente intangibles, porque a diferencia de los productos, los servicios se traducen en actuaciones y experiencias; las especificaciones precisas de producción son difíciles de establecer cuando del servicio se trata. Cuando lo que se vende es puramente actuar, es realmente complejo el criterio que utilizan los consumidores para la clasificación del servicio.

En segundo lugar, los servicios son heterogéneos, su actuación varía de productor a productor, de consumidor a consumidor y de día a día en su proceso de producción. La calidad de las interacciones de los agentes de servicio con sus clientes no puede estandarizarse para asegurar uniformidad del modo como la calidad de los productos puede hacerlo.

En tercer lugar, la producción y el consumo de la mayoría de los servicios son inseparables. La calidad de los servicios generalmente ocurre en el momento que se ofrece el servicio, usualmente cuando se da la interacción entre el cliente y el proveedor; a diferencia de los productos que después de ser fabricados, son distribuidos de forma intacta al consumidor. (p. 46).

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1991), a través de sus investigaciones desarrollaron algunos patrones para la evaluación de los servicios que ofrecen valiosas contribuciones sobre la perspectiva de los consumidores en cuanto a la calidad de servicio. Los autores explican:

...**la excelencia del servicio** radica en el hecho de exceder las expectativas del cliente; ello puede darse con tan solo ofrecer una razón o explicación al consumidor cuando este lo necesite; de no ser así, solo le lograría una definición pobre de la calidad del servicio recibido...

...**la calidad de servicio** percibida por los consumidores puede ser definida como la extensión o discrepancia entre las expectativas o deseos de los consumidores y sus percepciones.

Los consumidores no evalúan la calidad del servicio únicamente por el resultado del mismo, sino por el proceso del servicio en sí...no evalúan únicamente la calidad de los servicios consumidos. También consideran importante el proceso por el que ha pasado el servicio, es decir, el cliente no evaluará únicamente si la encomienda llegó o no a tiempo, sino que considerará importante la manera en que fue atendido en el proceso del consumo del servicio-responsabilidad y amabilidad de los trabajadores, entre otras. El único criterio que cuenta es la evaluación de la calidad de servicio es el definido por el consumidor. (p. 48).

Resultados de la Calidad – Satisfacción del Cliente

El prestar un servicio de calidad trae consigo resultados beneficiosos para la organización desde cualquier punto de vista. Los beneficios (tanto económicos como no económicos) que trae consigo la calidad van a depender del desarrollo de las estrategias apropiadas en pro del mejoramiento del servicio, es decir, agregar valor a detalles que ante los ojos del consumidor sean realmente importantes.

Un servicio de excelente calidad implica ir más allá de los requerimientos y necesidades de los consumidores, la clave del éxito está en anticiparse y prevenir.

Berry y Parasuraman (1991) afirman que de acuerdo a lo recopilado de documentación empírica: "...la confiabilidad es uno de los criterios más utilizados en la evaluación de la calidad de un servicio, sin embargo, no es el único factor determinante para ello." (p. 67).

En el desarrollo de las investigaciones realizadas por Berry y Parasuraman, se obtuvieron resultados sobre 5 dimensiones generales que influyen en la evaluación que el cliente hace de la calidad del servicio:

Confiabilidad: la capacidad de prestar el servicio prometido con seguridad y de forma correcta.

Recursos tangibles o tangibilidad: aspecto de los recursos materiales, equipos, personal y materiales de comunicación que dispone la organización.

Diligencia: voluntad de ayudar a los clientes y de prestar el servicio rápidamente.

Garantía: los conocimientos y la cortesía de los empleados y su capacidad de infundir confianza.

Empatía: la capacidad de prestarles a los clientes atención individual y cuidadosa. (p. 67)

Entre las últimas investigaciones que desarrollaron Berry y Parasuraman (1991, p. 67) (op cit), se evaluó la importancia relativa de las cinco dimensiones de la calidad antes descritas entre más de 1900 clientes de cinco empresas distintas de servicios en base a 100 puntos. Los resultados obtenidos fueron en el siguiente orden: confiabilidad 32 puntos, diligencia 22 puntos, garantía 19 puntos, empatía 16 puntos y recursos tangibles 11 puntos. Se puede apreciar que la confiabilidad, es la dimensión que aparece como la consideración más crítica en todos los estudios que dichos autores realizaron. Berry y Parasuraman (1991), expresan que "...la confiabilidad es la esencia de la calidad de servicio". (p. 68)

Se considera entonces fundamental poseer o desarrollar efectivamente la capacidad de prestar el servicio prometido con seguridad y de forma correcta. Apoyando esta afirmación Grönroos (1984), expresa que "...los usuarios comparan sus expectativas con el servicio que según su percepción recibían, el resultado de este proceso se denomina calidad percibida del servicio". (p. 37).

Desde esta perspectiva, Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993, p. 12), sugieren que:

...la calidad de servicio (discrepancia entre expectativas y percepciones) como tal, es a su vez, el resultado de otras cuatro deficiencias, las cuales, deben ser controladas para una adecuada gestión de la calidad del servicio:

- La diferencia entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones.
- La diferencia entre la percepción de los gerentes de las expectativas de sus clientes y las especificaciones de calidad establecidas en el servicio.
- Las diferencias entre las especificaciones de calidad y el servicio realmente ofrecido.
- La diferencia entre el servicio ofrecido y la publicidad o cualquier tipo de comunicación externa que pueda influir en las expectativas de los clientes.

En función de ello Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), representa el concepto de la calidad de servicio y los resultados obtenidos a través de un modelo, tal como se presenta en la Figura 3, que sugiere la existencia de factores claves que podría dar forma a las expectativas de los clientes: (1) comunicación boca a boca, lo que los usuarios escuchan de los otros usuarios, (2) las necesidades personales de los clientes, (3) la extensión de las experiencias que han tenido con el uso de un servicio y (4) las comunicaciones externas de los proveedores del servicio; como se puede observar estrechamente relacionado a lo mencionado por Grönroos, C. (1984) anteriormente citado.

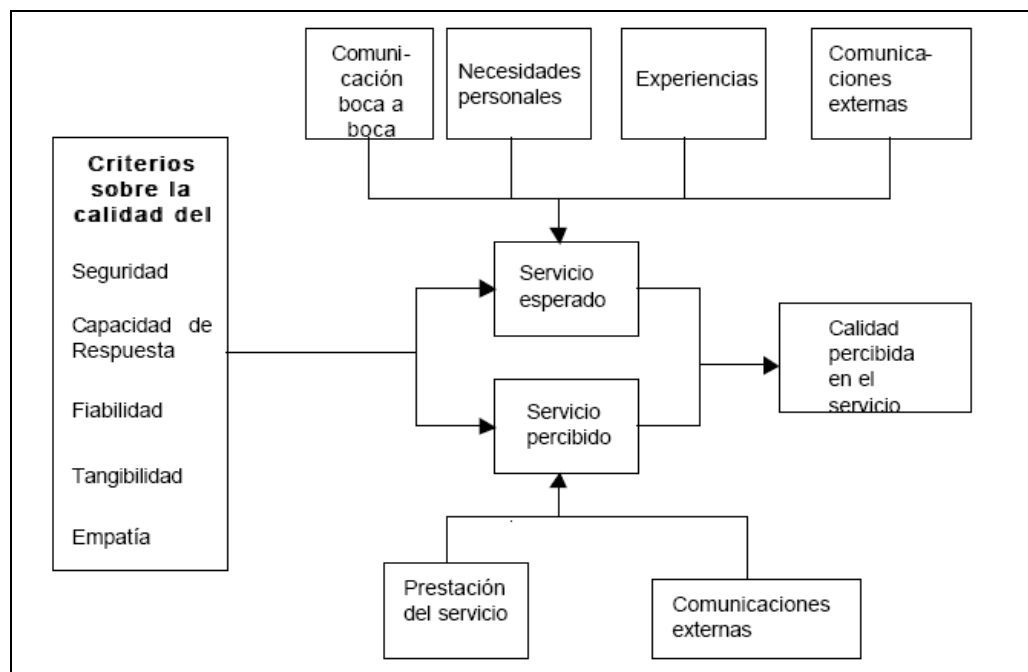


FIGURA 3. - EVALUACIÓN DEL CLIENTE SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fuente: Tomado de: Berry Leonard y A. Parasuraman (1991): Marketing Services: Competing Trough quality, The Free Press, New York (1991). Adaptado por el autor.

Sobre la base de estas consideraciones, vale la pena mencionar que en relación a lo planteado en la actualidad, las organizaciones cada vez más deben asumir retos mayores, lo que las conduce a la imperiosa necesidad de desarrollar nuevos y mejores esquemas de pensamiento que permitan lograr con éxito los objetivos y la razón de ser de la organización.

Las empresas que se encuentran orientadas al cliente desde su concepción más profunda, tienen la capacidad de anticiparse a los cambios, detectando con

antelación las necesidades del mercado y la manera de satisfacerlas. Lo que se considera un bien intangible y perecedero, pues la satisfacción del cliente conduce a la lealtad, logrando obtener beneficios a largo plazo, porque los clientes leales invierten más, remiten nuevos clientes a la empresa y cuesta menos negociar con ellos.

Control de Gestión

Consideraciones Generales

Para Miguel (2005) “la gestión se refiere al conjunto de actividades de decisión que se realizan para alcanzar los fines de una organización” (p. 36). La gestión incluye las funciones que se explican a continuación:

1. Planificación: para Stoner, Freeman y Gilbert (1994), “es el proceso destinado a establecer metas y un curso de acción idóneo para alcanzarlas”. (p. 11).
2. Organización: “es el proceso de organizar la manera en que se dispone el trabajo y se asigna entre los miembros de una organización para alcanzar de manera eficiente las metas y objetivos planeados” (Rodríguez, 2006: p. 148).
3. Dirección: “es la acción de dirigir, de proveer de liderazgo, con el fin de que todos los miembros del grupo deseen y se esfuercen por lograr las metas y objetivos de la organización” (Soria, 2002: p. 59).
4. Control: “evalúa el desempeño de las actividades llevadas a cabo en la organización, e incluye, si es necesario, la aplicación de medidas correctivas que conlleven al logro de los objetivos y metas fijadas (Lau, 2007: p. 262).

Pese a que la tendencia es ir hacia una gestión de tipo participativo, la administración en una organización, generalmente, se lleva a cabo en los tres niveles, Guerrero (2004: 149) y Miguel (2005: p. 36):

1. Gestión Estratégica: es el nivel más elevado dentro de la empresa y se ocupa del propósito y la misión general de la organización, determinando la visión. En este nivel normalmente se encuentran la Presidencia de la organización y la Dirección de la misma.
2. Gestión Táctica: es el nivel intermedio y está relacionado con la aplicación de estrategias a corto y mediano alcance. De acuerdo a Guerrero, O

(2004) “es el nivel donde más se involucra la gerencia pública”. (p. 149). Lo representa la Gerencia de la organización.

3. Gestión Operativa: es el nivel más bajo e incluye la ejecución cotidiana de los objetivos. En este caso este nivel se encuentra representado comúnmente por las áreas y el personal donde se desarrolla el proceso de realización del producto o prestación del servicio, es decir dónde se genera la información que puede alimentar los sistemas de indicadores en caso de que existan.

En este contexto Abad (1996) define el control de gestión como “...un instrumento gerencial, integral estratégico que, apoyado en indicadores, índices y cuadros producidos en forma sistemática, periódica y objetiva, permite que la organización sea efectiva para captar recuerdos, eficiente para transformarlos y eficaz para canalizarlos”. (p. 89).

Por su parte, según Hughes (1995), el control de gestión es: “un sistema organizado para provocar que los gestores descentralizados tomen a su debido tiempo las decisiones adecuadas para alcanzar los objetivos estratégicos perseguidos por cada unidad y por la empresa”. (p. 92).

Entre las funciones asociadas al control de gestión se tienen: a) Apoyar y facilitar el proceso de toma de decisiones, b) Controlar la evolución en el tiempo de los principales procesos y variables, c) Racionalizar el uso de la información, d) Servir de base para la adopción de normas y patrones efectivos y útiles para la organización, e) Servir de base para la planificación y la prospección de la organización, f) Servir de base para el desarrollo de sistemas de remuneración e incentivos, g) Servir de base para la comprensión de la evolución, situación actual y futura de la organización y h) Propiciar la participación de las personas en la gestión de la organización.

Se puede decir entonces que para llevar a cabo un control de gestión efectivo se debe administrar y planificar correctamente, para lograr determinar que se debe hacer y cómo se debe hacer. Posteriormente medir y supervisar las actividades claves del proceso administrativo y operativo, comparando con los planes desarrollados por el nivel estratégico y tomar las decisiones correctas y oportunas que se amerite. Al respecto Beltrán (1998), define el control de gestión como:

...es la acción de garantizar que un proceso, una acción o en general una situación se mantendrá estable, en el sentido de que las variables o

factores, claves se moverán dentro de un rango previamente establecido y deseable, tomando en cuenta el hecho de que el proceso, la acción o situación misma se encargará de realizar por si misma su monitoreo y el correspondiente ajuste, en caso de que se presenten desviaciones frente a lo establecido o esperado.... Toda vez que exista un proceso o situación que sea controlable, se presuponen una serie de variables claves o vitales, para los cuales se han establecido una serie de valores previamente determinados. (p. 89).

De existir etapas para desarrollar el control de gestión, se debería considerar como la más importante el establecimiento de los puntos de control y forma de recopilación de la información necesaria para la toma de decisiones efectiva, a continuación las fases que deberían tomarse en cuenta: a) Recopilación de la información acerca del valor de las variables críticas o vitales, b) Análisis de la información recolectada, puede realizarse a través de la medición con indicadores de gestión, c) Toma de decisión de la acción correspondiente, d) Ejecución de la acción y e) mantenimiento de las condiciones resultantes de la acción.

En la actualidad las organizaciones están sometidas a grandes retos en sus principales funciones, las cuales exigen de sistemas de control que articulen iniciativas y esfuerzos, que fortalezcan la relación entre la gestión y el control, manteniendo la autonomía de las operaciones y a su vez permitiendo la interrelación del sistema para alcanzar los objetivos organizacionales.

Sistema de Control de Gestión

Para lograr una gestión eficaz y eficiente es necesario diseñar un sistema de control de gestión que soporte la administración y permita evaluar el desempeño de la empresa a través del tiempo. Estos sistemas de control deben estar relacionados a la estrategia y la estructura de la organización, además de estar apoyados de sistemas de información, elementos de análisis cuantitativos y cualitativos, que facilite el proceso de toma de decisiones sin llegar a convertirse en un obstáculo o interferencia en el desarrollo normal de las operaciones.

El objetivo de un sistema de control de gestión para Beltrán (1998) se basa en: "...facilitar a los administradores con responsabilidades de planeación y control de cada grupo operativo, información permanente e integral sobre su desempeño, que le permita autoevaluar la gestión y tomar los correctivos del caso". (p. 34).

Con un sistema de control de gestión efectivo se logrará disponer de información que permitirá conocer el estado de la organización, así como también evaluar sus oportunidades, debilidades, fortalezas y amenazas, para mantener el equilibrio en las operaciones del sistema, a fin de alcanzar lo planificado y adaptarlo en caso que sea necesario. Dentro de las herramientas y estrategias que se deben emplear para desarrollar efectivamente el control de gestión se encuentra la creación de indicadores y estándares basados en la planificación estratégica de la organización

Indicadores de Gestión

Las organizaciones necesitan anticiparse a los sucesos que puedan ocurrir y afectar el desarrollo efectivo y eficaz de su proceso, para ello se hace necesario la creación e innovación de sus propios instrumentos de gestión y control a fin de ejecutar estrategias que le permitan asegurar los resultados que se han propuesto alcanzar.

Zambrano (2007), señala que “...un indicador constituye simplemente una medición cuantitativa o cualitativa, que refleja los resultados de una gestión”. (p. 227).

Por su parte Beltrán (1998), expresa que “Un indicador se define como la relación entre variables cualitativas y cuantitativas, que permite observar la situación y tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto de objetivos y metas previstas o influencias esperadas”. (p. 35).

Los indicadores no deben considerarse un fin, sino medios por los cuales se puede alcanzar el objetivo de la organización. Actualmente la gestión empresarial se ha visto influenciada por la implementación de sistemas de indicadores para calcular y evaluar la administración de los recursos, con el fin de que se puedan realizar estimaciones y proyecciones a cortos, mediano y largo plazo.

Estupiñán (2004) afirma que:

...el primer paso para ser operativos, la visión y objetivos estratégicos de una compañía, es el establecimiento y despliegue de indicadores con los cuales se puede hacer el seguimiento del grado de avance de la organización y, en su caso, introducir las oportunas modificaciones tanto en su estrategia como en su operativa. (p. 52).

Con base a su interpretación, por medio del indicador se puede cualificar una acción y orientar a un análisis más detallado en los aspectos en los que se presume desviaciones. Jiménez (1987), define como un indicador de gestión pública “aquella magnitud física o financiera que permite apreciar el grado de consecución de los objetivos trazados (eficacia); de utilización de los recursos (eficiencia); y de satisfacción de las demandas públicas hechas por los ciudadanos (efectividad) o la sociedad”.(p. 196).

Sin embargo, vale destacar la opinión de Onrubia (2005), en el que expresa que:

...las carencias organizativas relacionadas con los flujos de información, las relaciones de autoridad y control, los medios para generar y difundir nuevos conocimientos, entre otros, impiden una incorporación efectiva de sistemas de indicadores de gestión dentro de las instituciones públicas. (p. 45)

Características de los indicadores

Para Rincón (1998), las principales características de los indicadores son las siguientes: “simplicidad, adecuación, validez en el tiempo, conocimiento por parte de los usuarios, auditabilidad y su utilización”. (p. 45).

Al mismo tiempo, refiere otras características relacionadas con su composición:

Nombre: La identificación del indicador es primordial, debe definir claramente su objetivo y utilidad, debe ser concreto,

Forma de cálculo: Cuando se trata de indicadores cuantitativos, se debe tener muy claro la fórmula matemática para el cálculo de su valor, lo cual implica la identificación exacta de los factores o variables que lo conforman y la manera como ellos se relacionan.

Unidades: La manera como se expresa el valor de determinado indicador está dada por las unidades, las cuales varían de acuerdo con los valores que se relacionan.

Glosario: Es fundamental que el indicador se encuentre documentado en términos de especificar de manera precisa los valores que se relacionan en su cálculo. Por lo general, las entidades cuentan con un documento o manual de indicadores, en el cual se especifican todos los aspectos relevantes a los indicadores que maneja la entidad. (p. 45)

Por su parte, Beltrán (1998) refiere:

...los indicadores tienen características intrínsecas que les otorgan especial relevancia en términos del suministro de información rápida y oportuna para la toma de decisiones; no obstante, son precisamente estas características las que los diferencian de otras fuentes de información, que satisfacen otras necesidades de los procesos de evaluación. En este sentido, los indicadores son necesarios para hacer un adecuado seguimiento de los resultados (corto plazo) y al proceso (mediano y largo plazo). (p. 35)

Utilidad de los indicadores

Los indicadores pueden emplearse de diversas formas y su utilidad dependerá directamente de las necesidades de la organización para la cual ha sido creado e implementado, al respecto Beltrán (1998), define las siguientes utilidades:

Elemento de planificación: Durante los procesos de planificación se utilizan con frecuencia los indicadores para establecer la meta u horizonte a donde se quiere llegar, también son usados como estándar o medio de verificación o evaluación de un proceso.

Estándar de seguimiento y control: El indicador ayuda a entender o muestra el estado del problema, sirve de termómetro de una problemática o fenómeno, permite identificar qué tan lejos se está de donde se desea estar, es decir, ayuda a determinar la brecha entre lo planificado o esperado y el punto actual en el que se hace la valoración o medición. Un buen indicador es una señal de alerta antes que el problema sea irremediable e induce a reconocer que es necesario resolver dicho problema.

Herramienta para la toma de decisiones: Son factores para establecer el logro y el cumplimiento de la misión, objetivo y metas en determinado proceso, proporcionando la información de apoyo para la toma de decisiones y el planteamiento de políticas y estrategias para minimizar el problema. (p. 36).

Clasificación de los Indicadores

Entre los principales tipos de indicadores se mencionan los siguientes:

Indicadores de gestión: es la relación entre variables cualitativas o cuantitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto de los objetivos y metas previstas e influencias esperadas (Beltrán, 1998, p. 36). Un indicador de gestión es la expresión del comportamiento y desempeño de un proceso, que al ser comparado con algún nivel de referencia puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso. Los indicadores de gestión

deben reflejar el comportamiento de los factores claves tales como la efectividad, eficacia, productividad (Guevara. 2000, p. 32).

Indicador de calidad del servicio: muestra la capacidad de los organismos competentes para responder en forma rápida, directa y adecuada a las necesidades de los usuarios, siendo precisamente la satisfacción del beneficiario el principio básico de la calidad (Pinto. 1994, p. 1).

Indicador de efectividad: evidencia el grado en el que una organización es capaz de lograr sus metas (Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván. 2002, p. 117) o solventar los problemas.

Indicador de rentabilidad: mide el rendimiento que producen los capitales utilizados en un determinado periodo de tiempo (Sánchez. 2002, p. 2). Por otra parte, según la teoría de sistemas, se consideran los indicadores siguientes (Colombo. 2006, p. 5):

Indicador de entrada: describe la cantidad de solicitudes de servicios que hacen los clientes internos o externos a la unidad objeto de estudio (Colombo. 2006, p. 81).

Indicador de insumo: suministra información sobre los recursos empleados en el proceso productivo (Pedraja, Salinas y Salinas. 2005, p. 116).

Indicador de proceso: evidencia las actividades, las tareas y los esfuerzos realizados en la unidad de análisis para transformar los servicios deseados. (Pedraja, Salinas y Salinas. 2005, p. 117).

Indicador de efectos: demuestra el nivel de repercusión, a corto plazo, en los usuarios como consecuencia de los productos resultantes de la unidad de análisis.

Indicador de impacto: el impacto es el nivel de repercusión final a largo plazo de los servicios que presta la organización pública en el entorno social en el que se desenvuelve (Guevara. 2000, p. 27). Entonces, un indicador de impacto es la magnitud del cambio experimentado en el alcance de una variable como consecuencia directa de una acción específica (Pacheco, Castañeda y Caicedo. 2002, p. 57).

Indicadores de unidad de análisis: determinan si los esfuerzos de un determinado departamento o de la organización en general se han orientado al cumplimiento de su misión.

Metodología para construir Indicadores de Gestión

Existe una diversidad de metodologías para construir indicadores de gestión, entre ellas Beltrán (1998), reseñó nueve (9) fases:

La primera consiste en precisar los objetivos y las estrategias que se emplearán para construir indicadores. En la segunda y tercera fase se identifican factores críticos de éxito asociados a la eficacia, la eficiencia y la productividad de la gestión. La cuarta fase incluye valor inicial, el umbral y el rango de gestión que se establece para cada indicador. En la quinta fase se diseñan las medidas de cada indicador, el cual debe tener valor único, meta y una fuente que proveerá la información pertinente para su cálculo; asimismo, la frecuencia con que se obtendrá la información. En la sexta fase se establecen las necesidades de recursos que demanda la realización de las mediciones. En la séptima fase se realizan pruebas y ajustes del indicador o sistema de indicadores de gestión, se hace hincapié en la precisión del indicador tomando en cuenta su pertinencia, valores y rangos establecidos, fuentes de información seleccionadas, frecuencia en la toma de la información y destinatario de la información. La octava fase, consiste en estandarizar y normalizar el indicador, se da un proceso de especificación, documentación, divulgación e inclusión entre los sistemas de operación del indicador; además se desarrollan manuales de indicadores de gestión. Finalmente en la novena fase, se describe la evaluación y ajuste del indicador de gestión, mediante el permanente monitoreo. (p.36)

De igual forma, Mariño (2003) planteó una metodología que comprende tres (3) pasos:

El primero, consiste en definir los atributos importantes del indicador con el mayor número posible de ideas innovadoras; por consenso, se seleccionan las ideas más apropiadas, utilizando un diagrama de Pareto. Posteriormente se identifican, seleccionan y describen los indicadores. En el segundo paso se evalúan los indicadores propuestos, mediante la validez y practicidad, tomando en cuenta tres criterios: medición; claridad y control. El tercero y último paso, consiste en comparar los indicadores contruidos con los indicadores existentes en la organización, para evitar duplicidad, se valoran los indicadores seleccionados con los mismos criterios y se define el menor número de indicadores que tenga relación con la toma de decisiones. (p. 45).

También es importante mencionar que Martínez y Coronado (2003) recomendaron en su metodología dos pasos para construir indicadores de gestión:

En el primero, identificar y clasificar el indicador. Para lograrlo, se deben realizar reuniones y entrevistas; además, revisar otros indicadores utilizados en experiencias similares; aunado a una exhaustiva revisión

bibliográfica sobre el problema; para ello se cuenta con bases de datos, redes de información y documentos.

Aquí se define el marco de referencia, los conceptos y las variables de los indicadores obtenidos. En el segundo y último paso, se organiza la información en cuadros y gráficos, que ubiquen los indicadores al interior de categorías conceptuales, dimensiones y variables.

De lo anteriormente expuesto, se puede sintetizar que cualquiera sea la metodología empleada para construir indicadores de gestión, se deben considerar aspectos como: objetivos, metas, definición del indicador, área del indicador, recursos, periodicidad, entre otros.

Bases Legales

Para la presente investigación se consideró necesario establecer las bases legales que enmarcan la calidad en Venezuela, por lo que se tomaron en cuenta la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la Ley del Sistema Venezolano para la Calidad, en donde reposan las bases Jurídicas para la calidad en nuestro país, cuyo objetivo es garantizar los derechos de las personas a disponer de bienes o servicios de calidad en el país y a diseñar el marco legal que regule el Sistema Venezolano para la Calidad.

Ambas referencias legales buscan activar los mecanismos necesarios para que las empresas del Estado y/o privadas trabajen con la calidad requerida, adoptando para ello la filosofía de la calidad, lo que se traduce en realizar y administrar los recursos con eficiencia y eficacia.

Entre los artículos de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela que se encuentran vinculados a los principios fundamentales del individuo y al Control de la Calidad, se pueden mencionar los siguientes:

En el TÍTULO I - Artículo 3, relacionado a los PRINCIPIOS FUNDAMENTALES, se establece lo siguiente:

El Estado tiene como fines esenciales la defensa y el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad, el ejercicio democrático de la voluntad popular, construcción de una sociedad justa y amante de la paz, la promoción de la prosperidad y bienestar del pueblo y la garantía del cumplimiento de los principios, derechos y deberes reconocidos y consagrados en esta Constitución.

La educación y el trabajo son los procesos fundamentales para alcanzar dichos fines.

TÍTULO VII - Artículo 117, relacionado a los DERECHOS ECONÓMICOS DE LA CONSTITUCIÓN de la República Bolivariana de Venezuela, expresa:

Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen; a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

Partiendo de lo establecido en los artículos antes citados de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, se estableció la Ley del Sistema Venezolano para la Calidad con el objetivo de complementar y desarrollar los principios orientadores en materia de calidad, así como también diseñar el marco legal que regule el Sistema Venezolano para la Calidad.

TÍTULO I - Artículo 2, relacionado a las DISPOSICIONES GENERALES de la ley, se establece entre sus objetivos generales los siguientes:

1. Establecer las disposiciones rectoras en materia de calidad para asentar las bases para el desarrollo de las actividades en pro de la competitividad nacional e internacional de la industria, el comercio y la prestación de bienes y servicios, así como la satisfacción de consumidores y usuarios;
2. Establecer el alcance y los lineamientos de los subsistemas de Normalización, Metrología, Acreditación, Certificación, Reglamentaciones Técnicas y Ensayos, a los efectos de asegurar las actividades que éstos realizan y el óptimo funcionamiento del sistema para la Gestión de la Calidad en el país;
3. Estimular la calidad y la competitividad del Estado y de las empresas en cuanto a los servicios y los bienes que éstos proveen;
4. Promover y asegurar la participación de todos los interesados en el funcionamiento del Sistema Venezolano para la Calidad, como mecanismo para la mejora continua;
5. Regular y controlar las actividades del Sistema Venezolano para la Calidad en el campo de la salud, seguridad, ambiente y prácticas que puedan inducir en error al consumidor o usuario;

6. Establecer, coordinar y promover las actividades del Sistema Venezolano para la Calidad, que se realizan en el ámbito voluntario; y

7. Fomentar la cooperación en materia de normas, reglamentaciones técnicas y procedimientos de evaluación de la conformidad con miras a facilitar el acceso a los mercados nacionales e internacionales y fortalecer los lazos de confianza entre las partes involucradas.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y La Ley del Sistema Venezolano para la Calidad, complementan las bases para una implementación de cualquier Sistema de Gestión de Calidad. Las disposiciones legales, referidas en las leyes, le dan el soporte necesario para que la Norma COVENIN ISO 9001:2000 pueda adaptarse en cualquier organización.

La relación de la Norma COVENIN ISO 9001:2000 se relaciona con varios Subsistemas, descritos en la Ley del Sistema Venezolano para la Calidad, por cuanto establecen los métodos para medir el desempeño de la organización, a fin de determinar si los objetivos fueron alcanzados y cumple con las reglamentaciones técnicas, incluyendo: mediciones financieras, mediciones de los procesos a través de toda la organización (incluye equipos de procesos y ensayos), mediciones externas (benchmarking), medición de la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas y medición de factores críticos de éxito.

Para efectos de esta investigación y de lo planteado en su objetivo general que de acuerdo a lo comentado anteriormente está relacionado a la medición de la satisfacción de los clientes y medición de factores críticos de éxito, se debe incluir dentro de las referencia normativas lo establecido en la Norma ISO 11620:2008 Información y Documentación - Indicadores de desempeño para bibliotecas, cuyo propósito es aprobar el uso de indicadores de desempeño en bibliotecas y extender el conocimiento sobre cómo llevarse a cabo la medición de los indicadores.

La Norma ISO 11620:2008 especifica los requisitos de un indicador de desempeño para bibliotecas y establece un conjunto de indicadores para uso de bibliotecas de todos los tipos. Así como también, da una guía de cómo instrumentar los indicadores donde tales indicadores aún no están en uso. La calidad de los servicios de biblioteca está relacionada al tópico más amplio de administración de la calidad y aseguramiento de la calidad.

Por medio de esta Norma Internacional se proporciona una terminología normalizada y definiciones concisas de los indicadores de desempeño. Además,

contiene descripciones concisas de los indicadores y de la colección y el análisis de los datos necesitados por medio de su relación con la Norma ISO 2789:1991, Información y Documentación-Estadística de biblioteca internacional.

De lo expuesto anteriormente se desprende que los instrumentos legales y jurídicos citados tienen como finalidad hacer de la Administración Pública un ente eficiente y eficaz, estimulándola a brindarle a la colectividad productos, bienes y servicios de calidad, lo cual se logra mediante la aplicación de herramientas e instrumentos que permitan calcular la calidad y eficacia de los servicios proporcionados por una biblioteca y otras actividades a las que se compromete una biblioteca y para calcular la eficiencia de los recursos destinados por la biblioteca a tales servicios y otras actividades, requisitos que se encuentran inmersos en la filosofía de los sistemas de gestión de la calidad.

Glosario de Términos

De acuerdo al objetivo de esta investigación se considera importante definir los siguientes términos, de acuerdo a la Norma ISO 11620:2008 Información y Documentación - Indicadores de desempeño para bibliotecas:

Accesibilidad: Facilidad de entenderse y usar un servicio o instalación. (Adaptado de la Norma ISO 2789:1991)

Adecuación: Adaptabilidad de cualquier indicador dado para la evaluación de una actividad específica. (Adaptado de la Norma ISO 2789:1991)

Biblioteca: Organización, o parte de una organización, de la que la principal dirección es mantener una colección de documentos y facilitar, por los servicios del personal el uso de tales documentos requeridos para cubrir las necesidades de información, investigación, educativas o recreativas de sus usuarios. (Adaptado de la Norma ISO 2789:1991)

Calidad: La totalidad de facciones y características de un producto o servicio que se lleva con la habilidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades declaras o implicadas. (ISO 8402, (1) en el anexo C)

Desempeño: Eficacia de la provisión de servicios por la biblioteca y la eficiencia de la asignación y uso de recursos en el suministro de los servicios.

Disponibilidad: Grado al cual los documentos, instalaciones o servicios son suministrados realmente por la biblioteca al momento que son requeridos por los usuarios.

Documento: Información registrada que puede tratarse como una unidad en un proceso de documentación sin tomar en cuenta sus características y forma física.

Eficacia: Medida del grado al que los objetivos dados son realizados.

Eficiencia: Medida de la utilización de recursos para obtener un objetivo dado.

Evaluación: Proceso de estimación de la eficacia, eficiencia, instalación y relevancia de un servicio o comodidad.

Fiabilidad: Grado al que una medida produce repetida y consistentemente el mismo resultado.

Gasto corriente: Gasto en moneda sobre el personal, y sobre los recursos que son usados y reemplazados regularmente, excluyendo gasto de capital tal como artículos de capital importancia, edificios nuevos, extensiones o modificaciones a los edificios existentes y equipamiento de cómputo.

Indicador: Expresión (que puede ser numérica, simbólica o verbal) usada para caracterizar actividades (eventos, objetos, personas) tanto en términos cuantitativos como cualitativos con el fin de calcular el valor de las actividades caracterizadas y el método asociado.

Indicador de desempeño: Expresión numérica, simbólica o verbal, derivadas de la estadística de la biblioteca y datos usados para caracterizar el desempeño de una biblioteca.

Instalaciones: Equipamiento, lugares de estudio, etc., proporcionados a los usuarios de la biblioteca.

Misión: Declaración aprobada por las autoridades al formular los objetivos generales de la organización y sus selecciones en el desarrollo de productos y servicios.

Objetivo: El blanco específico para una actividad al alcanzarse como una contribución para conseguir el objetivo general de una organización.

Objetivo general: Estado deseado de asuntos a ser realizados por la instrumentación de las políticas acordadas.

Población a atender: Individuos para quienes la biblioteca a establecido para proporcionar sus servicios y materiales.

Población objetivo: Grupos de usuarios reales y potenciales adscritos a una biblioteca individual como el objeto de un servicio específico o como los usuarios primarios de materiales determinados.

Préstamo: La transacción de préstamo de un documento, para usarse durante un periodo definido de tiempo, para un usuario directamente o desde una institución a otra. (Adaptado de la Norma ISO 2789:1991).

Recursos: Activos de la biblioteca incluyendo materiales del personal, equipamiento, espacio, etc.

Título: Palabra o frase que usualmente, aparece sobre un documento, por la que es conveniente referirse a dicho documento, que puede ser usada para identificarlo y que con frecuencia (aunque no invariablemente) lo distingue de otro documento. (Norma ISO 2789:1991).

Usuario: Recipiente de los servicios de la biblioteca.

Validez: Grado al que un indicador realmente mide lo que se intenta medir.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación de las técnicas de procesamiento y análisis de los datos recogidos por medio de las técnicas e instrumentos de recolección, previamente definidos en el Capítulo II Marco Metodológico, con el fin de dar respuesta a cada uno de los objetivos específicos planteados dentro del alcance del estudio y dar respuesta a la interrogante de la investigación.

Diagnóstico de la situación actual de la gestión desarrollada por la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo Bolívar.

Con la finalidad de diagnosticar la situación actual de la gestión desarrollada por la Biblioteca Central de la UDO – Bolívar y determinar qué factores inciden en la prestación del servicio, por parte del personal que allí labora, las cuales afectan directamente a los usuarios, docentes y alumnos, se llevó a cabo la aplicación de técnicas e instrumentos que permitieron determinar las posibles causas que inciden en el uso eficiente de estas instalaciones.

El objetivo primordial es presentar una guía que permita establecer acciones de mejora en el funcionamiento de la biblioteca central, que disminuyan las deficiencias y ayude a mejorar el uso de las instalaciones y servicios.

Medición de la percepción de los estudiantes

Para medir la percepción de los estudiantes se diseñó un modelo de encuesta que fue aplicada a los 186 estudiantes que son la muestra seleccionada de la población en estudio. El formato está conformado por dos secciones: la primera sección, formada por una serie de preguntas cuyas respuestas están clasificadas por procesos verbales y; la segunda sección, integrada por aseveraciones con

respuestas de selección múltiple relacionadas con el funcionamiento actual de la biblioteca; ambas, con la finalidad de determinar los factores que según el criterio del estudiantado tiene mayor influencia en la eficiencia de los servicios bibliotecarios, para mayor detalle ver el Anexo 3.1.

A continuación se presentarán los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta aplicada a los estudiantes.

En la Tabla Nro.3 se muestra la distribución de los resultados de manera general para la primera sección de la encuesta formada por una serie de preguntas con respuestas de clasificación por procesos verbales, de acuerdo a la percepción que los estudiantes tienen con respecto a la eficiencia de los servicios de la biblioteca.

**Tabla Nro. 3 -
Resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes – Clasificación
por Procesos verbales**

Tópico	PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES						TOTAL
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No Respondió	
1. Horario de atención de la Biblioteca.	4	19	69	59	33	2	186
2. Espacio físico de la Biblioteca.	2	28	63	87	6	0	186
3. Espacio físico de la sala de lecturas.	6	26	112	33	9	0	186
4. Satisfacción con las salas de lecturas.	4	24	78	65	11	4	186
5. Cantidad de puestos de trabajo individual.	0	19	76	74	17	0	186
6. Ambiente de estudio dentro de la Biblioteca.	2	30	50	74	24	6	186
7. Competencia del personal.	2	13	63	52	43	13	186
8. Cordialidad del personal.	2	28	41	91	20	4	186
9. Orientación por parte del personal dentro de la Biblioteca.	18	43	71	52	2	0	186
10. Tiempo empleado en completar sus solicitudes.	4	20	46	71	39	6	186
11. Información de la Biblioteca disponible en carteleras u otros medios.	7	32	100	32	13	2	186
12. Cantidad de material bibliográfico que posee.	2	8	61	74	37	4	186
13. Calidad del material bibliográfico que posee.	2	26	84	65	9	0	186
14. Disponibilidad del material bibliográfico.	4	33	78	47	20	4	186
15. Servicio de reservas de material bibliográfico.	0	19	86	65	9	7	186
16. Cantidad de días en préstamo de material bibliográfico.	2	11	89	50	30	4	186
17. Cantidad de libros prestados.	0	35	99	33	15	4	186
18. Equipamiento tecnológico que posee.	4	31	93	43	15	0	186
19. Servicio de sala de computación.	0	0	45	69	72	0	186
20. Espacio físico de la sala de computación.	0	6	37	78	61	4	186
21. Cantidad disponibles de computadoras.	0	13	73	63	37	0	186
22. Disponibilidad de página web de la biblioteca.	0	9	49	80	48	0	186
23. Servicio de ayuda en la búsqueda de material bibliográfico.	0	6	24	74	78	4	186
24. Servicio de préstamo en la sala.	2	9	69	61	41	4	186
25. Servicio de préstamo a domicilio.	0	26	86	44	30	0	186
26. Recursos para atraer usuarios a la biblioteca.	4	9	71	57	45	0	186
27. Claridad de señalización dentro de la Biblioteca.	0	2	41	80	59	4	186
28. Disponibilidad de recursos humanos.	2	4	35	87	58	0	186
29. Iluminación de la biblioteca.	2	7	86	54	33	4	186
30. Ventilación de la biblioteca.	0	19	61	67	37	2	186

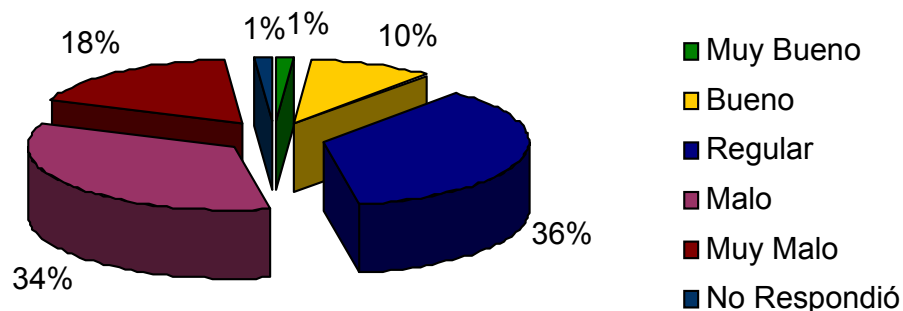
31. En general ¿cómo evaluaría la calidad del servicio ofrecido por la biblioteca como un todo?	2	19	43	61	61	0	186
TOTAL (%)	1	10	36	34	18	1	100%

Fuente: El Investigador (2011).

En la Figura 4 se muestra el resultado obtenido para la percepción de los estudiantes con relación al servicio bibliotecario.

Figura

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL SERVICIO BIBLIOTECARIO



RA 4. - RESULTADO DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL SERVICIO BIBLIOTECARIO

Fuente: El Investigador (2011).

En la Figura 4 se observa que tan solo el 1% de los 186 estudiantes encuestados opinan que el servicio bibliotecario en general es MUY BUENO, el 10% lo considera BUENO, el 36% considera que dichos servicios son REGULAR, pudiendo resaltar que agrupando el porcentaje de BUENO y MUY BUENO, representa el 11%, lo que manifiesta que los servicios que ofrece la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar no cumplen o satisfacen los requerimientos de sus estudiantes en relación a la eficiencia de los servicios prestados. Mientras que el 52%, conformado por el 34% y 18% corresponden a los criterios MALOS y MUY MALOS, respectivamente, consideran que el servicio es deficiente. Existe además 1% que representa a los encuestados que no respondieron a las interrogantes. Los

factores que generan éstos resultados se detallaran a continuación en la descripción de cada una de las interrogantes realizadas en la encuesta.

Los resultados para cada una de las preguntas que conformaron la primera sección de la encuesta formada por una serie de preguntas con respuestas de clasificación por procesos verbales que le fue aplicada a los estudiantes, se presentan a continuación, a fin de facilitar su análisis e interpretación y observar de forma detallada la percepción que los estudiantes tienen en relación a aspectos específicos del servicio bibliotecario, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta.

Horario de Atención de la Biblioteca

El objetivo de la pregunta es conocer si los estudiantes encuestados consideran que el horario de atención establecido actualmente en la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar cumple con sus requerimientos, ya que en la Universidad de Oriente existe discrepancia entre el horario fijado para recibir las clases (cuyo horario puede ser entre las 7am y 7pm, dependiendo de las asignaturas inscritas) y el establecido para la atención en la biblioteca (comprendido de 8am a 6pm), dificultando a los estudiantes el uso de las instalaciones y servicios antes y/o después de sus clases.

A continuación, en la Figura 5, se muestra el resultado obtenido en lo referente al horario de servicios de la biblioteca.

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON REL HORARIO DE ATENCIÓN DE LA BIBLIOTE

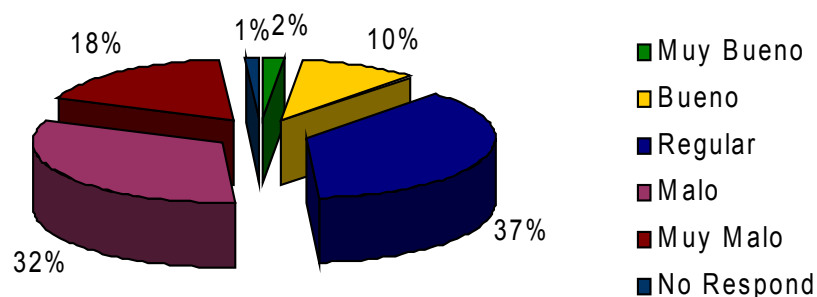


FIGURA 5. - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL HORARIO DE ATENCIÓN DE LA BIBLIOTECA

Fuente: El Investigador (2011).

Según los resultados mostrados en la Figura 5 se observa que sólo el 2% de los estudiantes encuestados opinaron que el horario de atención fijado por la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo Bolívar es MUY BUENO, 10% manifestó que es BUENO, mientras que el 37% de los encuestados consideraron que es REGULAR, pudiendo decir entonces que agrupando el porcentaje correspondiente a BUENO y MUY BUENO se obtiene el 12%, representa mucho menos de la mitad de los 186 estudiantes encuestados, consideran que la Biblioteca cumple o satisface sus requerimientos en relación al Horario de Atención. Por otra parte, el 50% de los estudiantes encuestados, consideran que el horario de atención de la Biblioteca central no se ajusta a sus requerimientos, situándolo en 32% MALO y 18% MUY MALO, lo que constituye que el horario actual presenta parcialmente fallas que no permiten que el usuario esté completamente satisfecho, la causa de esta inconformidad en relación a este aspecto, puede deberse a que la biblioteca presenta una considerable variabilidad en cuanto a su horario de atención, debido a fallas en el servicio eléctrico, falta de personal, entre otras causas, de acuerdo a lo

investigado. Por otro lado, y para completar el 100% de los encuestados, el 1% no respondió la pregunta.

Espacio Físico de las Instalaciones de la Biblioteca

En cuanto a las instalaciones de la Biblioteca, se quiere conocer la percepción que tienen los estudiantes en cuanto a las condiciones actuales de la edificación (condiciones de paredes, pisos, iluminación, ventilación y baños) y además la disponibilidad de mesas de trabajo para desarrollar sus actividades de investigación. En los últimos años se ha presentado un incremento significativo de la población estudiantil y las instalaciones de la universidad no han sido ampliadas, manteniendo la misma infraestructura de hace 50 años.

En la Figura 6 se muestra el resultado obtenido en lo referente al espacio físico de la biblioteca.

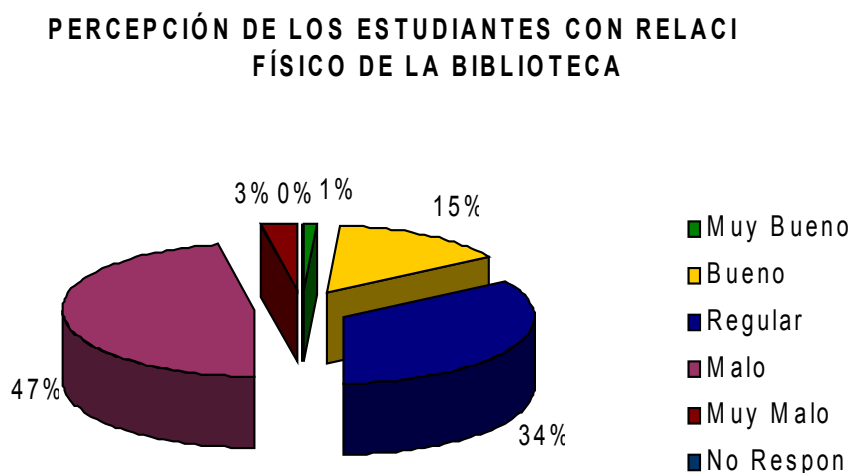


FIGURA 6. - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL ESPACIO FÍSICO DE LA BIBLIOTECA

Fuente: El Investigador (2011).

Los resultados mostrados en la Figura 6 muestran que tan sólo el 1% de los 186 estudiantes encuestado opinan que el espacio físico de la biblioteca es MUY BUENO, 15% lo consideran BUENO y 34% REGULAR. Agrupando los valores

correspondientes a MUY BUENO y BUENO, el 16% de los estudiantes encuestados consideran el espacio de la planta física de la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo Bolívar cumple con las necesidades de los usuarios para utilizar los servicios bibliotecarios. Existe 50% que consideran el espacio físico de la Biblioteca central como deficiente (47% MALO y 3% MUY MALO).

Este resultado es evidenciado por el incremento de la matrícula en la Universidad, por lo que incide en los servicios prestados, afectando la calidad y oportunidad requerida. A pesar que haberse incrementado la matrícula estudiantil, las instalaciones siguen siendo las mismas desde hace 50 años, lo que trae como consecuencia las incomodidades en los estudiantes.

Espacio Físico de las Instalaciones de las Salas de Lectura

El objetivo de la pregunta es conocer si el espacio físico de las salas de lectura de la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar en cuanto a las condiciones actuales de la edificación (condiciones de paredes, pisos, iluminación, ventilación y baños) y además la disponibilidad de mesas de trabajo para desarrollar sus actividades, cumple con sus requerimientos. Las salas de lecturas son las más utilizadas por los estudiantes pues la universidad no dispone de otros espacios destinados para tal fin.

En la Figura 7 se muestra el resultado obtenido en lo referente al espacio físico de las salas de lecturas.

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL ESPACIO FÍSICO DE LAS SALAS DE LECTURA DE LA BIBLIOTECA

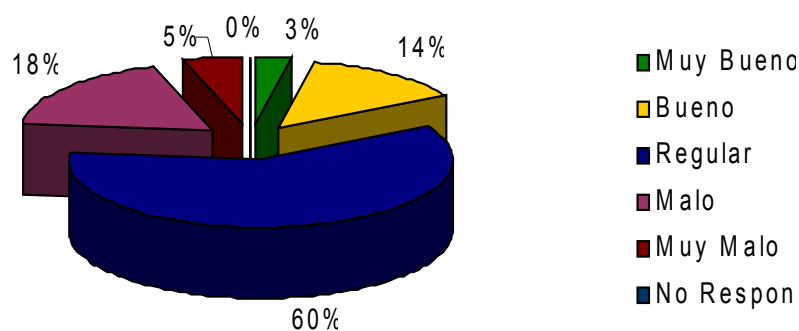


FIGURA 7. - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL ESPACIO FÍSICO DE LAS SALAS DE LECTURA DE LA BIBLIOTECA

Fuente: El Investigador (2011).

De acuerdo a los resultados estructurados en la Figura 7, se observa que el 3% de los estudiantes encuestados consideran que el espacio físico de las salas de lectura de la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo Bolívar es MUY BUENO, el 14% lo consideran BUENO y 60% REGULAR, al agrupar los valores obtenidos para los criterios MUY BUENO y BUENO, el 17% de los encuestados manifestó que el espacio físico de las salas de lecturas son adecuados y satisfacen parcialmente sus necesidades, mientras que el 27%, conformado por el 18% y 5%, de los encuestados consideraron que dicho espacio es MALO y MUY MALO.

En las observaciones realizadas durante el periodo de estudio se evidenció que la biblioteca no cuenta con una sala de lectura específica (destinada solo a la "lectura"), es decir, la sala es utilizada también como una sala de estudios y consultas general, hecho que comprueba el descontento que los estudiantes presentan al respecto. Ocasionando gran incomodidad a los estudiantes por afectar su concentración.

Satisfacción General en relación a las Salas de Lectura

El objetivo de la pregunta es conocer la percepción de los estudiantes referente a si las salas de lectura de la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar cumple con sus requerimientos en general, tales como la iluminación, la ventilación, el espacio, las normas de seguridad y de la sala, sonoridad, son necesarias para que los estudiantes puedan sentirse a gusto y realizar sus actividades cómodamente.

A continuación, en la Figura 8, se muestra el resultado obtenido en lo referente a la satisfacción con las salas de lectura.

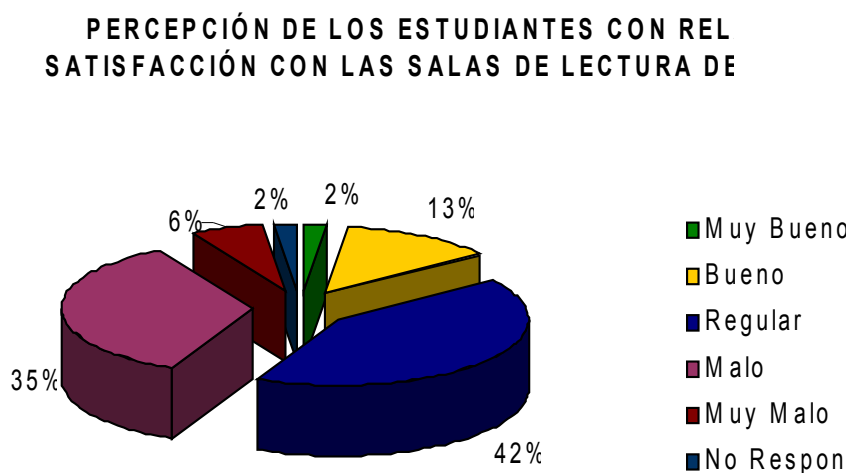


FIGURA 8. - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A SU SATISFACCIÓN CON LAS SALAS DE LECTURA DE LA BIBLIOTECA

Fuente: El Investigador (2011).

Según los resultados mostrados en la Figura 8, puede interpretarse que los resultados respecto a las salas de lectura tienden a no cumplir con los requerimientos de una sala de biblioteca trayendo como consecuencia la insatisfacción de los usuarios. El 42% manifestaron que su satisfacción se ubica en un rango REGULAR, es decir, está parcialmente satisfecho con las condiciones de las salas de lecturas y si se agrupan los valores obtenidos para MUY BUENO (2%) y BUENO (13%), el 15% de los encuestados considera que las condiciones generales de la sala de lectura satisface sus requerimientos. Además el 41% que representa la

suma de los valores obtenidos para MALO (35%) y MUY MALO (6%), manifiestan sentirse insatisfechos en lo que respecta a las salas de lectura. Existe 2% que no respondieron la interrogante.

Se pudo constatar, durante la investigación, que la insatisfacción de los estudiantes se debe a la falta de salas exclusivas de lectura, condiciones físicas deficientes (ventilación e iluminación) y la falta de normas que obliguen a los usuarios a utilizar la sala de lecturas únicamente para leer.

Cantidad de Lugares de trabajo individual de la Biblioteca

El objetivo de la pregunta es conocer la percepción de los estudiantes referente a la cantidad de lugares de trabajo individual disponibles en la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar y lograr indagar si éstos son los suficientes para cumplir con sus necesidades; pues el número de asientos y mesas disponibles para que los estudiantes realicen sus actividades de investigación son condiciones mínimas necesarias para que los estudiantes puedan disponer de lugares de estudio siempre y cuando lo necesiten.

En la Figura 9 se muestra el resultado obtenido en lo referente a la cantidad de puestos de trabajo.

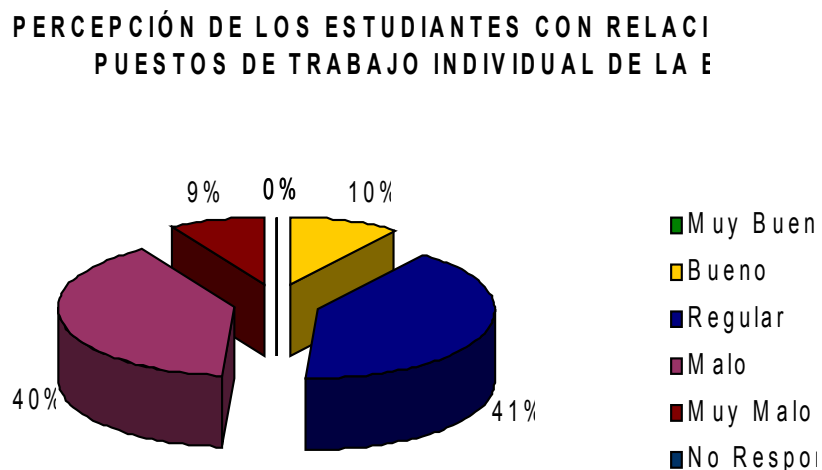


FIGURA 9. - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA CANTIDAD DE PUESTOS

DE TRABAJO INDIVIDUAL DE LA BIBLIOTECA

Fuente: El Investigador (2011).

En los resultados de la Figura 9, se observa que sólo el 10% de los estudiantes encuestados manifestó que la cantidad de puestos de trabajo individual de la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo Bolívar es BUENO o suficiente, sin embargo el 41% (REGULAR) consideró no estar completamente satisfechos con la cantidad de puestos de trabajo disponibles para utilizar los servicios bibliotecarios. Al agrupar los valores obtenidos para MALO (40%) y MUY MALO (9%), se obtiene que 49% de los encuestados opinaron que los puestos de trabajo individual no son suficientes para satisfacer las necesidades de los usuarios en cuanto a que la cantidad actual de puestos de trabajo no es suficiente para la cantidad de estudiantes que hacen uso de los servicios de la Biblioteca central.

Ambiente de Estudio de la Biblioteca

Se investigó por medio de la encuesta aplicada a los estudiantes si el ambiente de estudio de la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar cumple con todas las condiciones (orden, silencio, comodidad, iluminación, ventilación, entre otras), que pueden llegar a afectar de forma positiva o negativa, el desarrollo normal de las actividades desempeñadas por los estudiantes en la biblioteca.

En la siguiente Figura 10 se muestra el resultado obtenido en cuanto al ambiente de estudio dentro de la biblioteca.

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL AMBIENTE DE ESTUDIO DENTRO DE LA BIBLIOTECA

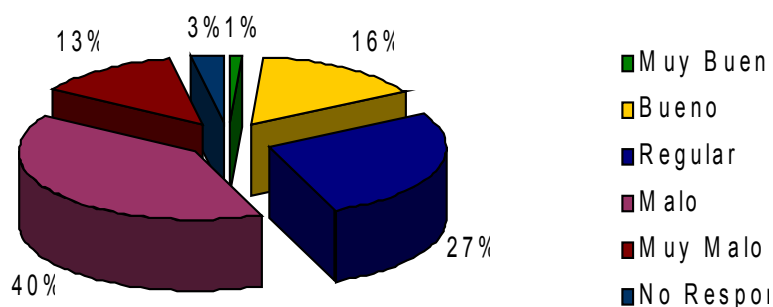


FIGURA 10. - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL AMBIENTE DE ESTUDIO DENTRO DE LA BIBLIOTECA

Fuente: El Investigador (2011).

En la Figura 10 los resultados obtenidos muestran que agrupando los valores obtenidos para los criterios MUY BUENO (1%) y BUENO (16%), el 18% de los 186 estudiantes encuestados consideran que el ambiente de estudio de la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo Bolívar es aceptable, sin embargo dentro de ello el 27%, que lo considera REGULAR, evidencia que no se encuentran totalmente satisfechos. El 53% de los estudiantes manifestaron estar insatisfechos con el ambiente de estudio que brinda actualmente la biblioteca, conformado por el 40% MALO y 13% MUY MAL. Existe 3% que no respondieron la interrogante.

En observaciones realizadas durante el período de investigación se observó que el ambiente de estudio es poco confortable, pues existen deficiencias en la iluminación, ventilación y calidad del mobiliario disponible en las instalaciones de la Biblioteca central, además de no existir mecanismos en cuanto a las Políticas y Normas de uso de las instalaciones, que permitan a la biblioteca garantizar un ambiente de estudio adecuado para los estudiantes.

Competencias del Personal de la Biblioteca

Se indagó por medio de la encuesta aplicada a los estudiantes si el personal que labora en la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar, está lo suficientemente capacitado (desde su punto de vista) para cumplir satisfactoriamente con sus requerimientos, en lo relacionado a orientación sobre bibliografías disponibles relacionadas a su carrera, respuesta inmediata y oportuna a dudas, entre otros.

La Figura 11, muestra el resultado obtenido en lo referente a la competencia del personal.

**PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN
DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA**

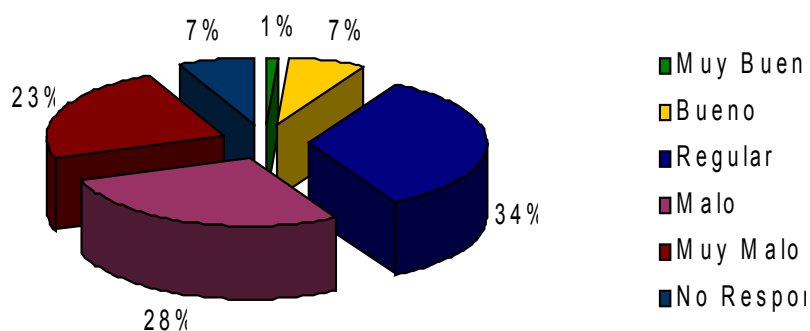


FIGURA 11. - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA COMPETENCIA DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

Fuente: El Investigador (2011).

De acuerdo a los resultados mostrados en la Figura N°11 obtenidos en la encuesta en relación a la competencia del personal bibliotecario, el 1% de los estudiantes encuestados consideran como MUY BUENA la competencia del personal en cuanto a la prestación de sus servicios, el 7% manifestó que es BUENA y el 34% REGULAR. Agrupando los valores obtenidos para los criterios MUY BUENO y BUENO, se obtiene 8% de estudiantes que consideran que la competencia del personal satisface sus requerimientos, sin embargo, el 28% de los encuestados califican la competencia del personal bibliotecario como MALA y el

23% como MUY MALA, representando más de la mitad (51%) de los estudiantes encuestados. Existe además 7% que representa a los encuestados que no respondieron la pregunta.

Durante la investigación desarrollada se pudo confirmar que en la mayoría de las oportunidades el personal no se encuentra en sus puestos de trabajo o no se obtienen los resultados esperados en lo que respecta al desempeño del personal.

Trato brindado por el Personal de la Biblioteca

Se le preguntó a los estudiantes encuestados si el trato recibido actualmente por parte del personal que Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar cumple con sus requerimientos en lo relacionado a la cordialidad y atención brindada por éstos. En la investigación desarrollada y en las observaciones realizadas en la biblioteca, se percibió que los estudiantes no siempre se encuentran satisfechos con la cordialidad del personal bibliotecario. La Norma ISO 11620:2008 establece que el trato del personal bibliotecario es un elemento determinante para la prestación de servicios de calidad.

En la Figura 12, se muestra el resultado obtenido en cuanto a la cordialidad del personal.

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

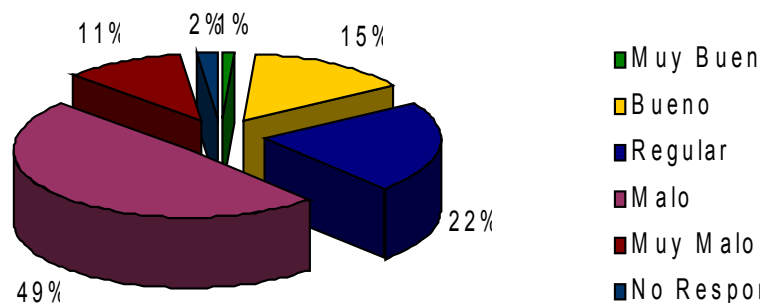


FIGURA 12. - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA CORDIALIDAD DEL

PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

Fuente: El Investigador (2011).

Los resultados mostrados en la Figura 12, referente a la cordialidad del personal para con los usuarios tiende a no ser la adecuada. Pese a que los estudiantes encuestados manifestaron el 1% MUY BUENO, 15% BUENO y 22% REGULAR. Si se agrupan los valores obtenidos para los criterios MUY BUENO y BUENO, el 16% de los encuestados consideran que el personal es cordial y satisface sus necesidades, sin embargo, de agrupar los valores obtenidos para los criterios MALO (49%) y MUY MALO (11%), el 60% de los encuestados que dicen sentirse insatisfechos con el trato recibido por parte del personal bibliotecario. Existe además 2% que no respondieron la interrogante.

En conversaciones sostenidas con los estudiantes y en los comentarios realizados por su mayoría al finalizar la encuesta, se conoció a través de la retroalimentación recibida que el personal suele dar un trato inadecuado a los estudiantes que hacen uso de los servicios ofrecidos por la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo Bolívar, en muchas oportunidades no responden de forma cordial y oportuna a sus preguntas, ni los orientan en el proceso de búsqueda de bibliografías, entre otros.

Orientación brindada por el Personal de la Biblioteca

El objetivo de la pregunta se enfoca a conocer si la orientación que reciben los estudiantes de parte del personal que labora en la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar es la requerida para cumplir con sus necesidades de manera oportuna y acertada. En lo relacionado al proceso de búsqueda y consulta de material bibliográfico y en general a todas las actividades desarrolladas en la biblioteca.

En la Figura 13 se muestra el resultado obtenido en cuanto a la orientación por parte del personal dentro de la biblioteca.

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

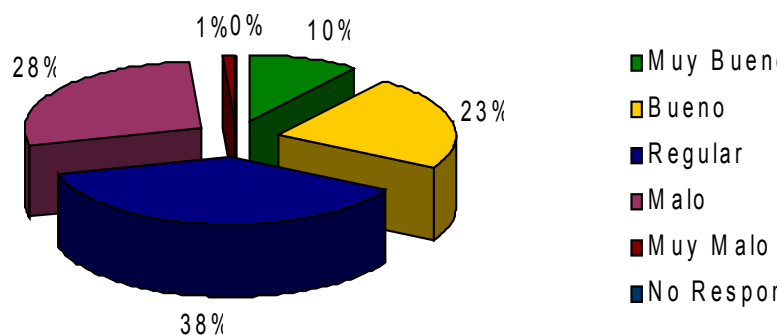


FIGURA 13. - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA ORIENTACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

Fuente: El Investigador (2011).

En los resultados mostrados en la Figura 13, el 10% manifestó que la orientación por parte del personal dentro de la biblioteca es MUY BUENA, el 23% BUENA y el 38% REGULAR, es decir, agrupando los valores obtenidos para los criterios de MUY BUENA y BUENA, el 33% de los encuestados se sienten satisfechos con la información brindada por parte del personal bibliotecario al requerir orientación para utilizar los servicios de la Biblioteca Central de la UDO-Núcleo Bolívar. Sin embargo, debe considerarse también el 29% de encuestados que manifestaron no sentirse satisfechos en relación a este aspecto (28% MALA y 1% MUY MALA).

De acuerdo a la investigación realizada se pudo observar que el personal no siempre brinda orientación al estudiante que se encuentra en la búsqueda de alguna bibliografía o realizando alguna solicitud, muchas veces por desconocimiento del material bibliográfico disponible y otras por condiciones particulares del trabajador (desmotivación, desconocimiento, entre otros).

Tiempo empleado para completar las solicitudes en la Biblioteca

El objetivo de la pregunta fue conocer si los estudiantes encuestados consideran que el tiempo (minutos) en que el personal bibliotecario cumple con las solicitudes realizadas en función de la prestación del servicio y la atención prestada, como por ejemplo: búsqueda de alguna referencia bibliográfica, orientación sobre referencias que se ajusten a sus requerimientos; es el menor tiempo posible.

En la Figura 14 se muestra el resultado obtenido en cuanto al tiempo empleado en completar las solicitudes de los usuarios.

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN PARA COMPLETAR LAS SOLICITUDES EN LA I

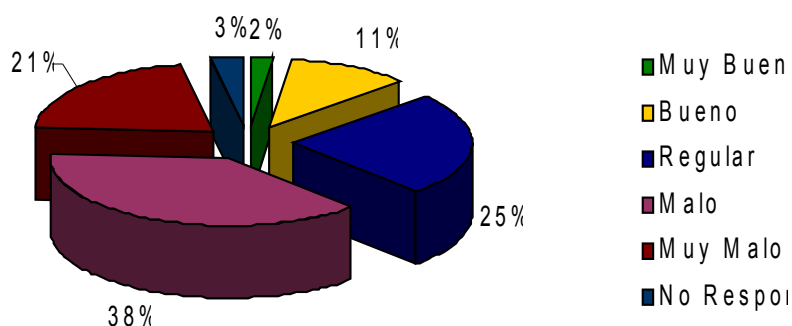


FIGURA 14. - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL TIEMPO EMPLEADO PARA COMPLETAR LAS SOLICITUDES EN LA BIBLIOTECA

Fuente: El Investigador (2011).

Los resultados presentados en la figura 14 muestran los resultados obtenidos en relación al tiempo empleado por el personal bibliotecario para completar las solicitudes realizadas por los estudiantes, de acuerdo a lo respondido, el 2% lo considera MUY BUENO, 11% BUENO y 25% REGULAR. Agrupando los valores obtenidos para los criterios MUY BUENO y BUENO, 13% manifiestan sentirse parcialmente satisfechos con el tiempo que demora el personal bibliotecario por completar las solicitudes realizadas. Sin embargo, existe un promedio que resulta de agrupar los valores obtenidos para 38% MALO y 21% MUY MALO, de 59% de los estudiantes encuestados que se encuentran insatisfechos por el tiempo en que se

completan las solicitudes realizadas, es decir, que más de la mitad de los encuestados consideran que el tiempo para completar las solicitudes debería disminuir para lograr satisfacer sus necesidades. Además 3% que representa a los encuestados que no respondieron la interrogante.

Información de la Biblioteca disponible en Carteleras u otros medios

El objetivo es conocer si los estudiantes consideran que la información de la biblioteca disponible en carteleras, tales como folletos, pancartas y otros medios, sirven para conocer los servicios que ofrece la biblioteca, así como en información valiosa que oriente en el uso adecuado de la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar, es decir, si dicha información cumple con sus requerimientos relacionados a la información oportuna de los servicios ofrecidos y sus condiciones de uso.

En la Figura 15 se muestra el resultado obtenido en cuanto a la información de la biblioteca disponible en carteleras u otros medios.

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON REL. BIBLIOTECA DISPONIBLE EN CARTELERA

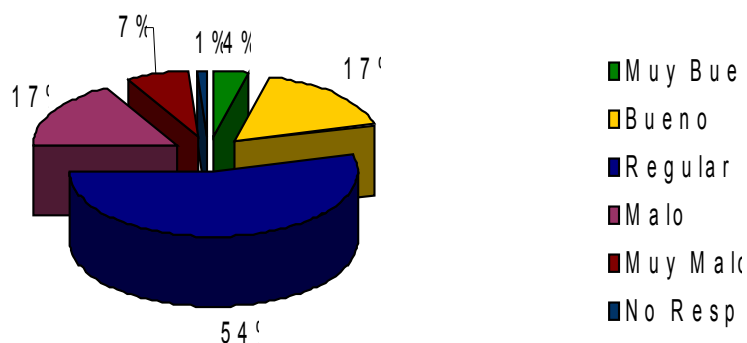


FIGURA 15. - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA DISPONIBLE EN CARTELERAS U OTROS MEDIOS.

Fuente: El Investigador (2011).

Los resultados en la Figura 15, muestran que de los 186 estudiantes encuestados consideran que la información de la biblioteca disponible en carteleras

u otros medios es BUENA (17%) y MUY BUENA (4%), el 54% manifiesta que la información es REGULAR, es decir que satisface parcialmente la necesidades de los usuarios y agrupando los valores obtenidos para los criterios MALO (17%) y MUY MALO (7%), el 24% opina que la información publicada no es suficiente para cubrir las necesidades de los estudiantes. Existe además un 1% de los encuestados que no respondieron la pregunta.

Se concluye que de acuerdo a los resultados obtenidos, la biblioteca debe mejorar la calidad de la información publicada, permitiendo orientar al usuario durante su estadía en la Biblioteca lo que disminuiría el número de solicitudes por desconocimiento realizadas al personal bibliotecario.

Cantidad de Material Bibliográfico disponible en la Biblioteca

El propósito de esta pregunta se basa en conocer si la Biblioteca de la UDO cuenta con la cantidad de material bibliográfico disponible. La Norma ISO 11620: 2008 establece entre sus indicadores más importantes la calidad de los servicios considerándose la cantidad de material bibliográfico disponible, lo que permite satisfacer a los estudiantes en su proceso de investigación académica.

En la Figura 16 se muestra el resultado obtenido en cuanto a la cantidad de material bibliográfico.

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELAC BIBLIOGRÁFICO DISPONIBLE

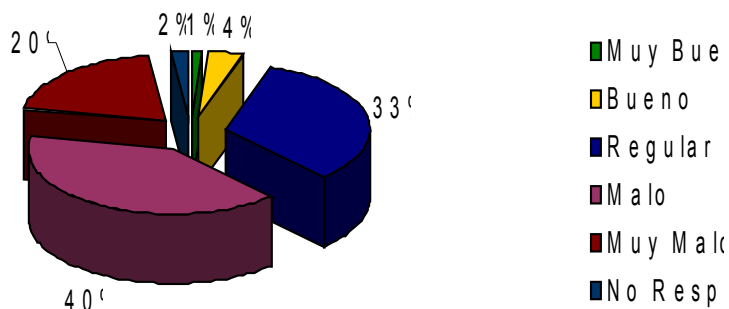


FIGURA 16. - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA CANTIDAD DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO DISPONIBLE.

Fuente: El Investigador (2011).

En los resultados mostrados en la Figura 16, relacionados a la cantidad de material bibliográfico disponible, el 1% consideró que la cantidad de material bibliográfico es MUY BUENO, 4% BUENO y el 33% de los usuarios opinan que la cantidad de material bibliográfico es REGULAR, es decir, de agrupar los valores obtenidos para los criterios MUY BUENO y BUENO, se obtiene 5% de los 186 estudiantes encuestados considera que la cantidad de material bibliográfico disponible satisface sus necesidades. El 40% de los encuestados manifestó que la cantidad de material bibliográfico es MALA y 20% MUY MALA, es decir, que con frecuencia el material bibliográfico necesario para desarrollar sus actividades académicas no está disponible en la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo Bolívar. 2% no respondieron la pregunta.

Durante la investigación se observó que pese a que la biblioteca disponga de la bibliografía requerida, los ejemplares no son suficientes para abastecer la demanda estudiantil y para algunas asignaturas no existe material bibliográfico que permita cumplir con sus asignaciones académicas.

Calidad del Material Bibliográfico disponible en la Biblioteca

Es fundamental conocer la calidad de los servicios y productos, con el fin de satisfacer a los usuarios. Para conocer la calidad del material bibliográfico que dispone la Biblioteca de la UDO, se requiere conocer si los libros y bibliografías se encuentran en perfecto estado para ser consultado y su cómoda manipulación con la debida comodidad de uso. La Norma ISO 11620: 2008 establece entre sus indicadores más importantes que las bibliografías disponibles sean las adecuadas para las distintas especialidades que se dictan en la universidad.

En la Figura 17 se muestra el resultado obtenido en cuanto a la calidad del material bibliográfico disponible.

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO DISPONIBLE

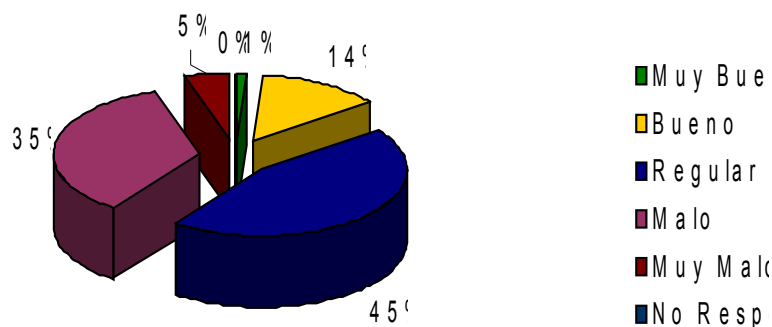


FIGURA 17 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA CALIDAD DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO DISPONIBLE.

Fuente: El Investigador (2011).

En los resultados mostrados en la Figura 17, se observa que tan sólo el 1% de los estudiantes encuestados consideran que la calidad del material bibliográfico es MUY BUENA, el 14% opina que es BUENA y el 45% que es REGULAR, es decir, de agrupar los valores obtenidos para los criterios MUY BUENO y BUENO, se obtiene un 15% de los 186 estudiantes encuestados consideran que la calidad del material bibliográfico disponible es aceptable. Sin embargo, es importante destacar que existe un 35% de estudiantes que opinan que la calidad del material es MALA y 5% opinó que es MUY MALA. Se requiere que los libros y bibliografías se encuentren en perfecto estado para ser consultado y su cómoda manipulación con la debida comodidad de uso.

Producto de la investigación desarrollada en el periodo de estudio se logró conocer que para las carreras con mayor antigüedad en la UDO – Núcleo Bolívar como por ejemplo: Ingeniería Geológica, Geología y Minas, los ejemplares disponibles se encuentran en muy mal estado, presentando un notable deterioro que dificulta de forma considerable el proceso de investigación y aprendizaje de los usuarios.

Disponibilidad de Material Bibliográfico en la Biblioteca

El Objetivo de esta pregunta no es más que conocer si la biblioteca de la UDO cuenta con una disponibilidad apropiada del material bibliográfico, que le garantice al usuario la obtención del material bibliográfico del que dispone para su consulta e investigación. La Norma ISO 11620: 2008 establece entre sus indicadores medir la disponibilidad del material bibliográfico en las bibliotecas.

En la Figura 18 se muestra el resultado obtenido en cuanto a la disponibilidad del material bibliográfico.

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON REL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

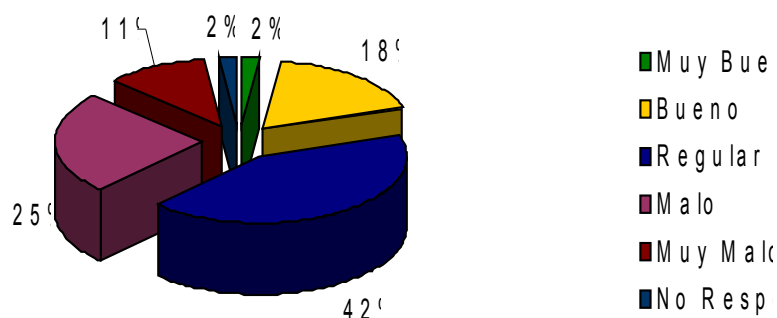


FIGURA 18 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA DISPONIBILIDAD DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO.

Fuente: El Investigador (2011).

En los resultados representados en la Figura 18, con relación a la disponibilidad de material bibliográfico, se observa que el 62% de los estudiantes encuestados que resulta de agrupar los criterios con tendencia positiva (2% MUY BUENA y 18% BUENA), 42% REGULAR consideran que la disponibilidad del material bibliográfico cumple parcialmente sus necesidades. Sin embargo, existe 25% que opina que la disponibilidad es MALA y 11% MUY MALA, es decir no cumple con las necesidades de los usuarios en cuanto a la disponibilidad de la

bibliografía en la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar. Existe 2% de los encuestados que no respondieron la pregunta.

Indagando al respecto se logró conocer que existen muy pocas reservas de los ejemplares más solicitados y los usuarios con frecuencia deben visitar las instalaciones solicitando el material sin éxito alguno.

Servicio de Reserva de Material Bibliográfico en la Biblioteca

El servicio de reserva de material bibliográfico es el que permite a los usuarios solicitar una bibliografía que se encuentre en el área de reserva, es decir, que es de existencia única: trabajos de grado, artículos, proyectos, investigaciones, entre otros; el propósito de ésta pregunta es conocer si los estudiantes encuestados se sienten satisfechos o no con dicho servicio.

Para En la Figura 19 se muestra el resultado obtenido con relación al servicio de reservas de material bibliográfico.

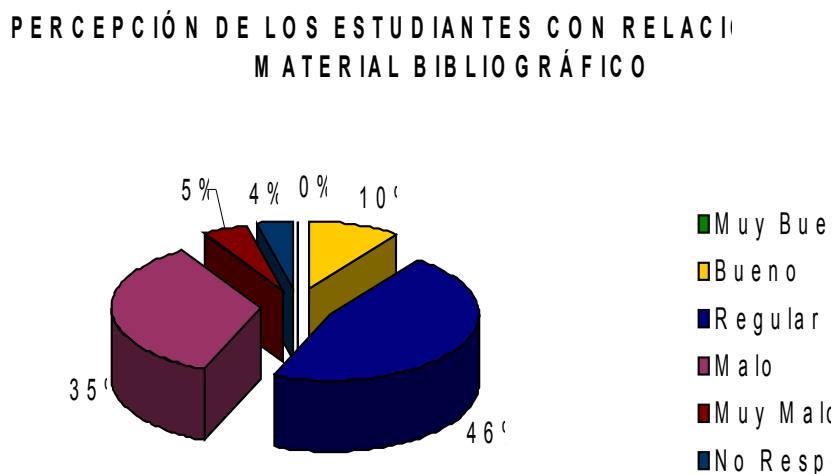


FIGURA 19 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL SERVICIO DE RESERVA DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO.

Fuente: El Investigador (2011).

En la Figura 19 se observa que el 10% de los estudiantes encuestados manifestó que el servicio de reservas del material bibliográfico es BUENO el 46%

opinó que es REGULAR, el 35% de los estudiantes consideran que el servicio de reserva es MALO y 5% que es MUY MALO. Agrupando los valores obtenidos para los criterios MALO y MUY MALO el 40% de los encuestados consideran que el servicio de reserva de la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo Bolívar no cumple con sus necesidades. Además existe 4% de los encuestados que no respondieron la pregunta.

Consultando con el personal de la biblioteca, se constató que los ejemplares que pertenecen a la reserva de material bibliográfico pueden ser solo consultados en la respectiva sala, por lo tanto no pueden salir del recinto de la biblioteca y mucho menos reproducirlos. Dificultando a los estudiantes realizar sus actividades de investigación.

Días de Préstamo de Material Bibliográfico en la Biblioteca

El objetivo de esta pregunta se basa en conocer si se cumple con los días reglamentarios de préstamos del material bibliográfico, de 72 horas. Con “Días de Préstamo” referimos la duración de periodo en que el estudiante puede tener el material bibliográfico, incluyendo el tiempo fuera de las instalaciones.

En la Figura 20 se muestra el resultado obtenido en cuanto a la cantidad de días en préstamo del material bibliográfico.

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELA
PRÉSTAMO DEL MATERIAL BIBLIO G

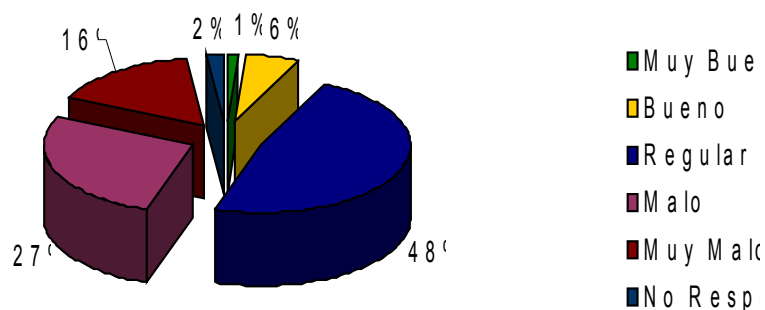


FIGURA 20 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA CANTIDAD DE DÍAS EN PRÉSTAMO DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO.

Fuente: El Investigador (2011).

La Figura 20 muestra como resultado de la encuesta en relación a los días de préstamo del material bibliográfico, que el 1% de los 186 estudiantes encuestados consideran que son MUY BUENOS, el 6% BUENO y 48% REGULAR, es decir, el 7% de los encuestados (agrupando los valores obtenidos para los criterios MUY BUENO y BUEN), consideran que se satisface sus necesidades para cumplir con sus actividades de investigación y aprendizaje, sin embargo, el 27% de los encuestados que considera esta política de días en préstamo de material bibliográfico como MALA y un 16% como MUY MALA. Existe además 2% de los encuestados que no respondieron la pregunta.

Durante la investigación , se conoció que si bien el máximo de días para un préstamo es de tres (3), hay ejemplares que deben ser devueltos el mismo día de su préstamo por considerarse ejemplares muy solicitados, o porque cuya cantidad de dicho ejemplar no es suficiente, lo que dificulta al usuario realizar revisiones exhaustivas del material bibliográfico para la investigación, viéndose obligado en la mayoría de los casos, a incurrir en gastos para reproducir el material por sus propios medios, ya que la biblioteca no dispone de servicio de reproducción.

Cantidad de Libros Prestados por Usuario en la Biblioteca

De acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 11620:2008 para que exista una disponibilidad apropiada de material bibliográfico que satisfaga los requerimientos de los usuarios de la biblioteca, es importante disponer de políticas acertadas en cuanto a la cantidad de libros prestados por persona, en virtud de lo antes expuesto se formuló la pregunta que midiese la satisfacción o la insatisfacción por la cantidad de libros prestado por la Biblioteca.

En la Figura 21 se muestra el resultado obtenido en cuanto a la cantidad de libros prestados por usuario.

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA CANTIDAD DE LIBROS PRESTADOS POR USUARIO

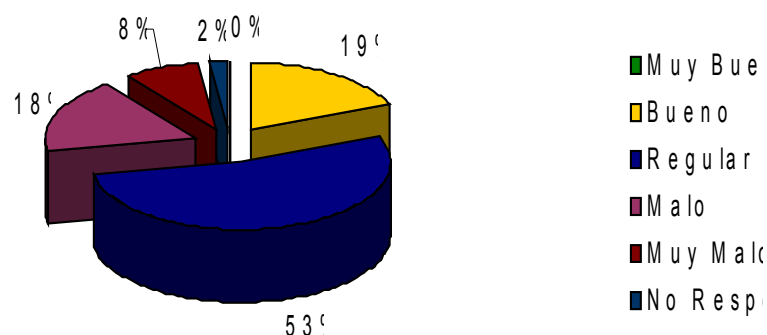


FIGURA 21 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA CANTIDAD DE LIBROS PRESTADOS POR USUARIO.

Fuente: El Investigador (2011).

Los resultados representados en la Figura 21 muestran que el 19% de los encuestados manifestó que la cantidad de libros prestados es BUENA, el 53% que es REGULAR, 18% MALA y 8% MUY MALA. Agrupando los valores obtenidos para los criterios MALO y MUY MALO, 26% de los estudiantes encuestados manifiestan no sentirse satisfechos con la cantidad de libros que se pueden solicitar (por vez) en la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar. Además existe 2% que no respondió a la interrogante.

Durante la investigación se logró conocer que el máximo de ejemplares que un usuario puede solicitar es de tres (3) ejemplares, y en algunos casos los usuarios requieren de una mayor cantidad de libros, viéndose obligados a incurrir en gastos de reproducción y limitando su actividad de investigación.

Equipamiento Tecnológico de la Biblioteca

El propósito de formular esta pregunta se basa en conocer si la biblioteca cuenta con un equipamiento apropiado para responder los requerimientos, que en materia de estos, son requeridos por los estudiantes para sus actividades. Entre

ellos se ubican Computadoras, Video Beam, Retroproyectores y Fotocopiadoras, que se encuentren al servicio de los usuarios (docentes y estudiantes).

En la Figura 22 se muestra el resultado obtenido en cuanto al equipamiento tecnológico que posee la biblioteca.

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN QUE POSEE LA BIBLIOTECA

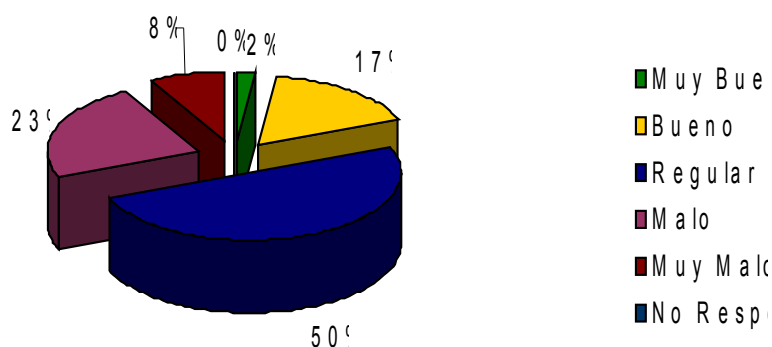


FIGURA 22 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO QUE POSEE LA BIBLIOTECA.

Fuente: El Investigador (2011).

Los resultados mostrados en la Figura 22, muestran que tan sólo el 19% de los 186 estudiantes encuestados consideran que el equipamiento tecnológico que posee la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo Bolívar satisface sus necesidades (2% MUY BUENO y 17% BUENO), el 50% de los encuestados lo considera REGULAR. Agrupando los valores obtenidos para los criterios MALO (23%) y MUY MALO (8%), es decir, que de agruparse los resultados con tendencia negativa, el 31% de los estudiantes encuestados consideran que el equipamiento tecnológico que posee la Biblioteca no logra satisfacer sus necesidades.

Durante la investigación, se pudo conocer que existen ciertos equipos que le son facilitados a los usuarios (Computadoras, Video Beam y Retroproyectores), sin embargo presentan fallas que impiden su mejor provecho, además de ser insuficientes para la cantidad de estudiantes que demandan este servicio.

Servicio de Sala de Computación de la Biblioteca

El servicio de la sala de computación en la actualidad es considerada una herramienta indispensable en todo servicio bibliotecario, pues pone a la disposición de los estudiantes y docentes computadoras con conexión a internet facilitando la búsqueda de información en el mundo entero, así como el desarrollo de investigaciones. Se le consultó a los usuarios la percepción que tienen del funcionamiento y el servicio de la sala de computación que ofrece la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar satisface sus requerimientos, entre los que se puede mencionar acceso a internet para el desarrollo de investigaciones y consulta, así como también cursos en vía electrónica, entre otros.

En la Figura 23 se muestra el resultado obtenido con relación al Servicio de la Sala de Computación de la biblioteca.

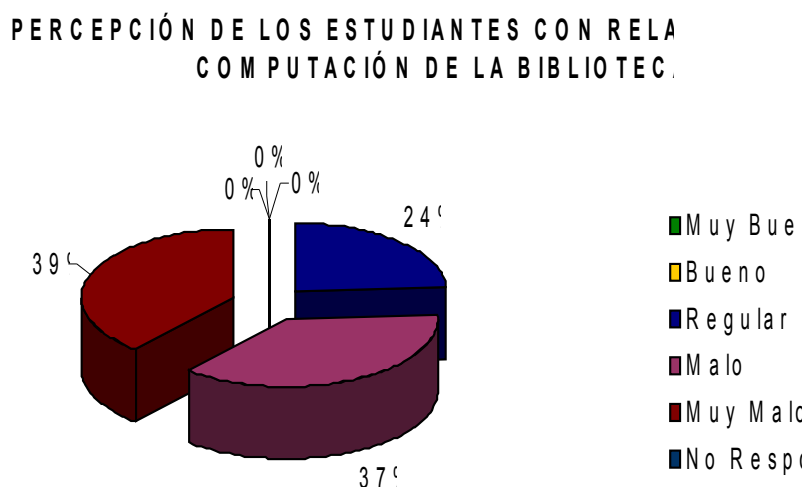


FIGURA 23 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL SERVICIO DE LA SALA DE COMPUTACIÓN DE LA BIBLIOTECA.

Fuente: El Investigador (2011).

En los resultados presentados en la Figura 23, se observa que 24% de los estudiantes encuestados consideran que el servicio de la sala de computación de la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo Bolívar es REGULAR, 37% lo definen como MALO y 39% como MUY MALO. Agrupando los resultados obtenidos para los

criterios MALO y MUY MALO, 76% de los estudiantes encuestados manifestaron sentirse insatisfechos con el servicio de la sala de computación.

Durante la ejecución de la investigación se constató que la sala de la sala de computación de la Biblioteca de la UDO, posee sólo 8 computadoras que, además de presentar fallas en su funcionamiento no poseen la conexión a Internet, dificultado las labores de investigación y consulta del material requerido y, a su vez el desarrollo de las actividades de investigación.

Espacio de Físico de las instalaciones de la Sala de Computación en la Biblioteca

En cuanto a las instalaciones de la Sala de Computación de la Biblioteca, se quiere conocer la percepción que tienen los estudiantes en cuanto a las condiciones actuales de ésta (condiciones de paredes, pisos, iluminación, ventilación, equipos, conexión, entre otras) y además la disponibilidad de computadoras para desarrollar sus actividades de investigación. Se preguntó a los estudiantes encuestados si el espacio físico de la sala de computación de la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar cumple con sus necesidades para llevar a cabo sus actividades forma adecuada.

En la Figura 24 se muestra el resultado obtenido con relación al Espacio Físico de la Sala de Computación de la biblioteca.

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN
COMPUTACIÓN DE LA BIBLIOTECA

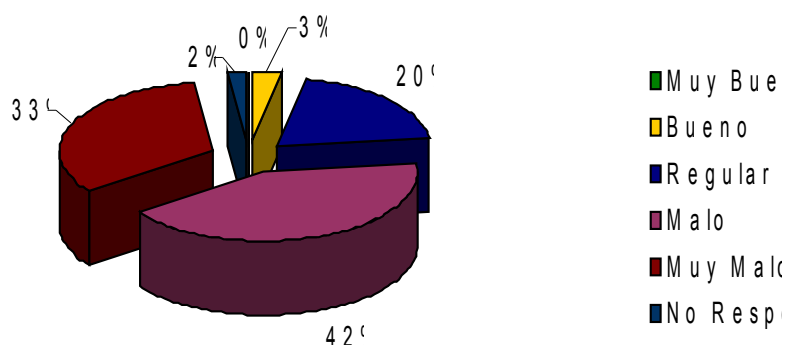


FIGURA 24 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL ESPACIO FÍSICO DE LA SALA DE COMPUTACIÓN DE LA BIBLIOTECA.

Fuente: El Investigador (2011).

La Figura 24 muestra que el 3% de los 186 estudiantes encuestados consideran que el espacio de la sala de computación de la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo Bolívar es BUENO, 20% REGULAR, 42% MALO y 33% MUY MALO. Agrupando los resultados obtenidos para los criterios MALO y MUY MALO, el 75% de los estudiantes encuestados manifestaron sentirse insatisfechos con el espacio de la sala de computación. Además el 2% no respondieron la pregunta.

De acuerdo a lo investigado, se evidenció que el espacio es insuficiente, además de estar sometido a condiciones inadecuadas de ventilación, iluminación, las dimensiones de la sala no es la suficiente para albergar al menos dos (2) estudiantes por cada computadora y la distribución de los equipos entorpece la libre circulación de los usuarios, entre otras.

Computadoras disponibles en la Sala de Computación de la Biblioteca

El servicio de sala de computación e Internet es uno de los más solicitados e importantes en la actualidad para el desarrollo efectivo de las actividades estudiantiles, pues brinda información actualizada en todos los ámbitos y a nivel internacional. Fue necesario conocer si las computadoras existentes son suficientes para satisfacer las necesidades de los estudiantes usuarios de la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar.

En la Figura 25 se muestra el resultado obtenido con relación la cantidad de Computadoras disponibles en la Sala de Computación de la biblioteca.

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON COMPUTADORAS DISPONIBLES EN

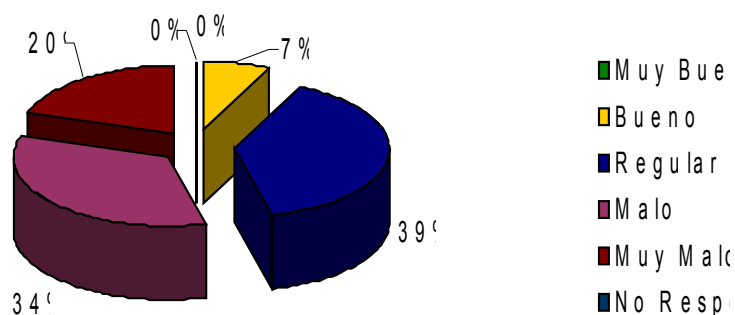


FIGURA 25 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA CANTIDAD DE COMPUTADORAS DISPONIBLES DE LA SALA DE COMPUTACIÓN DE LA BIBLIOTECA.

Fuente: El Investigador (2011).

En los resultados mostrados en la Figura 25, el 7% de los encuestados consideró que la cantidad de computadoras disponibles es BUENA, 39% REGULAR, 34% MALA y 20% MUY MALA. Agrupando los resultados obtenidos con tendencia negativa (MALO y MUY MALO), el 54% de los estudiantes encuestados opinan que la disponibilidad de computadoras de la Biblioteca no satisface sus necesidades en relación a este servicio, entre ellas: disponibilidad de conexión a internet, software relacionados a las especialidades que se desarrollan en la UDO – Núcleo Bolívar, tiempo de uso por usuario, entre otros.

La investigación realizada, mostró evidencia que los resultados obtenidos se presentan debido a que los equipos que dispone la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo Bolívar no todos disponen del servicio de internet además que la sala no siempre está abierta y a disposición del estudiantado que actualmente requieren el uso de este servicio.

Disponibilidad de la Página Web de la Biblioteca

De acuerdo a la tendencia actual y al uso de las herramientas que se presentan, la NORMA ISO 11620:2008 establece que las bibliotecas universitarias deben disponer de una página Web que brinde información valiosa y oportuna a sus usuarios (docentes y estudiantes). En tal sentido, se preguntó a los estudiantes encuestados, si la disponibilidad de la página Web de la biblioteca cumple satisfactoriamente con sus necesidades, información oportuna y actualizada relacionada a los servicios bibliotecarios, atención a quejas y sugerencias, descarga de planillas para la solicitud de material bibliográfico, entre otros.

En la Figura 26 se muestra el resultado obtenido con relación a la disponibilidad de la página WEB de la biblioteca.

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA DISPONIBILIDAD DE LA PÁGINA WEB DE LA BIBLIOTECA

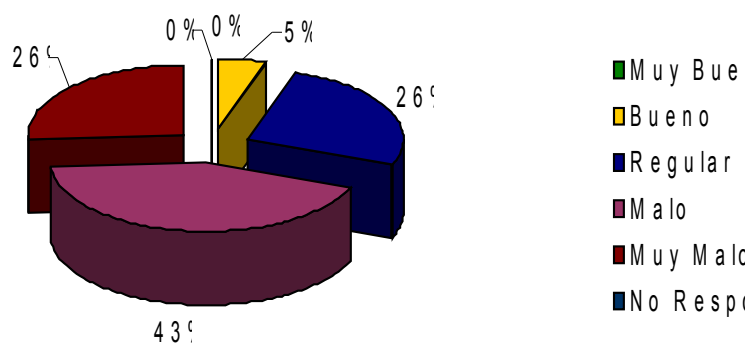


FIGURA 26 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA DISPONIBILIDAD DE LA PÁGINA WEB DE LA BIBLIOTECA.

Fuente: El Investigador (2011).

La Figura 26 muestra que el 5% de los estudiantes encuestados manifiestan que la disponibilidad de la página WEB de la biblioteca es BUENA, 26% REGULAR, 43% MALA y 26% MUY MALA. Agrupando los resultados de los criterios con tendencia negativa (MALO y MUY MALO), el 69% de los 186 estudiantes encuestados consideran que la página Web de la Biblioteca Central de la UDO-Núcleo Bolívar no satisface sus necesidades en lo relacionado a información

oportuna y actualizada relacionada a los servicios bibliotecarios, atención a quejas y sugerencias, descarga de planillas para la solicitud de material bibliográfico, entre otro.

La investigación desarrollada permitió evidenciar que la página WEB de la biblioteca actualmente no se encuentra disponible para los usuarios, lo que demuestra que además de no cubrir con esta necesidad, la problemática se agrava en lo referente a este aspecto ya que el servicio de Internet no se encuentra disponible.

Servicio de Ayuda para la búsqueda de Material Bibliográfico en la Biblioteca

Dentro de las necesidades y requerimientos de los usuarios (estudiantes y docentes) de las bibliotecas, el servicio de ayuda para la búsqueda de material bibliográfico es esencial para que los usuarios logren tener éxito en la búsqueda de la bibliografía requerida. Por ello, se preguntó a los encuestados se en la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar cumple satisfactoriamente con sus requerimientos en cuanto a la facilidad de búsqueda sea por autor, especialidad o asignatura en los ficheros manuales y/o automatizados y estanterías.

En la 27 se muestra el resultado obtenido con relación al servicio de búsqueda del material bibliográfico.

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELAC
BÚSQUEDA DE MATERIAL BIBLIOGRÁ

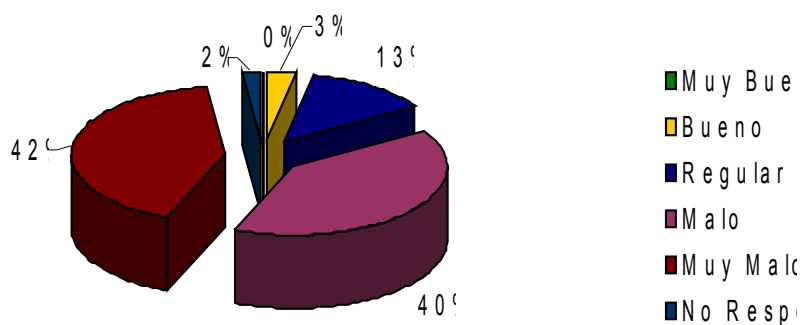


FIGURA 27 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL SERVICIO DE BÚSQUEDA DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO.

Fuente: El Investigador (2011).

Los resultados presentados en la Figura 27, muestran que existe 3% de los estudiantes encuestados que consideran que el servicio de búsqueda de material bibliográfico de la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo Bolívar es BUENO, 13% REGULAR y el 82% de los encuestados lo consideran deficiente (40% MALO y 42% MUY MALO). El 2% representa a los encuestados no respondieron la pregunta. De acuerdo a los resultados obtenidos el servicio de búsqueda de material bibliográfico no satisface las necesidades de los estudiantes.

Durante la investigación, se pudo conocer que para los estudiantes las principales fallas que se presentan actualmente en relación a la búsqueda del material radica en la desactualización del sistema de fichero electrónico, número de equipos disponibles para la búsqueda del material, mal estado del fichero manual, desorganización de las estanterías y falta de orientación y capacitación a los usuarios para el uso eficiente de este servicio.

Servicio de Préstamo en la Sala de Lectura de la Biblioteca

El objetivo de la pregunta fue conocer si el servicio de préstamo en la sala de lectura que les ofrece la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar, satisface sus requerimientos en lo relacionado a disponibilidad de material bibliográfico, cantidad de bibliografía otorgada, calidad de la bibliografía única (existe sólo una edición), entre otros.

En la Figura 28 se muestra el resultado obtenido con relación al servicio de préstamos del material bibliográfico en sala de lectura.

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN SALA DE LECTURA

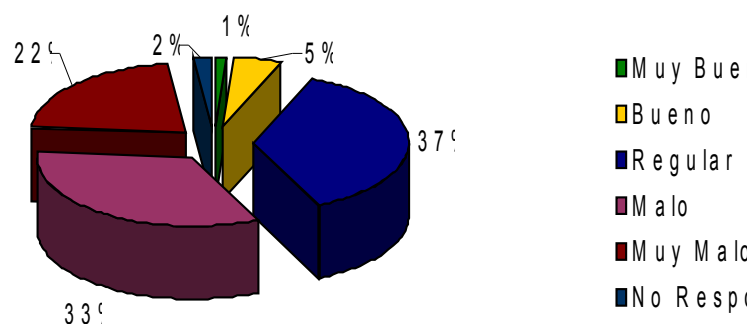


FIGURA 28 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL SERVICIO DE PRÉSTAMO DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO EN LA SALA DE LECTURA.

Fuente: El Investigador (2011).

La Figura 28 muestra los resultados obtenidos con relación al servicio de préstamo de material bibliográfico en la sala de lectura, el 1% de los 186 estudiantes encuestados consideran que este servicio es MUY BUENO, 5% BUENO, 37% REGULAR, 33% MALO y 22% MUY MALO. Agrupando los resultados de los criterios con tendencia negativa (MALO y MUY MALO), el 55% de los encuestados manifiestan que el servicio de préstamo de material bibliográfico en la sala de lectura no cumple con sus necesidades en lo relacionado a la disponibilidad de material bibliográfico, cantidad de bibliografía otorgada, calidad de la bibliografía única (existe sólo una edición), entre otros. Además el 2% de a los encuestados no respondieron la interrogante.

En relación a este servicio, se logró conocer que entre los aspectos que ocasionan que no estén satisfechos o completamente satisfechos se tiene principalmente que los ejemplares con los que cuenta la biblioteca en su mayoría no pueden salir de la sala de reservas lo que obstaculiza que el usuario pueda reproducir la información requerida teniendo en consideración que la biblioteca no cuenta con el servicio de reproducción.

Servicio de Préstamo a Domicilio de la Biblioteca

El objetivo de la pregunta fue conocer si el servicio de préstamo a domicilio (que permite retirar el material bibliográfico de las instalaciones) que les ofrece la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar, satisface sus requerimientos en lo relacionado a disponibilidad de material bibliográfico, cantidad de bibliografía otorgada, calidad del material bibliográfico, tiempo de préstamo, entre otros.

En la Figura 29 se muestra el resultado obtenido con relación al servicio de préstamo a domicilio del material bibliográfico.

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A DOMICILIO

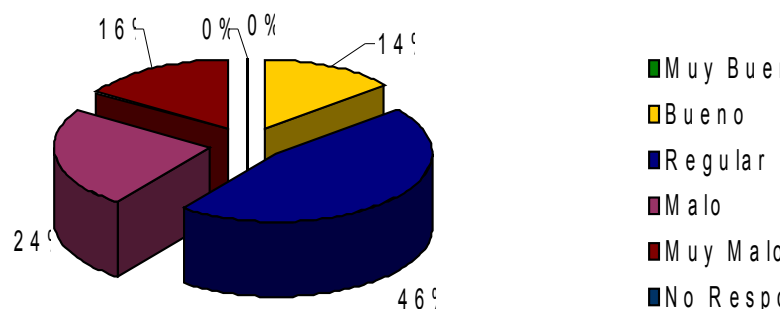


FIGURA 29 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL SERVICIO DE PRÉSTAMO A DOMICILIO DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO.

Fuente: El Investigador (2011).

En los resultados presentados en la Figura 29, se muestra que de acuerdo a lo manifestado por los 186 estudiantes encuestados, el servicio de préstamo a domicilio del material bibliográfico lo consideran 14% BUENO, 46% REGULAR, 24% MALO y 16% MUY MALO, es decir, que de agrupar los resultados de los criterios con tendencia positiva (MUY BUENO y BUENO) el 60% de los encuestados opinan que el servicio llega a cumplir con sus necesidades. Sin embargo, agrupando los resultados negativos (MALO y MUY MALO) 40% considera que el servicio no satisface sus requerimiento en lo relacionado a disponibilidad de material

bibliográfico, cantidad de bibliografía otorgada, calidad del material bibliográfico, tiempo de préstamo, entre otros.

En la investigación realizada con los usuarios y observaciones al área de estudio, se pudo conocer que tal como se comento en el análisis del punto anterior, la indisponibilidad de ejemplares para este tipo de préstamo con los que cuenta la biblioteca (ya que en su mayoría no pueden salir de la sala de reservas) ocasiona que el usuario no pueda reproducir la información requerida teniendo en consideración que la biblioteca además no cuenta con el servicio de reproducción, además de que la calidad del material bibliográfico existente es muy baja, ya que, presentan condiciones significativas de deterioro lo que dificulta su manipulación.

Recursos Utilizados para atraer a los Usuarios en la Biblioteca

La Norma ISO 11620:2008 indica que es fundamental para las bibliotecas públicas implementar políticas y estrategias que permitan atraer a los usuarios (estudiantes y docentes) a utilizar los servicios que ofrece la biblioteca. Por ello, se preguntó a los estudiantes encuestados en qué medida la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar aplica estrategias y recursos que los atraigan a utilizar los servicios que les ofrecen.

En la Figura 30 se muestra el resultado obtenido con relación a los recursos utilizados por la biblioteca para atraer usuarios.

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LOS RECURSOS PARA ATRAER USUARIOS A LA BIBLIOTECA

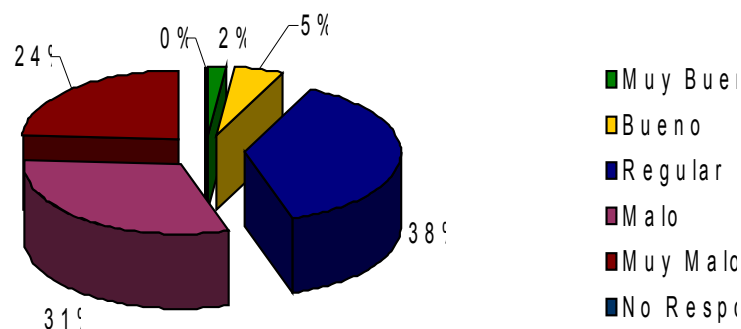


FIGURA 30 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LOS RECURSOS PARA ATRAER USUARIOS A LA BIBLIOTECA.

Fuente: El Investigador (2011).

La Figura 30 muestra los resultados obtenidos con relación a los recursos utilizados por la biblioteca para atraer a los usuarios, de acuerdo a la opinión de los estudiantes encuestados consideran 2% MUY BUENOS, 5% BUENOS, 38% REGULAR, 31% MALO y 24% MUY MALO. Agrupando los resultados obtenidos para los criterios con tendencia positiva (BUENO y MUY BUENO) el 7% de los encuestados considera que los recursos que utiliza la biblioteca para atraerlos y guiarlos en el uso de sus servicios son satisfactorios, sin embargo, si se agrupan los resultados con tendencia negativa (MALO y MUY MALO), el 55% de los 186 de los encuestados manifiestan que los recursos que actualmente utiliza la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo Bolívar para atraerlos a utilizar sus servicios son deficientes.

De acuerdo a lo investigado, se logró conocer que la biblioteca no implementa ningún tipo de estrategia publicitaria que incite al usuario a utilizar sus servicios, por el contrario los usuarios en su mayoría desconocen todos los servicios que la biblioteca les puede ofrecer.

Claridad de la Señalización Interna de la Biblioteca

La Norma ISO 11620:2008 indica que es importante para las bibliotecas contar con señalizaciones claras que le permitan a los usuarios identificar cada una de las estaciones (solicitudes, información, préstamo, consulta, entre otras) y salas y salones disponibles para su uso. Por ello, se preguntó a los estudiantes encuestados en qué medida la señalización de la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar les facilita el desarrollo de sus actividades en el recinto, siendo esta clara y oportuna.

En la Figura 31 se muestra el resultado obtenido con relación a la claridad de señalización dentro de la biblioteca.

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN
DENTRO DE LA BIBLIOTECA

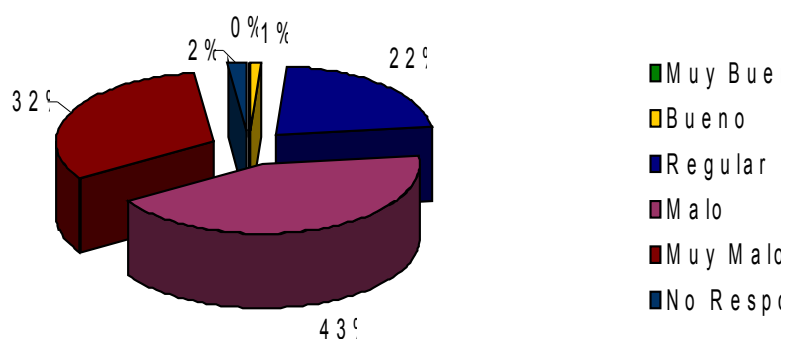


FIGURA 31 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA CLARIDAD DE SEÑALIZACIÓN DENTRO DE LA BIBLIOTECA.

Fuente: El Investigador (2011).

En la Figura 31 se muestran los resultados obtenidos con relación a la claridad de señalización dentro de las instalaciones de la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo Bolívar, los estudiantes encuestados manifestaron que tan sólo el 1% lo considera BUENO, 22% REGULAR, 43% MALO y 32% MUY MALO. De agrupar los resultados obtenidos para los criterios con tendencia negativa (MALO y MUY MALO), el 75% de los 186 estudiantes encuestados consideran la señalización

dentro de las instalaciones de la biblioteca como deficiente. Además el 2% representa a los encuestados que no respondieron la pregunta.

De acuerdo a lo investigado durante el periodo de estudio, esto se debe a que la biblioteca no utiliza una señalización adecuada para indicar cada uno de los aspectos de interés para estos (Ubicación de los servicios, Normas, Requisitos, entre otros).

Disponibilidad de Recursos Humanos de la Biblioteca

El objetivo de esta pregunta fue conocer si los estudiantes encuestados se sienten satisfechos en relación a la disponibilidad del recurso humano de la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar, en lo relacionado a capacidad de atención, respuestas oportunas, ubicación en sus lugares de trabajo, entre otros.

En la Figura 32 se muestra el resultado obtenido con relación a la disponibilidad de recursos humanos de la biblioteca.

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON REL RECURSOS HUMANOS DE LA BIBLIC

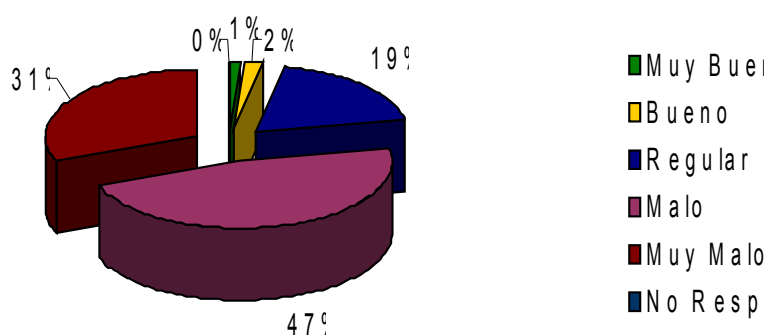


FIGURA 32 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS HUMANOS DE LA BIBLIOTECA.

Fuente: El Investigador (2011).

En la Figura 32 se muestran los resultados obtenidos con relación a la disponibilidad del recurso humano dentro de la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo

Bolívar, los estudiantes encuestados manifestaron 1% MUY BUENA, 2% BUENA, 19% REGULAR, 47% MALA y 31% MUY MALA. Agrupando los resultados obtenidos para los criterios con tendencia positiva (BUENA y MUY BUENA) el 3% de los encuestados considera que la disponibilidad del recurso humano en la biblioteca es efectiva, sin embargo, de agrupar los resultados obtenidos para los criterios con tendencia negativa (MALO y MUY MALO), el 78% de los encuestados consideran que la mayoría de los puestos de trabajo en la actualidad no son atendidos por el personal.

En la investigación desarrollada en la biblioteca durante el periodo de estudio, en relación a este punto, se pudo conocer que no todo el personal está capacitado para atender todo los puestos de trabajo, lo que ocasiona que en el momento de faltar algún trabajador cuyo puesto de trabajo no puede ser cubierto por otro, este permanece cerrado hasta que dicho trabajador regrese a sus actividades laborales.

Iluminación de la Biblioteca

La iluminación es un factor esencial para el desarrollo efectivo de las actividades de lectura e investigación, típicas, desarrolladas por los estudiantes universitarios, pues de ser deficiente puede llegar a considerarse un factor de riesgo para la salud del usuario. Por ello se preguntó a los estudiantes encuestados si la iluminación de la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar cumple con sus necesidades, en lo relacionado a calidad y cantidad de iluminación natural y artificial de la biblioteca.

En la Figura 33 se muestra el resultado obtenido con relación a la iluminación de la biblioteca.

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA ILUMINACIÓN DE LA BIBLIOTECA

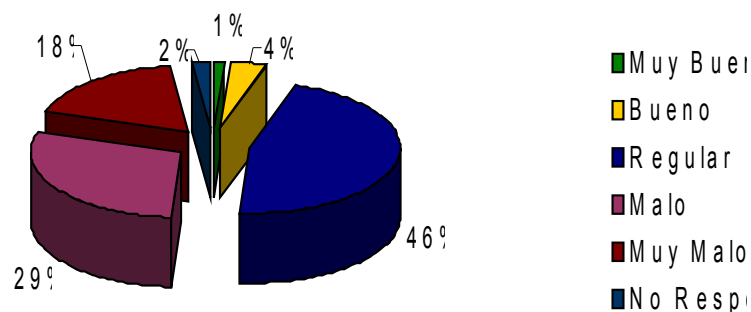


FIGURA 33 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA ILUMINACIÓN DE LA BIBLIOTECA.

Fuente: El Investigador (2011).

En la Figura 33 se muestran los resultados obtenidos con relación a la Iluminación de la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo Bolívar, los resultados muestran que tan sólo el 1% de los 186 estudiantes encuestados consideran que la iluminación es MUY BUENA, 4% BUENA, 46% REGULAR, 29% MALA y 18% MUY MALA. Agrupando los resultados obtenidos para los criterios con tendencia positiva (BUENA y MUY BUENA) el 5% de los encuestados considera que la iluminación de la biblioteca no es la adecuada, sin embargo, de agrupar los resultados obtenidos para los criterios con tendencia negativa (MALO y MUY MALO), el 47% consideró que las condiciones actuales de la iluminación de la biblioteca no se adecua a las necesidades de los usuarios. Existe además 2% de los encuestados que no respondieron a la pregunta.

De acuerdo a las observaciones realizadas, existe gran cantidad de bombillas quemadas, en algunas salas la incidencia de la luz natural no favorece las condiciones para el estudio de los estudiantes, ocasionando incomodidad en el desarrollo de las actividades de estudio e investigación y por consiguiente insatisfacción en los usuarios.

Ventilación de la Biblioteca

La ventilación es un factor esencial para el desarrollo efectivo de las actividades de lectura e investigación, que llevan a cabo los estudiantes universitarios, pues de ser deficiente puede llegar a considerarse un factor de riesgo y alterar la salud del usuario. Por ello se preguntó a los estudiantes encuestados si la ventilación de la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar cumple con sus necesidades en relación a condiciones de temperatura que no afecten sus actividades de estudio.

En la Figura 34 se muestra el resultado obtenido con relación a la ventilación de la biblioteca.

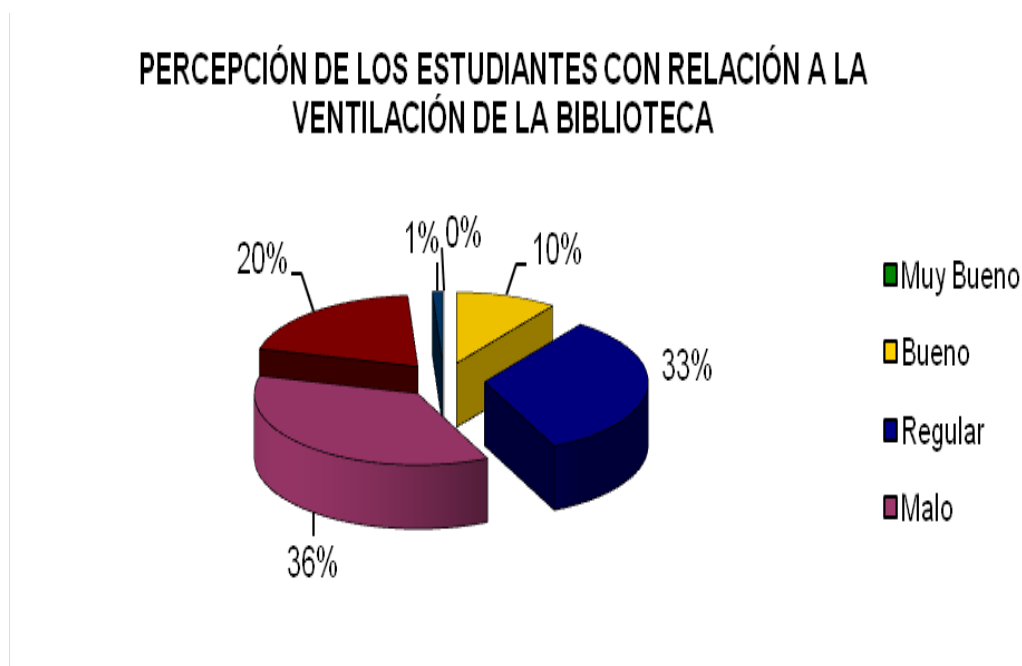


FIGURA 34 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA VENTILACIÓN DE LA BIBLIOTECA.

Fuente: El Investigador (2011).

La Figura 34 muestra los resultados obtenidos con relación a la ventilación de la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo Bolívar, el 10% de los estudiantes encuestados consideran que la ventilación de la biblioteca es BUENA, 33% opina que es REGULAR, 36% MALA y 20% MUY MALA. Agrupando los resultados obtenidos para los criterios con tendencia negativa (MALA y MUY MALA), el 56% de los encuestados consideran que las condiciones de ventilación actual no son las

adecuadas para el desarrollo de sus actividades. Además el 1% de los encuestados que no respondieron la pregunta. Es decir, que en lo referente a la ventilación de las instalaciones de la biblioteca, no se cumple con las necesidades de los usuarios.

De acuerdo a lo investigado durante las visitas realizadas a las instalaciones de la biblioteca, la cantidad de aires acondicionados y la potencia de los mismos, es insuficiente para mantener las áreas en una temperatura adecuada para el estudio, muchas veces sólo llegan a refrescar ligeramente y ocasionan incomodidad para los estudiantes que pretenden realizar sus actividades de estudio e investigación en la biblioteca.

Calidad de los Servicios de la Biblioteca como un todo

El objetivo de la pregunta fue conocer la opinión de los estudiantes en relación a los servicios bibliotecarios “en general” agrupando todos los aspectos anteriormente evaluados, es decir, si la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar cumple satisfactoriamente con sus necesidades, pudiendo considerarlos como servicios de calidad.

En la Figura 35 se muestra el resultado obtenido en cuanto a la calidad del servicio bibliotecario como un todo.

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELAC BIBLIOTECARIO COMO UN TODO

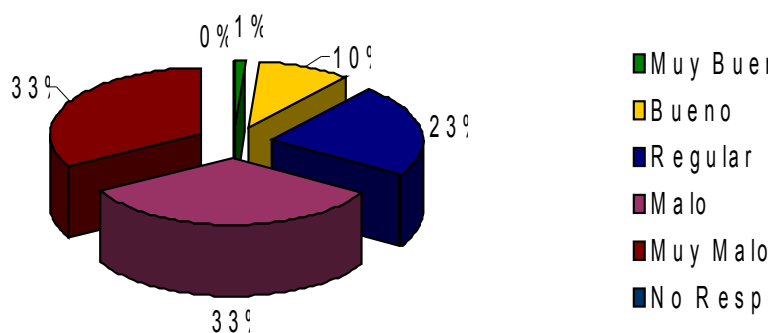


FIGURA 35 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO

BIBLIOTECARIO COMO UN TODO.

Fuente: El Investigador (2011).

En la Figura 35 se muestran los resultados obtenidos con relación a la calidad del servicio de la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo Bolívar como todo, los estudiantes encuestados manifestaron que tan sólo el 1% lo consideran como MUY BUENO, 10% BUENO, 23% REGULAR, 33% MALO y 33% MUY MALO. Agrupando los resultados obtenidos para los criterios con tendencia positiva (BUENA y MUY BUENA) el 11% de los encuestados considera que los servicios bibliotecarios satisfacen sus requerimientos, sin embargo, de agrupar los resultados obtenidos para los criterios con tendencia negativa (MALO y MUY MALO), el 66% de los estudiantes encuestados catalogaron al servicio de la biblioteca como deficiente, es decir, si bien la biblioteca cumple con sus funciones, existen elementos que influyen en la eficiencia de los servicios bibliotecarios.

Tal como se comento para cada uno de los puntos evaluados anteriormente, existen fallas que en la actualidad está presentando el servicio de la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo Bolívar, que pretende ser mejorados mediante el diseño del Sistema de Evaluación de la Calidad que se propondrá en la presente investigación.

En la siguiente tabla se muestra la distribución de los resultados de manera general para la segunda sección de la encuesta formada por una serie de preguntas con respuestas de selección múltiple de acuerdo a la percepción que los estudiantes tienen con respecto a los servicios de la biblioteca.

**Tabla Nro. 4 -
Resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes – Selección
Múltiple**

Tópico	PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES						TOTAL
	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4	Criterio 5	No Respondió	
1. Horario de atención de la Biblioteca durante el período vacacional (Intensivos).	0	11	82	65	28	0	186
2. Sonoridad de las Salas de Lectura.	28	18	54	56	26	4	186
3. Disponibilidad de las Salas de Lectura.	2	13	39	87	45	0	186
4. Actualización del Material Bibliográfico.	0	11	52	95	24	4	186
5. Frecuencia de uso de los Servicios Bibliotecarios.	0	13	73	63	37	0	186
6. Satisfacción de las necesidades de Investigación y Aprendizaje.	7	17	46	69	41	6	186
TOTAL (%)	3	8	31	39	18	1	100%

Fuente: El Investigador (2011).

Horario de la Biblioteca durante los Cursos de Intensivo

Se le formuló a los estudiantes encuestados si el horario de atención establecido para la prestación de servicios durante los cursos intensivos o períodos vacacionales en la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar cumple con sus requerimientos, en relación a disponibilidad de atención en el tiempo fuera del asignado para las clases.

En la problemática actual de la Universidad de Oriente y en las denuncias realizadas por el estudiantado en diversas manifestaciones éste ha sido uno de los temas más sonados, ya que existe discrepancia entre el horario fijado para recibir las clases (cuyo horario puede ser entre las 7am y 7pm, dependiendo de las asignaturas inscritas) y el establecido para la atención en la biblioteca (9am – 3pm).

En la Figura 36 se muestra los resultados obtenidos por la percepción de los estudiantes con relación al horario de servicio de la biblioteca durante los cursos de intensivo.

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN SERVICIO DURANTE LOS CURSOS DE INTEI

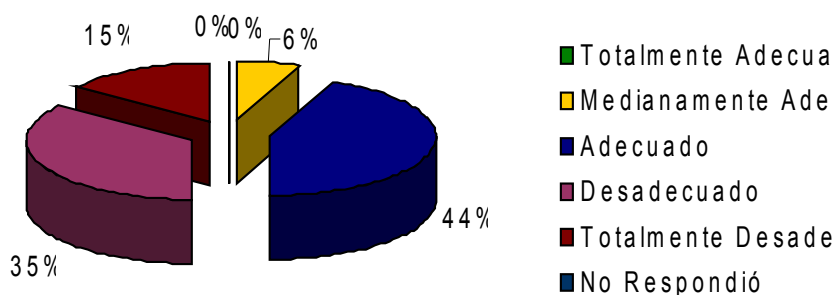


FIGURA 36 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL HORARIO DE SERVICIO DURANTE LOS CURSOS DE INTENSIVO.

Fuente: El Investigador (2011).

Las encuestas respecto al horario de la biblioteca durante los cursos de intensivo, arrojaron el siguiente resultado que se muestra en la Figura 36, los estudiantes encuestados manifestaron que el horario establecido es en 6% MEDIANAMENTE DE ADECUADO, 44% lo considera ADECUADO, 35% DESADECUADO y 15% TOTALMENTE DESADECUADO. Agrupando los valores obtenidos para los criterios con tendencia negativa (DESADECUADO y TOTALMENTE DESADECUADO) el 50%, es decir la mitad de los encuestados consideró que el horario establecido no se ajusta a sus requerimientos en contraste al horario de clases.

De acuerdo a la investigación desarrollada se constató que durante los cursos de intensivo solo se labora hasta el medio día, ya que durante este periodo las instalaciones de la universidad se encuentran con menos afluente de estudiantes, en comparación a la cantidad de estudiantes que hay durante los semestres académicos regulares, y no es muy conveniente por seguridad estar más tiempo en la biblioteca. Las razones se evidencia en el 50% de los estudiantes encuestados que se sienten insatisfechos por el horario de servicio de la Biblioteca Central de la

UDO durante los cursos de intensivo. La dirección de la biblioteca debe establecer estrategias que permitan satisfacer durante los cursos de intensivo, la disponibilidad del servicio de la biblioteca y garantizar, a su vez, la seguridad de los usuarios que la acceden.

Sonoridad de las Salas de Lectura de la Biblioteca

La sonoridad es un factor esencial en el desarrollo efectivo de las actividades de lectura e investigación que llevan a cabo los estudiantes universitarios, pues las instalaciones de la biblioteca deben ser lo suficientemente silenciosas para que los usuarios puedan alcanzar la concentración necesaria en el desarrollo de sus actividades estudiantiles, además de que puede llegar a considerarse un factor de riesgo y alterar la salud del usuario.

En virtud de lo expuesto, se les consultó a los estudiantes la percepción que tienen la biblioteca en cuanto a la sonoridad de las salas de lectura de la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar.

En la Figura 37 se muestra el resultado obtenido en cuanto a la sonoridad de las salas de lecturas de la Biblioteca.

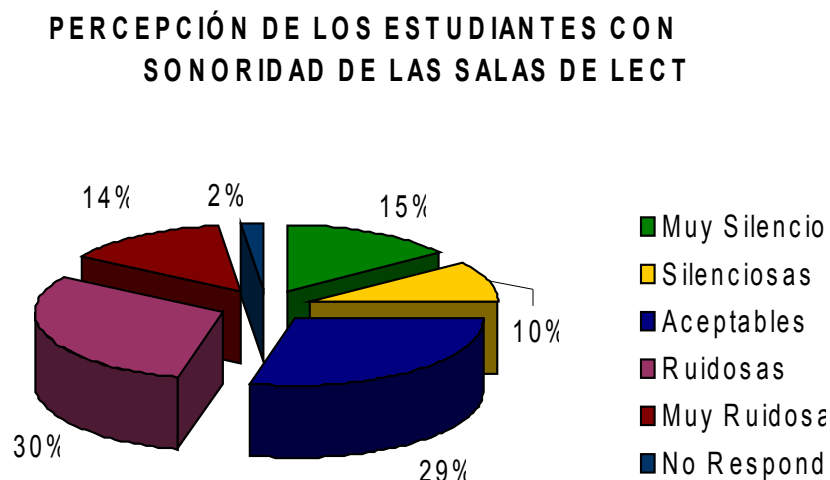


FIGURA 37 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN LA SONORIDAD DE LAS SALAS DE LECTURA DE LA BIBLIOTECA.

Fuente: El Investigador (2011).

La Figura 37 muestra los resultados obtenidos respecto a la sonoridad de las salas de lectura de la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo Bolívar, reflejándose que el 15% de los estudiantes encuestados las considera MUY SILENCIOSAS, 10% SILENCIOSAS, 29% ACEPTABLES, 30% RUIDOSAS y 14% MUY RUIDOSAS. De agrupar los resultados obtenidos para los criterios con tendencia negativa (RUIDOSAS y MUY RUIDOSAS), el 44% de los encuestados opinó que la sonoridad de las salas no es la adecuada para poder realizar sus actividades dentro de las salas de lectura de la biblioteca. Además el 2% de los encuestados no respondieron la interrogante.

Estos resultados obedecen a la falta de normas, señalización y sanciones que adviertan y obliguen a los usuarios que deben hacer silencio durante su estadía en las salas de lecturas para que dicha sala pueda considerarse un ambiente agradable para leer y estudiar.

Disponibilidad de las Salas de Lectura de la Biblioteca

La “Disponibilidad de las salas de lectura” se refiere a la oportunidad que tiene el estudiante de encontrar lugares disponibles en las salas de lectura, para su uso; A fin de conocer la percepción de los estudiantes se formuló la pregunta al respecto.

En la Figura 38 se muestra el resultado obtenido en cuanto a la disponibilidad de las salas de lecturas de la Biblioteca.

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON DISPONIBILIDAD DE LAS SALAS DE LE

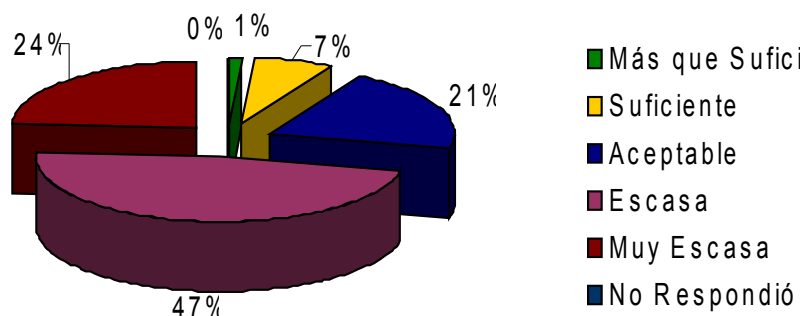


FIGURA 38 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN LA DISPONIBILIDAD DE LAS SALAS DE LECTURA DE LA BIBLIOTECA.

Fuente: El Investigador (2011).

En la Figura 38 se muestra los resultados obtenidos con relación a la disponibilidad de las salas de lectura de la Biblioteca Central de la UDO, donde el 1% lo considera MAS QUE SUFICIENTE, 7% lo considera SUFICIENTE, 21% ACEPTABLE, 47% ESCASA y 24% MUY ESCASA.

De acuerdo a la información obtenida en el período de investigación, la disponibilidad de las salas de lectura es ESCASA, es decir, la única sala de lectura con la que actualmente cuenta la biblioteca no es suficiente para dar una respuesta satisfactoria a la gran cantidad de estudiantes que se disponen hacer uso de este importante recurso.

Actualización del Material Bibliográfico de la Biblioteca

Como se comentó en los criterios analizados en la primera sección de la encuesta, la Norma ISO 11620: 2008 establece entre sus indicadores más importantes para medir la calidad de los servicios bibliotecarios, la calidad de material bibliográfico disponible, es decir, que las bibliografías disponibles sean las

adecuadas para las distintas especialidades que se dictan en la universidad y además que éstos sean lo más actualizado posible.

Por lo mencionado, se le preguntó a los estudiantes encuestados en qué nivel de actualización se encuentra el material bibliográfico disponible en la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar.

En la Figura 39 se muestra el resultado obtenido en cuanto a la actualización del material bibliográfico de la biblioteca.

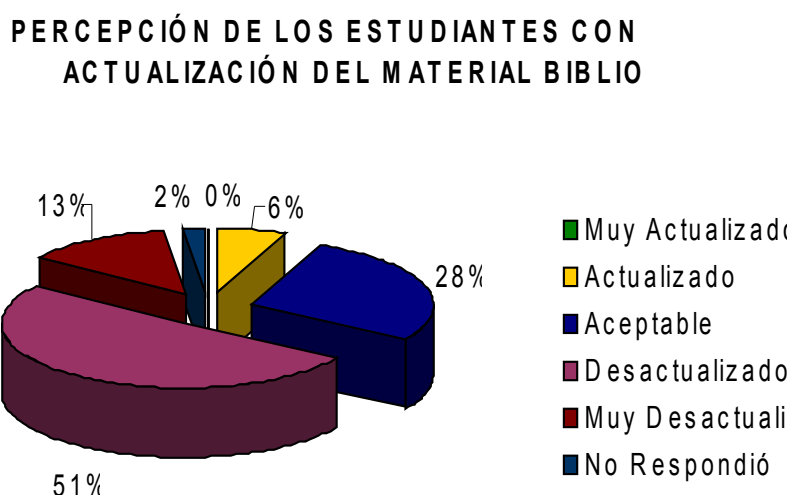


FIGURA 39 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN LA ACTUALIZACIÓN DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO DE LA BIBLIOTECA.

Fuente: El Investigador (2011).

La Figura 39 muestra los resultados obtenidos con relación a la actualización del material bibliográfico de la Biblioteca Central de la UDO, reflejando que el 6% de los estudiantes encuestados lo considera ACTUALIZADO, 28% ACEPTABLE, 51% DESACTUALIZADO y 13% MUY DESACTUALIZADO. Y el 2% representa a los encuestados que no respondieron la interrogante. Agrupando los resultados obtenidos para los criterios con tendencia negativa (DESACTUALIZADO y MUY DESACTUALIZADO), el 64% de los 186 estudiantes encuestados opinó que el material bibliográfico en cuanto a su actualización, no satisface sus necesidades de

investigación, pues en su mayoría son referencia con muchos años de antigüedad y no están cónsonas a los estudios desarrollados en la actualidad.

De acuerdo a lo investigado, el material bibliográfico evidentemente está DESACTUALIZADO (en su mayoría), lo que debería generar un interés en revisar la bibliografía para poder así estar a la par de los avances académicos, logrando fomentar la investigación académica por parte de los estudiantes.

Frecuencia de Uso de los Servicios de la Biblioteca

Para que la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo Bolívar pueda tomar medidas de mejora adecuadas, es necesario conocer el nivel de uso que le dan los estudiantes universitarios a sus servicios, para lograr que los servicios e instalaciones se ajusten a la demanda actual que reciben, por ello, se le preguntó a los encuestados con qué frecuencia utilizan los servicios bibliotecarios.

En la Figura 40 se muestra el resultado obtenido en cuanto a la frecuencia de uso de los servicios de la biblioteca.

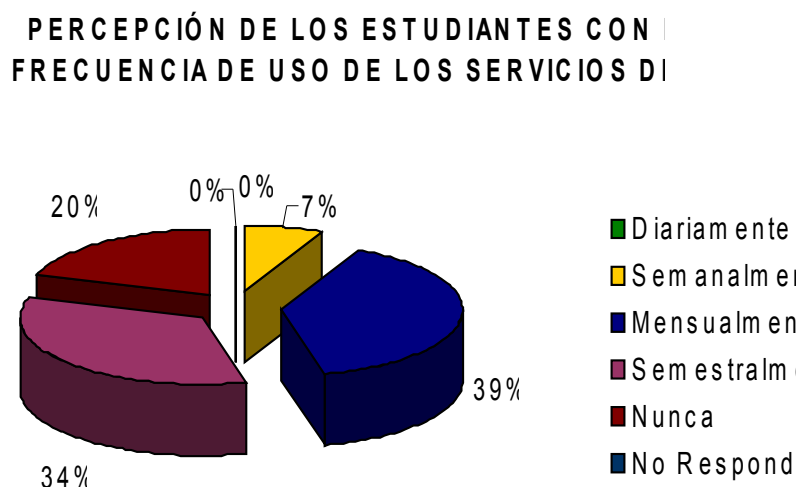


FIGURA 40 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA FRECUENCIA DE USO DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA.

Fuente: El Investigador (2011).

En la Figura 40 se muestra los resultados obtenidos con relación con a la frecuencia de uso de los servicios de la Biblioteca Central de la UDO, los estudiantes encuestados manifestaron 7% utilizar SEMANALMENTE los servicios bibliotecarios, 39% MENSUALMENTE, 34% SEMESTRALMENTE y 20% NUNCA.

De acuerdo a investigado, muchos estudiantes desconocen los servicios que ofrece la Biblioteca Central de la UDO, otros asisten con frecuencia, mas sienten que no cumple con necesidades, no se sienten satisfechos con el apoyo de la biblioteca a su aprendizaje académico, lo que demuestra que la biblioteca no brinda a sus usuarios la confianza como para que estos se sientan apoyados por este importante recurso académico.

Satisfacción de las necesidades de Investigación y Aprendizaje en la Biblioteca

Se requirió medir en qué nivel los estudiantes encuestados consideran que la biblioteca satisface sus necesidades de investigación y aprendizaje en lo referente a disponibilidad y accesibilidad a material bibliográfico actualizado, conexión a internet, comodidad de las instalaciones, entre otros, para lograr que la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar pueda tomar acciones que permitan mejorar sus servicios.

En la Figura 41 se muestra el resultado obtenido en cuanto a la satisfacción de las necesidades de investigación y aprendizaje por parte de la biblioteca.

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LAS NECESIDADES DE INVESTIGACIÓN Y APRENDIZAJE

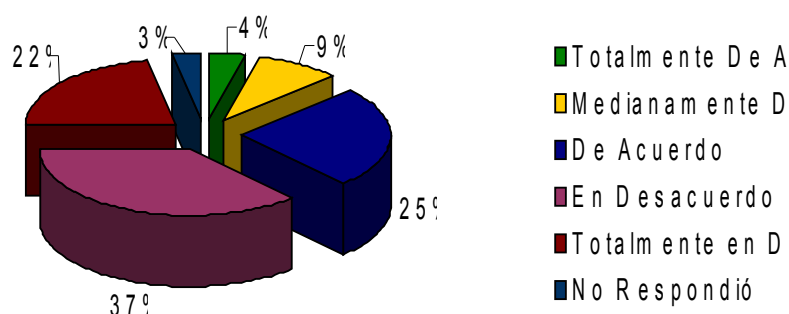


FIGURA 41 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA FRECUENCIA DE USO DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA.

Fuente: El Investigador (2011).

La Figura 41 muestra los resultados obtenidos con relación a la satisfacción de las necesidades de investigación y aprendizaje por parte de la Biblioteca Central de la UDO, donde el 4% de los estudiantes encuestados está TOTALMENTE DE ACUERDO, 9% MEDIANAMENTE DE ACUERDO, 25% DE ACUERDO, 37% EN DESACUERDO y 22% TOTALMENTE EN DESACUERDO. Además el 3% de los encuestados que no respondieron la interrogante. Agrupando los resultados obtenidos para los criterios con tendencia negativa (EN DESACUERDO y TOTALMENTE EN DESACUERDO) el 59% de los 186 estudiantes encuestados opinó que sus necesidades de investigación y aprendizaje no son satisfechas por parte de los servicios que ofrece la Biblioteca Central de la UDO.

Como se ha comentado en los puntos evaluados anteriormente son diversas las fallas que en la actualidad está presentando el servicio de la biblioteca, para dar solución a ello, se planteará una propuesta que permita mejorar considerablemente los servicios bibliotecarios ofrecidos y aumentar la satisfacción de sus usuarios.

Medición de la percepción de los profesores.

Para medir la percepción de los profesores se diseñó un modelo de encuesta la cual le fue aplicada a la muestra de 12 profesores de la universidad: 6 pertenecientes a la Escuela de Ciencias de la Tierra y 6 pertenecientes a la Unidad de Cursos Básicos. El formato está conformado por dos secciones: la primera sección, cuyas respuestas son de tipo cerrada dicotómica y la segunda sección, integrada por aseveraciones con respuestas en Escala la Likert, relacionadas con el funcionamiento actual de la biblioteca; ambas, con la finalidad de determinar los factores que tienen mayor influencia en la eficiencia de los servicios bibliotecarios. Para mayor detalle ver Anexo 3.2.

Los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta se presentan a continuación, para la primera sección de la encuesta, formada por una serie de preguntas con respuestas de tipo cerradas dicotómicas, muestra la distribución de los resultados respecto a los servicios de la biblioteca, de manera general, de acuerdo a la percepción de los profesores tienen con respecto a los servicios de la biblioteca.

**Tabla Nro. 5 -
Resultados de la encuesta aplicada a los profesores – Cerradas
dicotómicas**

Tópico	PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES			
	SI	NO	No Respondió	TOTAL
1. Adecuación de las referencias bibliográficas a las necesidades docentes.	4	8	0	12
2. Adecuación de las referencias bibliográficas a las necesidades de Investigación docente.	0	12	0	12
3. Satisfacción con la respuesta en la solicitud de información bibliográfica.	4	8	0	12
4. Satisfacción de la información brindada por la página Web de la biblioteca.	4	8	0	12
5. Satisfacción de la información brindada sobre los nuevos recursos y servicios de la biblioteca.	0	12	0	12
6. Satisfacción con las condiciones ambientales de la biblioteca.	3	9	0	12
7. Satisfacción con las condiciones de trabajo de la biblioteca.	1	11	0	12
8. Satisfacción con relación a la atención del personal bibliotecario.	7	5	0	12
9. Satisfacción con relación al horario de apertura de la biblioteca...	10	2	0	12
10. Satisfacción con relación a la recepción del formulario para indicar bibliografía mínima requerida por cada asignatura.	0	12	0	12
11. Satisfacción con relación a la satisfacción de los requerimientos docentes por parte de los profesionales bibliotecólogos	4	8	0	12
12. Satisfacción con relación al equipamiento tecnológico de la biblioteca.	0	12	0	12
TOTAL (%)	26	74	0	100%

Fuente: El Investigador (2011).

A continuación, en la Figura 42 se muestra los resultados totales obtenidos de la evaluación de los profesores con relación a la percepción del servicio bibliotecario.

PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN AL SERVICIO BIBLIOTECARIO

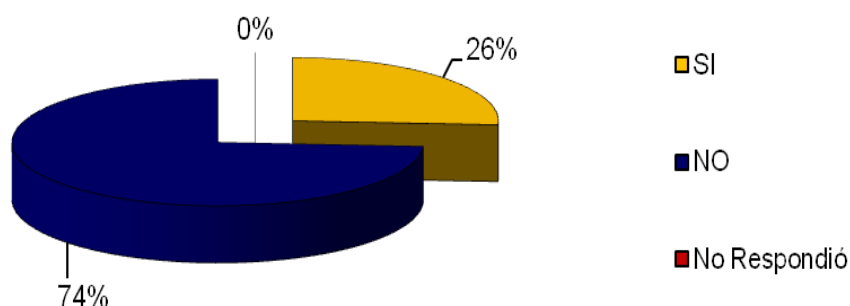


FIGURA 42 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN AL SERVICIO BIBLIOTECARIO.

Fuente: El Investigador (2011).

En la Figura 42 se observa que el 26% profesores encuestados respondieron SI a las interrogantes formuladas, lo que significa que opinan que el servicio bibliotecario en general es bueno y satisface sus necesidades de investigación y desarrollo de las asignaturas que dicta, sin embargo, el 74% respondió NO, es decir, consideran que el servicio que actualmente ofrece la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo Bolívar no es la más adecuada a las requerimientos, por tanto no satisface sus necesidades.

Seguidamente se muestran los resultados para cada una de las preguntas aplicadas en la encuesta dirigida a los profesores, que conformaron la primera sección de la encuesta, integradas preguntas cerradas dicotómicas, a fin de facilitar su análisis e interpretación y observar de forma detallada la percepción que estos tienen en relación a aspectos específicos del servicio bibliotecario.

Adecuación de las Referencias Bibliográficas a las Necesidades Docentes

Con la finalidad de determinar si la bibliografía existente en la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar se ajusta a lo establecido en la programación de

las asignaturas dictadas en cada especialidad, se le solicitó a los docentes encuestados responder la pregunta siguiente: ¿Las referencias bibliográficas existentes en la biblioteca son adecuadas para sus necesidades docentes?.

En la Figura 43, se muestra el resultado obtenido en lo referente a la adecuación de las referencias bibliográficas a las necesidades docentes.

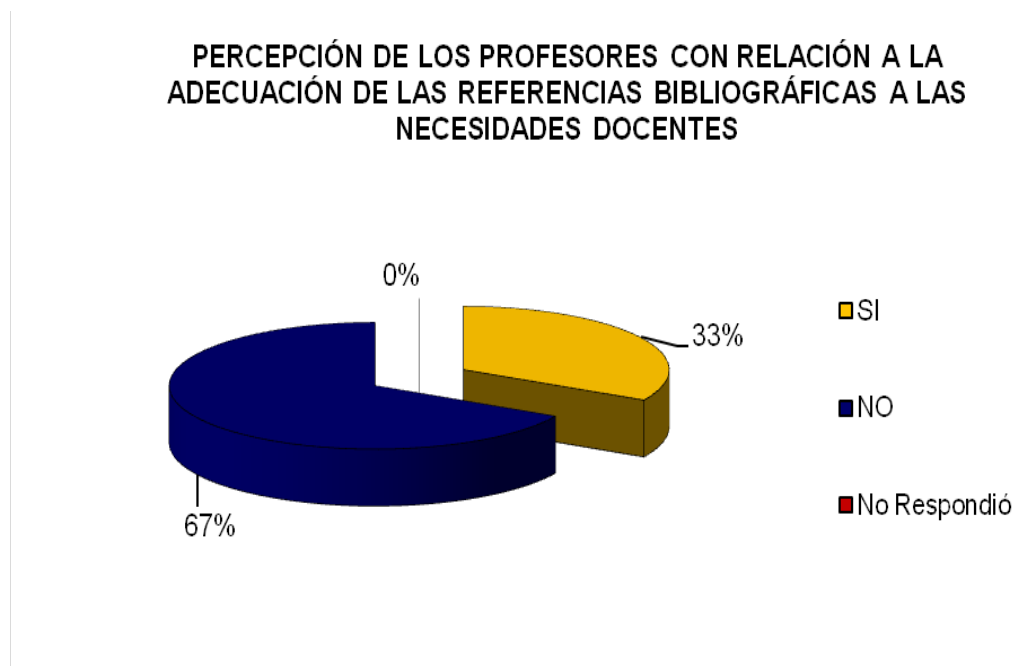


FIGURA 43 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN A LA ADECUACIÓN DE LAS REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Fuente: El Investigador (2011).

Con relación a la adecuación de las referencias bibliográficas a las necesidades docentes, el 33% respondió SI a la interrogante, considera que las referencias bibliográficas de las que actualmente dispone la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo Bolívar se adecua a sus necesidades docentes en general, mientras que el 67% de los profesores encuestados respondió NO a la interrogante, opinó que el material bibliográfico disponible no se ajusta a sus responsabilidades docentes.

Esto se debe a la des - actualización del las referencias bibliográficas existentes para cada una de las asignaturas, además que asignaturas la bibliografía recomendada por el docente para las investigaciones (que se ajusta al contenido programático) no se encuentra en la biblioteca, lo que obliga al estudiantado a

trasladarse a otros centros bibliotecarios para hacer sus investigaciones y dificulta el desempeño del docente. Lo que ratifica el hecho de que se deben establecer políticas claras y eficientes que permitan la actualización de la bibliografía, estableciendo estrategias de comunicación entre la dirección de la biblioteca y los departamentos de las diferentes especialidades que se dictan en la universidad.

Adecuación de las Referencias Bibliográficas a las Necesidades de Investigación Docente

Se solicitó a los docentes encuestados responder la siguiente pregunta: ¿Las referencias bibliográficas existentes en la biblioteca se adecuan a sus necesidades de investigación?, con la finalidad de determinar si la bibliografía existente en la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar se ajusta a las actividades de investigación que deben desarrollar los docentes de la universidad en cada una de sus áreas de especialización.

En la Figura 44 se muestra el resultado obtenido en cuanto a la adecuación de las referencias bibliográficas a las necesidades de investigación de los docentes.



FIGURA 44 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN A LA ADECUACIÓN DE LAS REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS A LAS NECESIDADES DE INVESTIGACIÓN.

Fuente: El Investigador (2011).

En la Figura 44 se observa que el 100% de los profesores encuestados respondió NO a la interrogante, las referencias bibliográficas existentes en la biblioteca no se adecuan a sus necesidades docentes de investigación.

Estos resultados se ponen en manifiesto debido a que gran parte de la masa docente de la universidad se ve obligada a recurrir a otros medios o fuentes bibliográficas para obtener así la información necesaria para cumplir con las necesidades académicas, para la investigación requerida en sus asignaturas y también en lo relacionado a su preparación profesional. El hecho de que un profesor tenga que recurrir a fuentes externas para obtener así la información que necesita evidencia la falta de apoyo de la biblioteca, para proporcionar la información requerida y fomentar así la investigación académica.

Servicio de Solicitud de Información Bibliográfica

Se solicitó a los docentes encuestados que respondieran a la siguiente pregunta: ¿Cuándo solicita información bibliográfica queda satisfecho con los resultados?, con la finalidad de determinar si el servicio de solicitud de material bibliográfico disponible en la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar cumple satisfactoriamente con las necesidades de los docentes.

En la Figura 45 se muestra el resultado obtenido en cuanto a la satisfacción de los docentes con el servicio de solicitud de información bibliográfica.

PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN A LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA

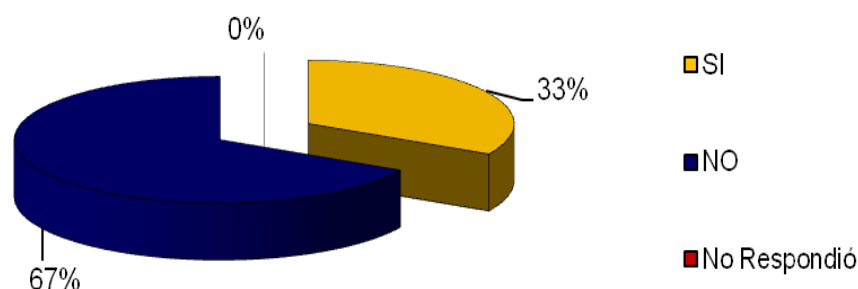


FIGURA 45 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN A LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA.

Fuente: El Investigador (2011).

La Figura 45 muestra los resultados obtenidos con relación a la satisfacción de los docentes con el servicio de solicitud de información bibliográfica, el 33% respondió SI a la interrogante, considera que cuando realizan solicitud de información bibliográfica a la Biblioteca Central de la UDO se satisface sus necesidades, sin embargo, el 67% de los profesores encuestados respondió NO a la interrogante, opinó que éste servicio no satisface sus necesidades.

Estos resultados se ponen en manifiesto debido al desconocimiento del personal bibliotecario de las referencias bibliográficas relacionadas a cada asignatura y además de la inexistencia de un sistema que permita controlar el registro y codificación adecuada de las referencias existentes.

Información de la Página Web de la Biblioteca

Se solicitó a los docentes encuestados que respondieran a la siguiente pregunta: ¿El sitio WEB de la biblioteca ofrece la información que necesita?, con la finalidad de determinar si la página Web de la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo

Bolívar realmente cuenta con información valiosa que sirva de guía a los usuarios (docentes) para el uso efectivo de los servicios brindados por la biblioteca.

En la Figura 46 se muestra el resultado obtenido en cuanto a la satisfacción de las necesidades docentes en relación a la información de la página Web de la Biblioteca.

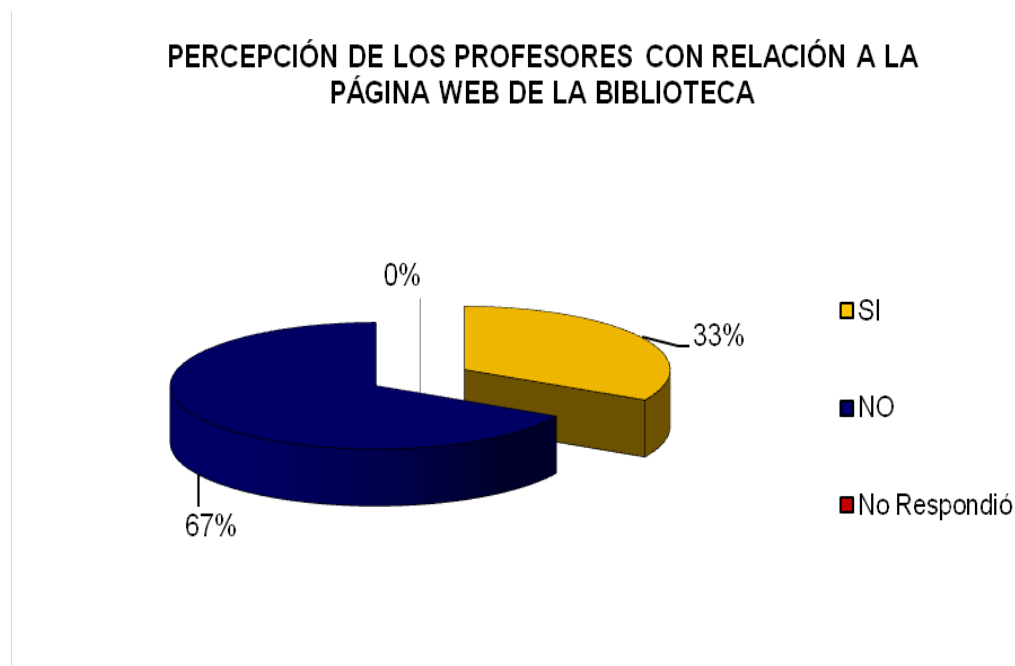


FIGURA 46 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN A LA PÁGINA WEB DE LA BIBLIOTECA.

Fuente: El Investigador (2011).

En la Figura 46 se observa que el 67% de los profesores encuestados respondió NO a la interrogante, manifestaron que la página WEB no brinda la información que esta necesita, mientras que el 33% respondió SI a la interrogante, manifestó que la pagina si cumplen con sus necesidades de información.

Estos resultados se ponen en manifiesto debido a que actualmente la biblioteca por no proporcionar el servicio de Internet la página WEB de la misma no está disponible ni para los estudiantes ni profesores.

Información de Nuevos Recursos y Servicios

Se solicitó a los docentes encuestados que respondieran a la siguiente pregunta: ¿Está bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que ofrece la

biblioteca?, con la finalidad de determinar los docentes reciben información actualizada que les permita conocer los nuevos recursos y servicios que ofrece la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar.

En la Figura 47 se muestra el resultado obtenido en lo referente a la información proporcionada por la biblioteca en relación a los nuevos recursos y servicios que ofrece.

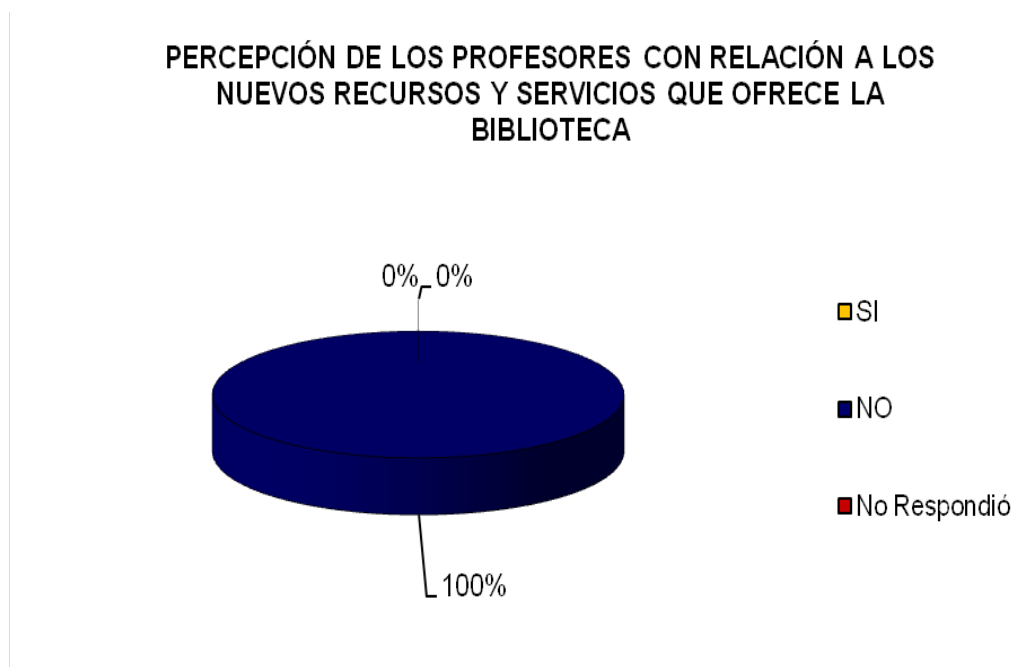


FIGURA 47 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN A LOS NUEVOS RECURSOS Y SERVICIOS QUE OFRECE LA BIBLIOTECA.

Fuente: El Investigador (2011).

La Figura 47 muestra los resultados obtenidos con relación a la información proporcionada por la biblioteca en relación a los nuevos recursos y servicios que ofrece, el 100% de los encuestados respondió NO a la interrogante, manifestaron que no está informado sobre los nuevos recursos y servicios que ofrece la biblioteca, lo que pone en manifiesto que no existe comunicación e intercambio de información entre la biblioteca y los profesores, aspecto muy importante, y que debe ser corregido en aras de proporcionar un buen servicio.

Condiciones Ambientales (Iluminación y Temperatura) de la Biblioteca

Se solicitó a los docentes encuestados que respondieran a la siguiente pregunta: ¿Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura) de la biblioteca son las adecuadas?, con la finalidad de obtener la percepción de los docentes en relación a las condiciones actuales de iluminación y temperatura de la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar.

En la Figura 48 se muestra el resultado obtenido referente a las condiciones ambientales (iluminación y temperatura) de la Biblioteca.

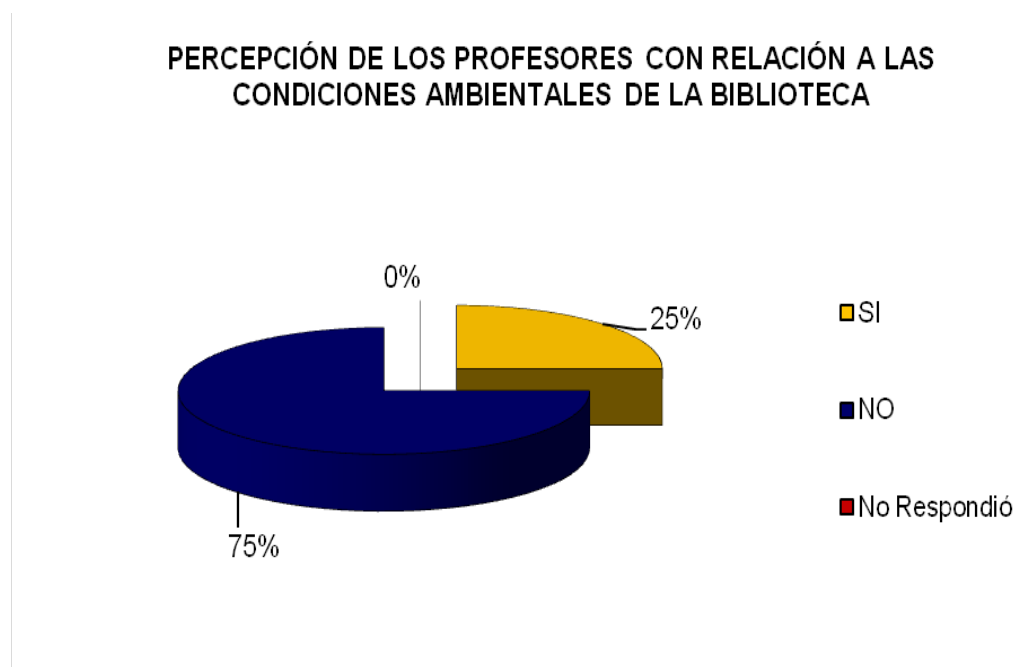


FIGURA 48 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN A LAS CONDICIONES AMBIENTALES DE LA BIBLIOTECA.

Fuente: El Investigador (2011).

La Figura 48 muestra los resultados obtenidos con relación a las condiciones ambientales de iluminación y temperatura de la Biblioteca, reflejó que el 25% de los encuestados respondió SI, manifestó que la iluminación y ventilación son las adecuadas, sin embargo, el 75% de los profesores respondió NO, manifestó que la iluminación y ventilación no son las adecuadas para la prestación de un servicio eficiente. Este resultado ratifica la opinión de los estudiantes en este aspecto.

Condiciones de Trabajo (Silencio y Orden) de la Biblioteca

Se solicitó a los docentes encuestados que respondieran a la siguiente pregunta: ¿Las condiciones de trabajo (silencio, orden) en los espacios de la biblioteca son las adecuadas?, con la finalidad de obtener la percepción de los docentes en relación a las condiciones de trabajo (silencio y orden) de la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar.

En la Figura 49 se muestra el resultado obtenido en cuanto a las condiciones de trabajo (silencio y orden) de la Biblioteca.

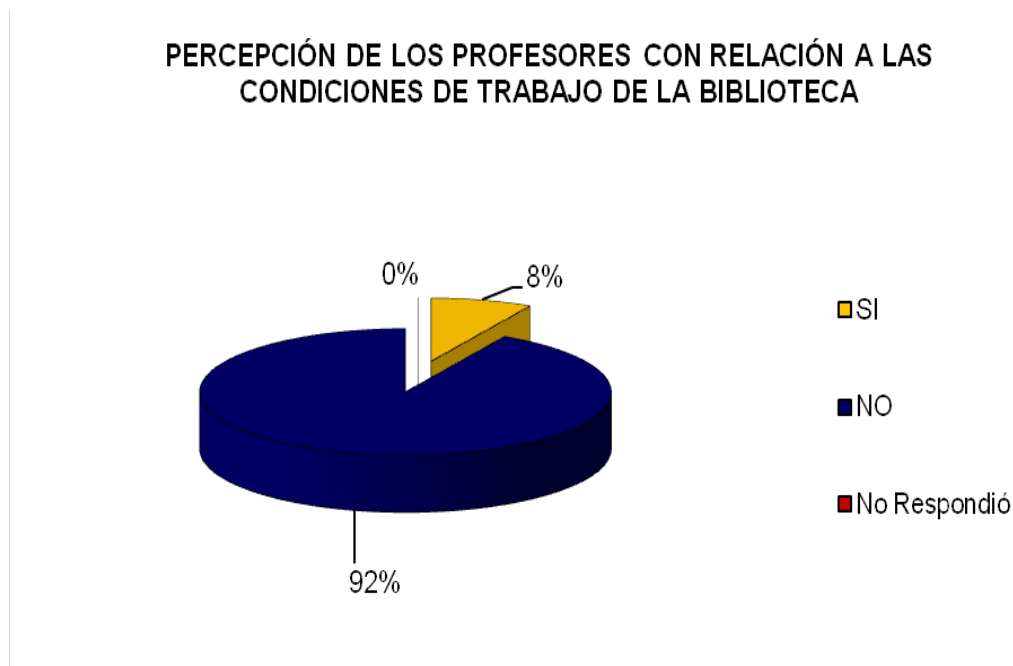


FIGURA 49 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN A LAS CONDICIONES DE TRABAJO DE LA BIBLIOTECA.

Fuente: El Investigador (2011).

La Figura 49 muestra los resultados obtenidos con relación a las condiciones de trabajo (silencio y orden) de la Biblioteca, el 8% de los encuestados respondió SI, manifestó que las condiciones de trabajo son las adecuadas, el 92% de los profesores respondió NO, consideran que las condiciones de trabajo (silencio y orden) no son las adecuadas para la prestación de un servicio eficaz, además de concordar con la opinión de los estudiantes en este aspecto.

Es importante destacar que ambos aspectos (silencio y orden) son esenciales para que los usuarios se sientan cómodos con el ambiente de trabajo y puedan considerar la biblioteca como un ambiente cómodo y seguro donde estudiar. Se

logró observar desorganización en las áreas de trabajo de la bibliotecas y se percibe una cantidad de ruido considerable que interrumpe el nivel de concentración de los usuarios, aspecto que debe ser disminuido a lo mínimo posible en las instituciones bibliotecarias.

Atención del personal de la Biblioteca

Se solicitó a los docentes encuestados que respondieran a la siguiente pregunta: ¿El trato del personal que atiende la biblioteca es amable y cordial?, con la finalidad de obtener la percepción de los docentes en relación al trato que reciben los usuarios (estudiantes y docentes) por parte del personal que labora en la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar.

En la Figura 50 se muestra el resultado obtenido con relación a la cordialidad del personal de la biblioteca.

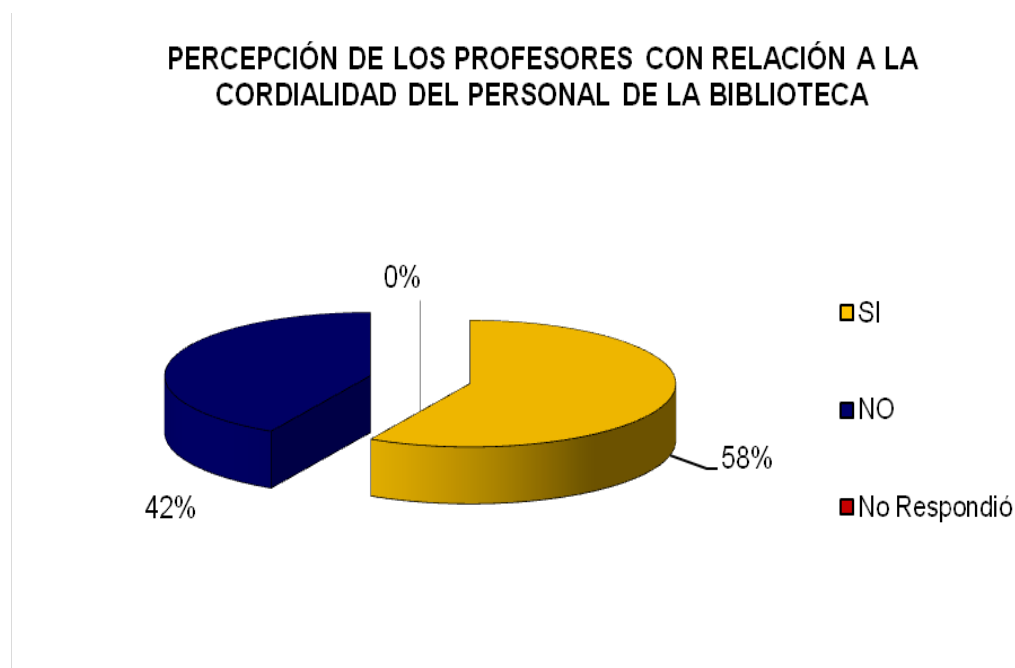


FIGURA 50 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN A LA CORDIALIDAD DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA.

Fuente: El Investigador (2011).

La Figura 50 muestra los resultados obtenidos con relación a la cordialidad del personal de la biblioteca, el 58% de los encuestados respondió SI, manifestó que el trato del personal si es un trato amable y cordial. Sin embargo este resultado no

coincide con la opinión de los estudiantes en este aspecto, lo que puede deberse a que el personal de la biblioteca no tiene establecido un patrón único de trato para todos los usuarios, es decir, tratar a los estudiantes y profesores de la misma forma. El 42% de los profesores lo que representa un importante porcentaje respondió NO, considerando que el trato del personal no es amable y cordial.

Horario de Apertura de la Biblioteca

Se solicitó a los docentes encuestados que respondieran a la siguiente pregunta: ¿El horario habitual de apertura (8am) de la biblioteca se adecua a sus necesidades?, con la finalidad de determinar si el horario establecido en la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar para la atención de sus usuarios (docentes y estudiantes) se ajusta satisfactoriamente con sus necesidades docentes.

En la Figura 51 se muestra el resultado obtenido con relación al horario de apertura de la biblioteca.

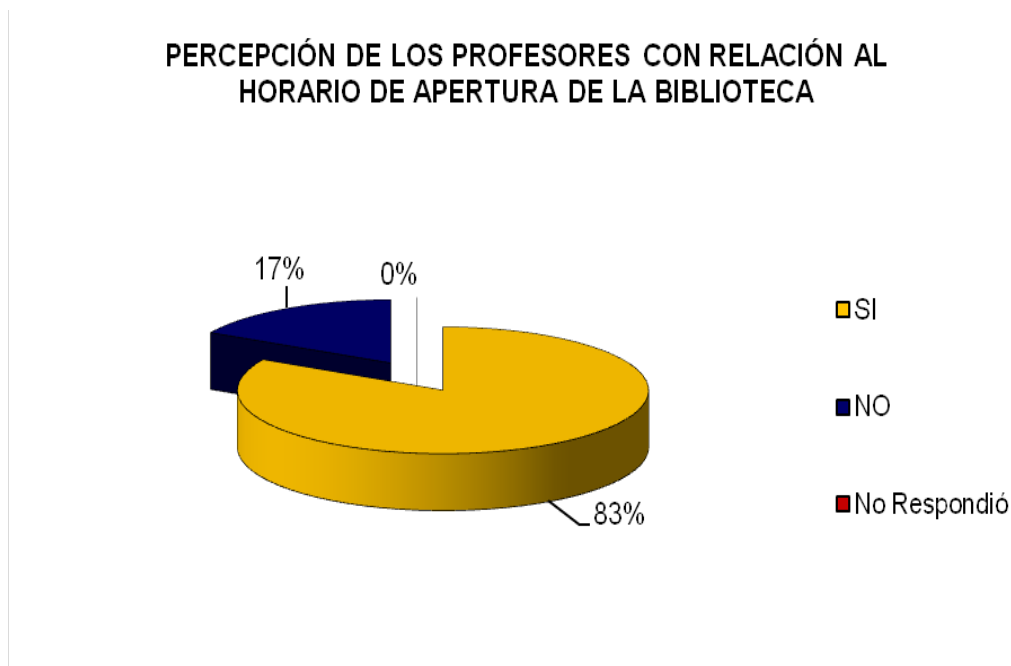


FIGURA 51 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN AL HORARIO DE APERTURA DE LA BIBLIOTECA.

Fuente: El Investigador (2011).

La Figura 51 muestra los resultados obtenidos con relación al horario de apertura de la biblioteca, el 83% de los encuestados respondió SI, consideran que el horario habitual de apertura de la biblioteca si se adecua a sus necesidades, mientras que 17% respondió NO, considera que dicho horario no se adecua a sus necesidades, lo que debería obligar a la biblioteca conocer cuáles son las inquietudes de los profesores referentes a este aspecto a fin de cumplir con las necesidades de los mismos en relación al horario de apertura.

Formulario de Bibliografía Mínima requerida por Asignatura

Se solicitó a los docentes encuestados que respondieran a la siguiente pregunta: ¿Ha recibido y enviado el formulario para indicar la bibliografía mínima obligatoria para su asignatura?, con la finalidad de determinar si realmente reciben por parte de la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar un formulario donde éstos puedan indicar la bibliografía mínima necesaria para desarrollar eficientemente la asignatura que dictan.

En la Figura 52 se muestra el resultado obtenido con relación a la recepción del formulario para indicar bibliografía mínima requerida por cada asignatura.

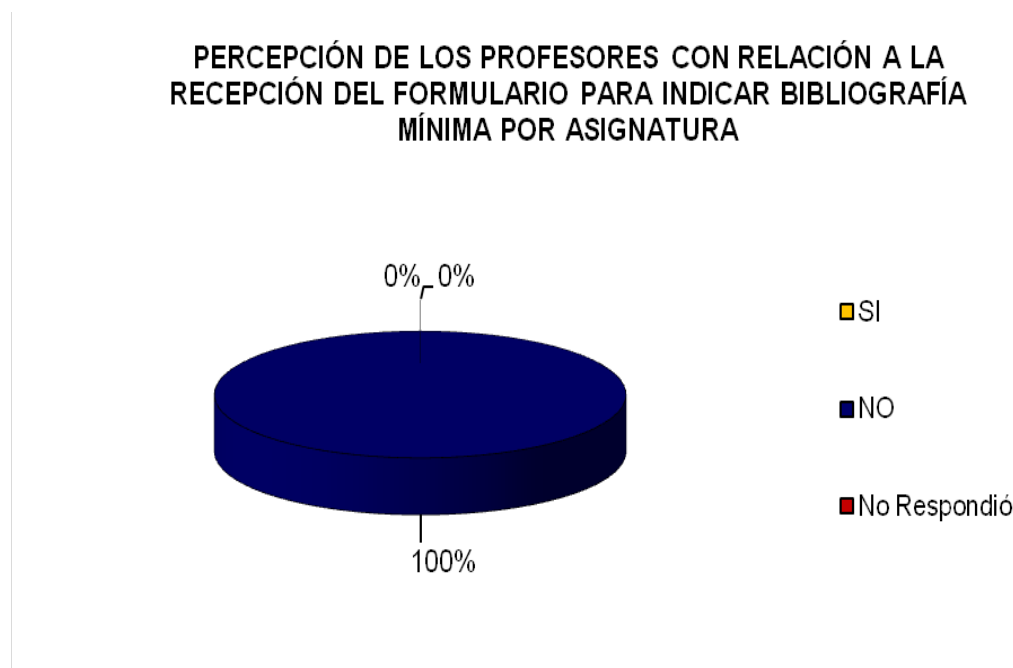


FIGURA 52 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN A LA RECEPCIÓN DEL FORMULARIO PARA INDICAR BIBLIOGRAFÍA MÍNIMA POR ASIGNATURA.

Fuente: El Investigador (2011).

La Figura 52 muestra los resultados obtenidos con relación a la recepción del formulario para indicar bibliografía mínima requerida por cada asignatura, el 100% de los profesores respondió NO, manifestó no haber recibido ni enviado el formulario para indicar la bibliográfica mínima obligatoria de su asignatura lo que evidencia que actualmente la biblioteca no cuenta ni utiliza medidas efectivas para conocer la información sugerida por el profesor en cuanto a la bibliográfica de la materia la cual este imparte.

Satisfacción de Requerimientos Docentes por Personal Bibliotecólogo

Se solicitó a los docentes encuestados que respondieran a la siguiente pregunta: ¿Los profesionales bibliotecólogos responden a sus requerimientos?, con la finalidad de determinar si el personal bibliotecólogo de la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar satisface efectivamente los requerimientos docente.

En la Figura 53 se muestra el resultado obtenido con relación a la satisfacción de los requerimientos docentes por parte de los profesionales bibliotecólogos.

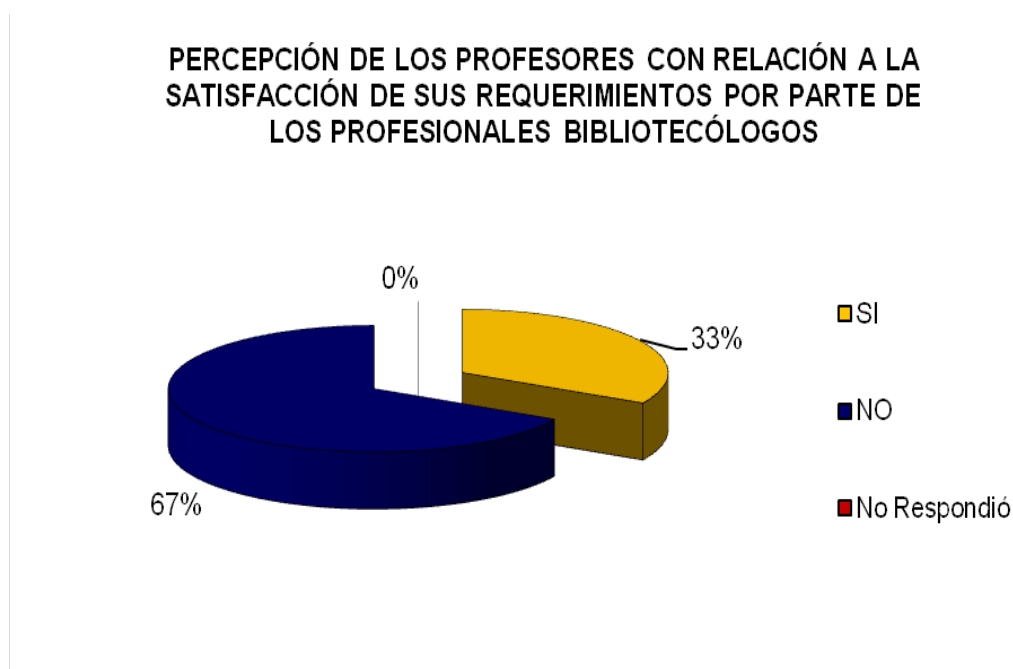


FIGURA 53 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE SUS REQUERIMIENTOS POR PARTE DE LOS PROFESIONALES BIBLIOTECÓLOGOS.

Fuente: El Investigador (2011).

La Figura 53 muestra los resultados obtenidos con relación a la satisfacción de los requerimientos docentes por parte de los profesionales bibliotecólogos, el 33% respondió SI, manifestó si recibir una respuesta satisfactoria por parte de los bibliotecólogos, el 67% de los profesores respondió NO, manifestó no recibir una respuesta satisfactoria lo que podría traducirse como que el personal no está en la capacidad o en la disponibilidad de responder a las inquietudes de los profesores. Estos resultados se ponen en manifiesto debido a que el personal no está capacitado para responder a las preguntas realizadas por los profesores de diferentes especialidades, por no disponer de información básica relacionada a las bibliografías recomendadas por especialización.

Equipamiento Tecnológico de la Biblioteca

Se solicitó a los docentes encuestados que respondieran a la siguiente pregunta: ¿Considera que el equipamiento tecnológico de la biblioteca es el adecuado?, con la finalidad de determinar si docentes consideran que el equipamiento tecnológico (computadoras, fotocopadoras, retroproyectores, video beam, entre otros) disponible actualmente en la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar es el requerido para satisfacer efectivamente sus necesidades.

En la Figura 54 se muestra el resultado obtenido con relación a la satisfacción de los requerimientos docentes en cuanto al equipamiento tecnológico de la biblioteca.

PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN AL EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO DE LA BIBLIOTECA

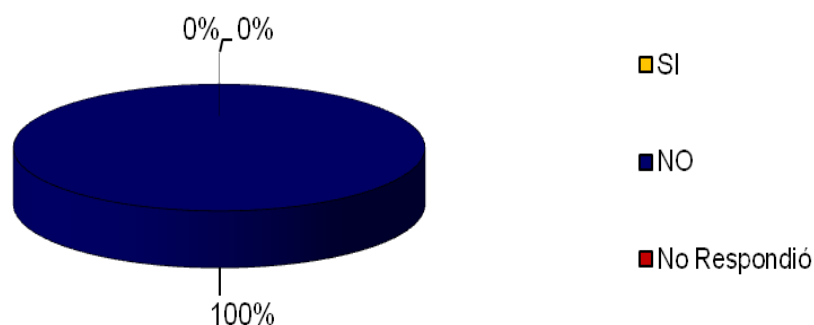


FIGURA 54 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN A EL EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO DE LA BIBLIOTECA.

Fuente: El Investigador (2011).

La Figura 54 muestra los resultados obtenidos con relación a la satisfacción de los requerimientos docentes en cuanto al equipamiento tecnológico de la biblioteca, el 100% de los encuestados respondió NO, coinciden en que el equipamiento tecnológico no es el adecuado para la prestación de un servicio eficiente. Considerando que el equipamiento tecnológico (computadoras, fotocopadoras, retroproyectors, video beam, entre otros) representa una herramienta fundamental para el estudio, ya que, muchos estudiantes no disponen de dichos recursos; es importante e imprescindible que la biblioteca garantice esos servicios.

En la Tabla Nro. 6 se muestra la distribución de los resultados de manera general para la segunda sección de la encuesta integrada por aseveraciones con respuestas en Escala la Likert, relacionadas con el funcionamiento actual de la biblioteca, con la finalidad de determinar los factores que tienen mayor influencia en la eficiencia de los servicios bibliotecarios.

**Tabla Nro. 6 -
Resultados de la encuesta aplicada a los profesores – Calificación en
Escala la Likert.**

SERVICIOS	PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES						PUNTUACIÓN TOTAL
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No Respondió	
Consulta de Sala	0	6	3	6	1	1	17
Préstamo de Colección General	1	6	3	6	1	0	17
Préstamo de Reserva	1	0	2	0	5	1	9
Referencias Electrónicas	1	1	2	1	5	0	10
Servicios de Referencia	0	1	4	1	3	1	10
Formación de Usuarios	2	0	0	0	9	0	11
Audiovisuales	1	1	0	1	10	0	13
Sala de Estudio Grupal	0	0	3	0	5	1	9
TOTAL (%)	6	16	18	16	41	4	100%

Fuente: El Investigador (2011).

A continuación, en la Figura 55 se muestra los resultados totales obtenidos para la percepción de los profesores con relación a los servicios bibliotecarios.

PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN A LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

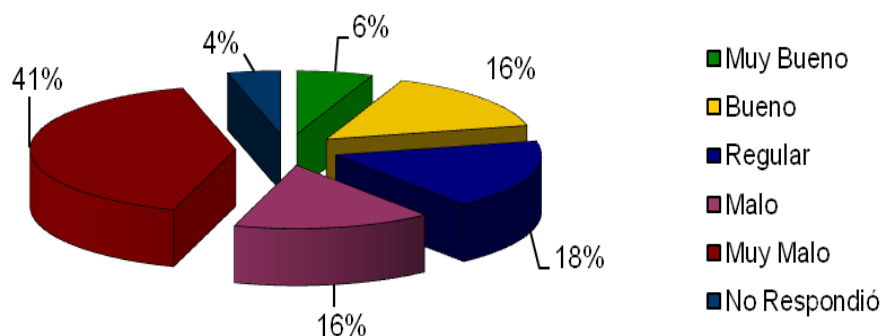


FIGURA 55 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROFESORES CON RELACIÓN A LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.

Fuente: El Investigador (2011).

La Figura 55 muestra los resultados obtenidos en referente a la percepción de los profesores con relación a los servicios bibliotecarios, el 6% de los encuestados califican los servicios de la biblioteca (Consulta de Sala, Préstamo de colección general y de reserva, referencia electrónicas, servicio de referencia, formación de los usuarios, Audiovisuales y Sala de estudio grupal) como MUY BUENO, el 16% los considera BUENO, el 18% como REGULAR, el 16% MALO, 41% los considera MUY MALO y el 4% NO RESPONDIÓ, es decir, agrupando los resultados obtenidos para los criterios con tendencia negativa (MALO y MUY MALO), el 57% de los docentes encuestados considera que los servicios que ofrece la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo Bolívar no satisfacen sus necesidades en la actualidad.

Analizando detalladamente los resultados obtenidos para la percepción de los profesores en cuanto a los servicios bibliotecarios se puede acotar lo siguiente: el 50% de los profesores considera que el servicio de consulta en sala es BUENO, es decir, satisface sus necesidades en este aspecto. El 50% considera BUENO el servicio de préstamo de libros de la colección general, sin embargo, el 42% considera que el servicio de préstamo de la colección de reserva es MUY MALO,

debido a que dichos ejemplares no pueden salir de su respectiva sala, lo que dificulta su reproducción y la obtención de la información tanto para ellos como a los estudiantes. Así mismo un 42% califican a las salas de estudio grupal como MUY MALAS, ya que las mismas no reúnen las condiciones mínimas para brindar un servicio eficiente, y que según ellos es de suma importancia que las salas de estudios grupales y las salas de lecturas brinden un ambiente cómodo y seguro, para que los estudiantes puedan concentrarse y no contar con ningún tipo de distracción que los aparte del interés académico.

En cuanto a los Servicios de Referencia 33% de los encuestados lo consideran REGULAR, el 75% opina que la formación impartida a los usuarios de los servicios es MUY MALA, el 83% considera el servicio Audiovisual MUY MALO y el 42% de los docentes encuestados opinó que el servicio de Sala de estudio grupal es MUY MALO.

Medición de la percepción del personal de la biblioteca.

Para medir la percepción del personal que labora en la Biblioteca se diseñó un modelo de encuesta que les fue aplicada a 8 personas. El formato está conformado por dos secciones: la primera sección, integrada por aseveraciones con respuestas de Calificación por Procesos verbales relacionadas con el funcionamiento de la biblioteca en cuanto a: Valoración del Clima Laboral, Evolución de la Gestión Bibliotecaria y Condiciones de Trabajo y la segunda sección formada por preguntas con Respuestas Abiertas cuyo objetivo es recoger información más detallada que permita determinar los factores que de acuerdo a la percepción del personal bibliotecario tienen mayor influencia en la eficiencia de los servicios bibliotecarios. El formato se puede ver en el Anexo 3.3.

En la siguiente tabla se muestra la distribución de los resultados de manera general para la primera sección de la encuesta integrada por aseveraciones con respuestas de Calificación por Procesos verbales en cuanto a la Valoración del Clima Laboral relacionadas con el funcionamiento actual de la biblioteca, en cuanto a la interrelación y desempeño del personal en la institución.

**Tabla Nro. 7 -
Resultados de la encuesta aplicada al Personal Bibliotecario– Calificación por Procesos verbales –
Valoración del Clima Laboral**

Valoración del clima laboral	PERCEPCIÓN DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO						
Tópico	Nada	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho	No Respondió	TOTAL
1. Autonomía de cada puesto de trabajo para desempeñar sus funciones.	1	1	1	5	0	0	8
2. Énfasis en la calidad del trabajo y el cumplimiento de los objetivos.	1	3	2	2	0	0	8
3. Establecimiento de metas relacionadas a la calidad de los servicios y comunicación del compromiso que debe asumir cada trabajador.	2	3	2	1	0	0	8
4. Compensación por el trabajo bien hecho.	2	5	1	0	0	0	8
5. Definición del cargo por puesto de trabajo.	0	0	2	2	4	0	8
6. Conocimiento de las responsabilidades individuales.	0	0	1	2	5	0	8
7. Distribución equitativa de las responsabilidades.	0	2	4	2	0	0	8
8. Información suministrada sobre los resultados de las evaluaciones de trabajo.	2	2	2	1	1	0	8
9. Estímulo al desarrollo profesional.	1	3	0	2	0	2	8
10. Información clara sobre sus responsabilidades.	2	0	2	2	2	0	8
11. Interés de la Dirección de la Biblioteca en el desempeño de cada trabajador.	1	2	2	2	1	0	8
12. Buen clima laboral entre los empleados bibliotecarios.	2	0	2	4	0	0	8
13. Satisfacción de los usuarios con su desempeño laboral.	0	2	1	5	0	0	8
TOTAL (%)	13	22	21	29	13	2	100%

Fuente: El Investigador (2011).

En la Figura 56 se muestra los resultados totales obtenidos para la percepción del personal Bibliotecario con relación al Clima Laboral.

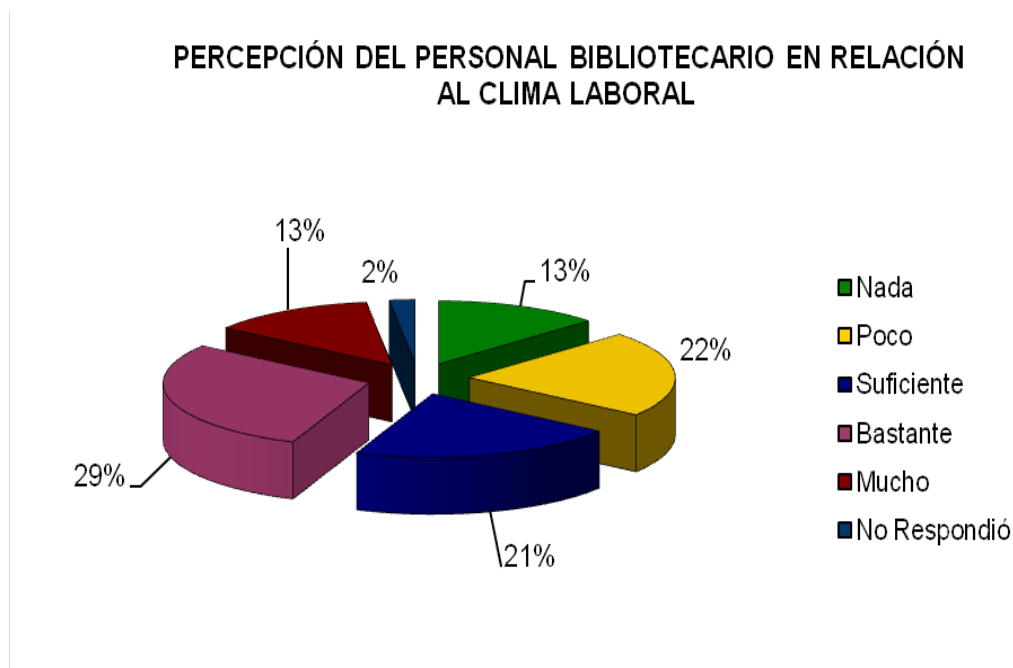


FIGURA 56 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO EN RELACIÓN AL CLIMA LABORAL.
Fuente: El Investigador (2011).

La Figura 56 muestra los resultados obtenidos en referente a la percepción del personal Bibliotecario con relación al Clima Laboral, el 13% del personal de la biblioteca manifestó que la valoración del clima laboral en cuanto a representar factor positivo para el desarrollo eficiente de sus funciones como NADA y 22% POCO, este resultado se pone en manifiesto (de acuerdo a lo investigado) debido a que no sienten que el clima donde desarrolla sus jornada laborales es lo suficientemente cordial y agradable, para que esto afecte positivamente sus servicios. El 21% de los encuestados considera que el clima laboral es SUFICIENTE tomándolo como un factor positivo para el desarrollo de sus funciones, 29% BASTANTE, mientras que el 13% de los encuestados lo considera MUCHO. Existe además 2% de los encuestados que no respondieron a este criterio.

Se puede apreciar (de acuerdo a los resultados registrados en la Tabla Nro. 7) que la pregunta N° 1: ¿Considera que su puesto de trabajo dentro de la biblioteca tiene la autonomía suficiente, para hacer uso de su propio criterio?, referida a la autonomía que el trabajador tiene sobre su puesto de trabajo, el 62.5% de los

encuestados considera que es BASTANTE la autonomía que posee sobre su puesto de trabajo, el 37.5% del personal considera que la gerencia de la organización no pone especial atención en la calidad del trabajo y en el cumplimiento de los objetivos que deben alcanzarse (POCO), lo que ratifica el resultado de la pregunta N° 3: ¿Percibe que la organización establece metas relacionadas a la calidad de los servicios y comunica el compromiso que debe asumir cada trabajador (a) con ellas? el 37.5% de los encuestados considera que la organización muy POCO establece metas claras de calidad y comunica el compromiso que debe asumir cada trabajador con su puesto de trabajo. El 62.5% de los encuestados considera POCO el reconocimiento realizado por el trabajo bien hecho, es decir, no se toman en consideración, ni existen mecanismos de recompensa o reconocimiento para el trabajo bien hecho. Aun así el 50% del personal considera como BASTANTE el énfasis que la organización hace en la definición de sus funciones dentro de la biblioteca, además de ello el 50% del personal manifestó que el trabajo está lo suficientemente equilibrado entre todos los trabajadores que componen el organigrama de la biblioteca.

El 25% del personal manifestó que no es lo suficientemente informado de los resultados de su trabajo (POCO), lo que se evidenció en el período de investigación, que en la organización no se existen políticas orientadas a alcanzar la calidad de los servicios, de igual forma, la biblioteca muestra muy poco interés en el desarrollo y crecimiento profesional según el 37.5% de los trabajadores. Aun con los resultados poco alentadores del clima laboral el 62.5% de los encuestados consideran que los usuarios se sienten satisfechos con su desempeño, sin embargo, es importante destacar que este resultado no concuerda con la opinión de los estudiantes, lo que evidencia la falta de conocimiento que los trabajadores tienen con respecto a la percepción el usuario, esto, debido a la falta mecanismos que le permitan conocer dicha percepción con el propósito de que puedan ser corregidos los aspectos negativos y poder así encaminarse a alcanzar la eficiencia del servicio prestado.

La Tabla Nro. 8 muestra la distribución de los resultados de manera general para la primera sección de la encuesta integrada por aseveraciones con respuestas de Calificación por Procesos verbales en cuanto a la Gestión relacionadas con el funcionamiento actual de la biblioteca.

**Tabla Nro. 8 -
Resultados de la encuesta aplicada al Personal Bibliotecario-
Calificación por Procesos verbales – Gestión Bibliotecaria**

Gestión Bibliotecaria	PERCEPCIÓN DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO						
Tópico	Mucho Peor	Peor	Igual	Mejor	Mucho Mejor	No Respondió	TOTAL
1. Evolución de la Gestión Bibliotecaria en cuanto a la Formación de sus empleados.	0	0	5	2	1	0	8
2. Evolución de la Gestión Bibliotecaria en cuanto a las Oportunidades de Promoción.	0	2	4	1	1	0	8
3. Evolución de la Gestión Bibliotecaria en cuanto a la Organización Interna.	0	0	3	5	0	0	8
4. Evolución de la Gestión Bibliotecaria en cuanto a la Comunicación Interna.	0	1	2	3	2	0	8
TOTAL (%)	0	9	44	34	13	0	100%

Fuente: El Investigador (2011).

En la Figura 57 se muestra los resultados totales obtenidos para la percepción del personal Bibliotecario con relación a la evaluación de la gestión de la gerencia de la biblioteca.

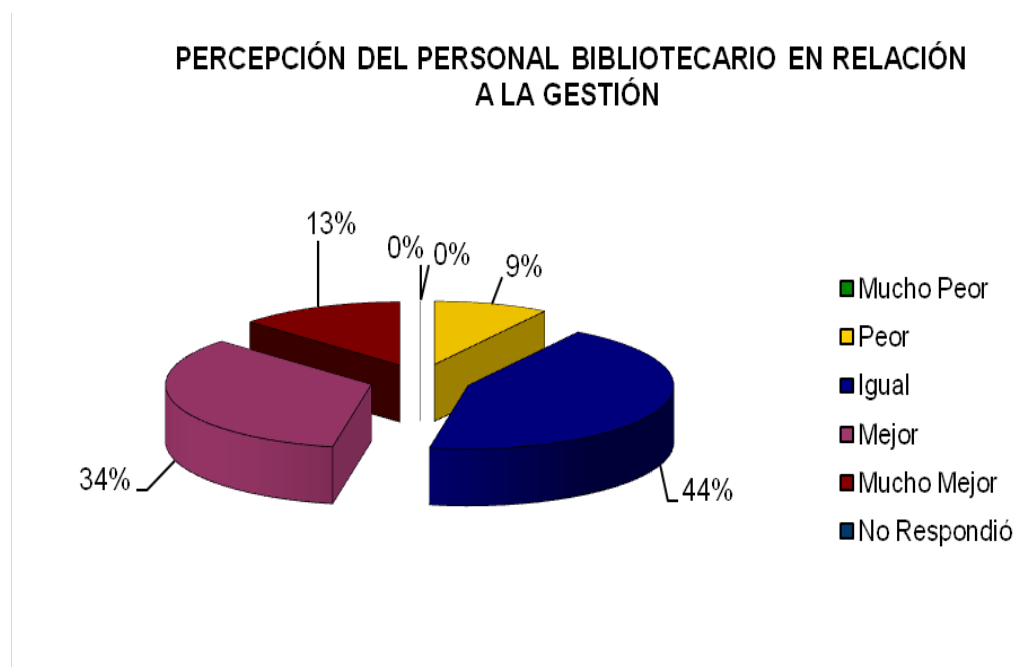


FIGURA 57 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO EN RELACIÓN A LA GESTIÓN.

Fuente: El Investigador (2011).

La Figura 57 muestra los resultados obtenidos en referente a la percepción del personal Bibliotecario con relación a la evaluación de la gestión de la gerencia de la biblioteca, el 44% del personal considera que la gestión de la biblioteca desde el momento de su ingreso hasta el momento continua IGUAL, durante la investigación, se evidenció que no existen políticas orientadas a alcanzar la calidad de los servicios, ni la intención (por parte de los directivos de la biblioteca) de desarrollarlas. El 34% considera que dicha gestión es MEJOR que en el momento de su ingreso, y solo un 9% manifestó que dicha gestión está PEOR.

Analizando los resultados de forma más detallada (de acuerdo a lo presentado en la Tabla Nro. 8), se puede apreciar que en materia de formación el 62.5% de los empleados manifestó que la gestión de la actual gerencia permanece IGUAL, para ellos no se ha tomado en consideración la importancia que tiene la capacitación del personal para aumentar la preparación profesional y humana del mismo en pro de un mejor servicio. En cuanto a las oportunidades de promoción el 50% de los empleados consideran que dichas oportunidades siguen iguales, es decir, la organización no ha mostrado interés en buscar e implementar nuevas oportunidades de promoción de servicios; en ese mismo ámbito un 25% considera que dichas oportunidades de promoción se encuentran PERO en la actualidad que en el momento de su ingreso, el 37.5% de los empleados manifestó que la organización interna está IGUAL y un 62.5% considera que pocas han sido las acciones tomadas por parte de la gerencia para mejorar el funcionamiento interno de la biblioteca.

En la Tabla Nro. 9 se muestra la distribución de los resultados de manera general para la primera sección de la encuesta integrada por aseveraciones con respuestas de Calificación por Procesos verbales en cuanto a las Condiciones de Trabajo relacionadas con el funcionamiento actual de la biblioteca.

**Tabla Nro. 9 -
Resultados de la encuesta aplicada al Personal Bibliotecario– Calificación por Procesos verbales –
Condiciones de Trabajo**

Condiciones de trabajo	PERCEPCIÓN DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO						
Nº de Pregunta	Muy Malas	Malas	Regular	Buenas	Muy Buenas	No Respondió	TOTAL
1. Condiciones de Trabajo en cuanto al Mobiliario.	0	2	6	0	0	0	8
2. Condiciones de Trabajo en cuanto a la Disponibilidad de Equipos de Información.	0	2	3	3	0	0	8
3. Condiciones de Trabajo en cuanto a los Equipos de Oficina.	0	1	3	4	0	0	8
4. Condiciones de Trabajo en cuanto al Material de Oficina.	0	1	5	2	0	0	8
5. Condiciones de Trabajo en cuanto a las Aplicaciones Informáticas.	0	2	6	0	0	0	8
6. Condiciones de Trabajo en cuanto al Espacio de Trabajo.	0	1	4	3	0	0	8
7. Condiciones de Trabajo en cuanto a la Iluminación y Temperatura.	1	2	2	2	1	0	8
8. Condiciones de Trabajo en cuanto al Orden y Limpieza.	0	2	4	1	1	0	8
9. Condiciones de Trabajo en cuanto Seguridad.	1	3	4	0	0	0	8
TOTAL (%)	3	22	51	21	3	0	100%

Fuente: El Investigador (2011).

En la Figura 58 se muestra los resultados totales obtenidos para la percepción del personal Bibliotecario con relación a las condiciones de trabajo en lo referido a ergonomía, iluminación, temperatura orden y limpieza, mobiliario, entre otros.

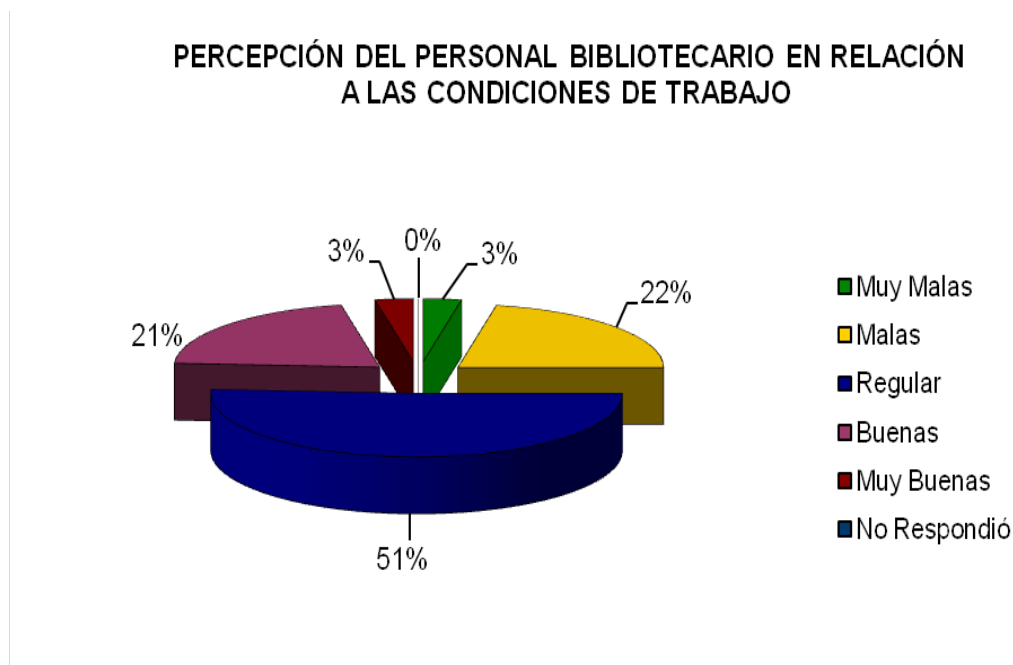


FIGURA 58 - RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO EN RELACIÓN A LAS CONDICIONES DE TRABAJO.

Fuente: El Investigador (2011).

La Figura 58 muestra los resultados obtenidos en referente a la percepción del personal Bibliotecario con relación a las condiciones de trabajo, reflejando que el 3% del personal considera que las condiciones de trabajos de las que gozan actualmente son MUY MALAS, el 51% REGULAR, un 22% considera a dichas condiciones como MALAS y solo el 21% de los empleados encuestados las considera como BUENAS.

Analizando los resultados de forma más detallada (de acuerdo a lo presentado en la Tabla Nro. 9), se puede observar que el 75% del personal considera que en materia de mobiliario no se ha realizado ningún cambio, por lo que el mismo permanece igual por lo que lo consideraron REGULAR, alegando durante las conversaciones que gran parte de dicho mobiliario se encuentra en mal estado físico (lo que se pudo corroborar durante las visitas a las instalaciones).

En relación a la disponibilidad de equipos de información el 37.5% considera que es BUENA dicha disponibilidad, sin embargo, otro 37,5% la consideran REGULAR, es decir, el personal está satisfecho en este aspecto parcialmente. El 25% de los empleados, manifestó que la iluminación y ventilación de los puestos de trabajo está en MALAS condiciones. Finalmente el 50% de los encuestados manifestó que la seguridad física en el área de trabajo es REGULAR y el 37.5% considera que en materia de seguridad es MALA, el período de investigación se conoció que se han suscitado varios atracos a mano armada, despojándolos de sus pertenencias y poniendo en riesgo su vida.

Es importante destacar que la mayor parte del personal bibliotecario, considera que hacen falta incorporar a la biblioteca para mejorar la prestación de sus servicios (servicio de préstamo a domicilio y en sala del material bibliográfico, servicio de computación, salas de lectura, entre otros). Además considera que el espacio físico de la biblioteca es insuficiente para la gran cantidad de estudiantes que existen actualmente en la universidad, que la falta de Internet y bibliografía actualizada son los principales factores que afectan la eficiencia de los servicios bibliotecarios. Opiniones que sustentan los resultados obtenidos en las encuestas de los usuarios (estudiantes y profesores), lo que respalda la importancia que tiene el diseño de un sistema de evaluación de la calidad para la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo Bolívar que permita de forma integral y organizada, mejorar considerablemente y mantener la eficiencia de sus servicios a lo largo de los años.

**Evaluación del desempeño de la Biblioteca Central de la Universidad de
Oriente – Núcleo Bolívar de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO
11620:2008.**

Para evaluar el desempeño de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos de la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar con lo establecido en la norma ISO 11620:2008, se utilizó una lista de verificación con el propósito de evaluar el servicio de la biblioteca respecto a las conformidades y no conformidades en el cumplimiento de los “DEBES” establecidos en esta norma.

La evaluación se llevó a cabo mediante el desarrollo de un proceso de auditoría aplicado a la Dirección de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos de la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar, con la participación de un auditor guía, representante de la Dirección y un observador. En dicha auditoría se llevó a cabo la reunión de apertura y cierre, reflejadas en las Minutas de Reunión respectiva (Anexo 5); los criterios de la auditoría y documentos de referencia considerados fueron: todos los requisitos de la Norma y los requisitos de la documentación para todos los procesos auditados, como referencia para comparar las evidencias de la auditoría.

La lista de verificación de la Norma ISO 11620 está contenida por un conjunto e ítems relacionados con las exigencias de ésta. Su estructura está constituida por un conjunto de cláusulas y sub. Cláusulas las cuales deben evaluarse de acuerdo a si:

- **Cumple (C):** representa el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 11620.
- **No Cumple (NC):** representa el incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 11620.
- **Cumplimiento Parcial (CP):** son consideradas como las no conformidades menores representadas por falta de evidencias o cumplimientos parcial de un requisito.

Para ello, en la Lista de Verificación, debe marcarse con una “X” la casilla que corresponda.

A continuación en la siguiente tabla se muestra los resultados obtenidos de la auditoría realizada. (Tabla Nro.10)

**Tabla Nro. 10 -
Resultados de la Auditoría. Cumplimiento de la norma ISO 11620**

 LISTA DE VERIFICACIÓN AUDITORÍA CLAUSULAS ESTABLECIDAS EN LA NORMA ISO 11620				
1. PERCEPCIÓN DEL USUARIO	C	NC	CP	OBSERVACIÓN
1.1 Satisfacción del usuario				
¿Cumple la organización cabalmente con el horario establecido para el cumplimiento de sus funciones?	x			



LISTA DE VERIFICACIÓN AUDITORÍA CLAUSULAS ESTABLECIDAS EN LA NORMA ISO 11620

En el caso de que algún trabajador tenga que ausentarse de su sitio de trabajo, éste:				
• Está en todo el derecho de ausentarse y dejar su puesto de trabajo solo		x		
• Debe de notificarlo y hacer que alguien cumpla con sus funciones durante su ausencia		x		
• Puede ausentarse, pero debe notificar en qué momento retoma sus funciones.	x			
Brinda la organización facilidades de estudio como:				
• Salas de lecturas (Silenciosas)			x	
• Instalaciones confortables			x	
• Iluminación y ventilación adecuada.			x	
• Facilidades de préstamo de libros	x			
• Servicios de internet		x		
• Servicio de reproducción.		x		
• Ambiente agradable			x	
¿Dispone la biblioteca de alguna estrategia para saber si la colección de libros se adecua a las necesidades de los usuarios?		x		
¿Dispone la organización de recursos electrónicos (base de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos, tesis, etc.)?			x	
¿El servicio de referencia y consulta de los ejemplares cumple satisfactoriamente?	x			
¿La organización dispone de alguna página web, donde los usuarios pueden revisar y consultar, recursos electrónicos e información general referente a la biblioteca?			x	
¿La organización dispone de algún programa de cursos de formación a usuarios?			x	
¿Cuenta la organización con medios para la presentación de quejas o sugerencias (buzones, formularios web, etc.)?			x	
¿Son atendidas las quejas y sugerencias hechas por los usuarios?		x		
¿La organización dispone de personal para realizar periódicamente mantenimiento a todas las instalaciones de la biblioteca?			x	
¿La organización cumple inmediatamente con la necesidad del usuario "este" o "no esté" disponible el título para ese momento?		x		
En cuanto al comportamiento del personal para con los usuarios:				
• El personal le inspira confianza a los usuarios.			x	
• El personal ofrece atención personalizada a los usuarios.	x			
• El personal es siempre amable.			x	
• El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas por los usuarios.			x	
• El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que son formuladas por parte de los usuarios.			x	
• El personal es atento con las necesidades de los usuarios.			x	
• El personal comprende las necesidades de los usuarios.		x		
• El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.			x	
• El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.		x		
Nº DE REQUISITOS	5	9	15	
% DE REQUISITOS DEL CAPÍTULO	17	31	52	
2. SERVICIOS PÚBLICOS				
2.1 GENERAL				
2.1.1 Porcentaje de población objetivo atendida				NO APLICA



LISTA DE VERIFICACIÓN AUDITORÍA CLAUSULAS ESTABLECIDAS EN LA NORMA ISO 11620

2.1.2 Costo por usuario				NO APLICA
2.1.3 Visitas a la biblioteca por persona				
Dispone la organización de los siguientes servicios para atraer a los usuarios:				
• Sala de computación.			x	
• Servicio de internet.		x		
• Sala de lecturas.	x			
• Salas de estudio.			x	
• Servicio de reproducción y fotocopiado.		x		
• Carteleras informativas.	x			
• Carteleras de interés, académico, social y cultural.		x		
• Servicio de atención al usuario.	x			
¿Utiliza la organización de medios para promocionar sus servicios?		x		
2.1.4 Costo por visita a la biblioteca				NO APLICA
2.2 DOCUMENTOS PROPORCIONADOS				
2.2.1 Disponibilidad de libros				
¿Dispone la organización de un registro de todos los ejemplares, libros, recursos audiovisuales, etc., que posee la biblioteca?	x			
¿Se realiza un inventario cada cierto tiempo para cotejar el sistema de consulta y referencia con los libros que se encuentran en los anaqueles?	x			
¿Se revisa y actualiza el sistema de consulta y referencia cada cierto tiempo?	x			
¿Tiene la organización como garantizar que todo lo que se encuentra reflejado en el sistema de consulta y referencia, está disponible en los anaqueles?			x	
2.2.2 Disponibilidad de libros requeridos				
¿Cuenta la organización con sistema para indicar si el título requerido por el usuario está disponible tan pronto sea solicitado por este?		x		
¿Dispone la organización de un sistema el cual le permita registrar los libros con mayor demanda a fin de acelerar el tiempo de devolución del mismo para que esté disponible para otros usuarios?		x		
¿La organización dispone de alguna estrategia o método para cumplir con el requerimiento de un título en caso de que el mismo no esté disponible inmediatamente?		x		
¿Los libros devueltos a la organización son colocados en sus respectivos lugares de almacenamiento inmediatamente a fin de evitar que se extravíen?			x	
¿Se implementan acciones para asegurar la disponibilidad de libros cuya colección completa haya sido prestada bien sea de manera interna o a domicilio con el propósito de cumplir con posibles requerimientos futuros?	x			
¿En caso de que algún libro no esté disponible el personal cuenta con la información para recomendar libros que puedan cubrir las necesidades del usuario?		x		
2.2.3 Porcentaje de libros en colección				
¿Dispone la organización de criterios específicos para la adquisición de libro?			x	
¿Dispone la organización de un sistema el cual le permita determinar los libros que tienen mayor demanda a fin de que estos sean solicitados, adquiridos e incluidos en las colecciones?		x		
Utiliza la organización alguno de estos criterios para actualizar sus colecciones de libros:				
• Competencia y reputación del autor:	x			
• Importancia de la materia.	x			
• Calidad física y literaria del materia (en caso de donaciones)	x			
• Reputación de la casa editorial.	x			



LISTA DE VERIFICACIÓN AUDITORÍA CLAUSULAS ESTABLECIDAS EN LA NORMA ISO 11620

• Contribución al campo del conocimiento.			x	
• Costos		x		
• Redundancia (Tomar en cuenta si la biblioteca posee libros similares)	x			
• Facilidad de uso.		x		
¿Recopilan información sobre las necesidades de los usuarios en cuanto a la adquisición de libros específicos o actualizaciones de sus colecciones?		x		
2.2.4 Disponibilidad ampliada de libros requeridos				
¿Dispone la organización del servicio de préstamo interbibliotecario?		x		
¿Existe algún método de registro de usuarios cuyo libro requerido no está disponible?		x		
¿Se le notifica al usuario que su libro requerido ya está disponible?		x		
¿Existe algún sistema de registro de usuarios los cuales requieran el mismo ejemplar, a fin de establecer un orden para cumplir con su solicitud (primero en registrarse, primero en obtener el libro requerido)?		x		
¿Recibe la organización solicitudes de libros que no se encuentran en su catálogo de referencia?		x		
¿Tiene la organización algún tipo de relación con organizaciones externas similares?		x		
2.2.5 Uso dentro de la biblioteca por persona				NO APLICA Sus requerimientos no son ejecutados en la Biblioteca
2.2.6 Índice de uso de documentos				NO APLICA La cláusula no establece requerimientos; es utilizado como un indicador.
2.3 DOCUMENTOS RECUPERADOS				
2.3.1 Mediana de tiempo de documentos recuperados desde la estantería cerrada				
De acuerdo a cuales de estos son clasificados los libros:				
• Tamaño		x		
• Edición		x		
• Especialidad	x			
• Temas	x			
• Materias	x			
• Año de publicación	x			
¿La organización implementa normas para que los libros sean colocados en sus respectivos lugares de almacenamiento una vez que son devueltos a la biblioteca?	x			
¿Es utilizada algún tipo de señalización o estrategias para ubicar los libros en sus respectivos lugares de almacenamiento?		x		
¿La organización dispone de algún método para realizar la codificación de los libros?	x			
¿Existe un límite de tiempo para que el ejemplar esté disponible a los usuarios una vez que ingresa a la organización?			x	
¿Establece la organización el número de veces que un usuario puede renovar un mismo libro?	x			
¿Establece la organización el número de libros que un solo usuario puede adquirir?	x			
¿Establece la organización el tiempo máximo que un usuario puede disponer de los libros?	x			
¿Establece la organización el tiempo máximo que un usuario puede disponer de los libros que poseen mayor demanda?			x	
¿Establece la organización el tiempo máximo que un usuario puede disponer de los libros únicos (aquellos de los cuales existe un solo ejemplar)?	x			
¿La organización dispone de algún método para realizar la codificación de los libros?	x			



LISTA DE VERIFICACIÓN AUDITORÍA CLAUSULAS ESTABLECIDAS EN LA NORMA ISO 11620

¿Se encuentra claramente establecido el recorrido que un ejemplar debe recorrer desde que llega a la organización hasta que se encuentra disponible para el usuario?		x		
¿Se implementan acciones de mejoras continuas al ordenamiento de los anaqueles donde se encuentran ubicados los libros?		x		
2.3.2 Mediana de tiempo de recuperación de documentos desde áreas de acceso abierto.				NO APLICA
2.4 DOCUMENTOS PRESTADOS				
2.4.1 Ciclo de colección				
¿Posee la organización de políticas en el descarte de libros obsoletos y ejemplares que no son utilizados?		x		
¿Dispone la organización para la proporción de uso dentro de la biblioteca para el préstamo de ejemplares con mayor demanda?		x		
¿Dispone la organización de políticas de facilidad de renovación efectiva para aquellos ejemplares con mayor demanda?		x		
2.4.2 Préstamo por persona				NO APLICA La cláusula no establece requerimientos; es utilizado como un indicador
2.4.3 Documentos en préstamo por persona				NO APLICA La cláusula no establece requerimientos; es utilizado como un indicador
2.4.4 Costo por préstamo				NO APLICA La Biblioteca no realiza ningún tipo de cobro por préstamo de servicio
2.4.5 Prestamos por empleados				NO APLICA La cláusula no establece requerimientos; es utilizado como un indicador.
2.5 ENTREGA DE DOCUMENTOS DESDE FUENTES EXTERNAS				
2.5.1 Rapidez de préstamo interbibliotecario				
¿El sistema de préstamo interbibliotecario estipula el tiempo en el cual el usuario podrá disponer de su libro requerido?		x		
¿Se realiza algún cobro por prestar el servicio bibliotecario?		x		
¿Dispone el sistema de préstamo interbibliotecario de aquellos libros los cuales no podrán conseguir a través de este servicio?		x		
¿La organización establece relaciones entre el préstamo de servicio interbibliotecario y el servicio de préstamo interno, a fin de reforzar en base a los requerimientos de los usuarios el sistema de préstamo interno?		x		
¿El sistema de notificación sobre el estado de la solicitud del usuario es rápido, eficiente y confiable?		x		
¿El sistema de préstamo interbibliotecario puede garantizar que la solicitud del usuario se cumplirá satisfactoriamente?		x		
¿El sistema de préstamo interbibliotecario establece límites en cuanto a solicitudes?		x		
2.6 SERVICIOS DE REFERENCIAS Y CONSULTAS				
2.6.1 Tasa de respuesta atendida en forma correcta				
¿Dispone la organización de personal destinado a atender las preguntas generales de los usuarios?			x	
¿Dispone la organización de un espacio destinado de "atención al usuario"?	x			
¿Existen carteleras informativas las cuales respondan a las preguntas e inquietudes de los usuarios?	x			
¿Establece la organización de normas en cuanto al trato de los usuarios?			x	



LISTA DE VERIFICACIÓN AUDITORÍA CLAUSULAS ESTABLECIDAS EN LA NORMA ISO 11620

¿Utiliza la organización documentos, folletos, o cualquier otro tipo de material que pueda servir de referencia o información a los usuarios?			x	
¿Los empleados están en la disposición para orientar a los usuarios sobre el funcionamiento de la organización?			x	
¿Los empleados están en la disposición de recomendar libros a los usuarios en caso de que las solicitudes hechas por estos no estén disponibles?		x		
2.7 BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN				
2.7.1 Éxito de búsqueda en el catálogo de libros				
¿Dispone la organización de medios por los cuales se les informe a los usuarios como buscar los libros en el sistema de referencia y consulta?		x		
¿Suministra la organización la información bibliográfica de los libros con mayor demanda de manera inmediata y visible para los usuarios?		x		
¿Existen acciones para asegurar el ordenamiento y actualización del sistema de referencia y fichero?	x			
¿Se actualiza el fichero o el sistema de referencia y consulta antes de que los libros sean puestos en los anaqueles para su circulación?	x			
¿El sistema de referencia y consulta resulta fácil su utilización?	x			
¿Brinda la organización recomendaciones sobre libros en cuanto a la materia o tema del cual es requerido por el usuario?			x	
¿El personal tiene la disposición de ayudar a los usuarios a ubicar los libros en el fichero o en el sistema de referencia en el caso de que estos no logren ubicarlos?			x	
¿Es rápido el sistema de referencia y consulta?	x			
¿El sistema de referencia y consulta y el fichero se encuentran en óptimas condiciones físicas?			x	
2.7.2 Éxito de búsqueda en el catalogo de temas				
¿La organización informa al usuario donde y como encontrar literatura sobre un tema?			x	
¿El sistema de referencia y consulta proporciona información por temas?			x	
2.8 EDUCACIÓN AL USUARIO				
¿Ofrece la organización cursos de capacitación a docentes y estudiantes sobre los servicios y uso y de los recursos que ofrece la biblioteca?		x		
¿Se orienta al usuario sobre las herramientas para buscar información relevante y su uso apropiado?			x	
¿Utiliza medios para mantener al usuario enterado de y se le enseña cómo mantenerse al día en asuntos de interés?		x		
¿Se promueve la participación del usuario como gestor de información y conocimiento?		x		
¿Orienta a los usuarios sobre alternativas tecnológicas de bajo o ningún costo?		x		
¿En términos generales utiliza la biblioteca herramientas para educar a los usuarios?			x	
2.9 COMODIDADES				
2.9.1 Disponibilidades de comodidades				
Actualmente los usuarios disponen de:				
• Salas de lecturas (silenciosas)			x	
• Salas de computación	x			
• Servicio de internet		x		
• Puestos de trabajo individuales		x		
• Salas de recreación y esparcimiento		x		
• Buena iluminación y ventilación.		x		
• Servicio de reproducción y fotocopiado.		x		
• Centro de investigación		x		
• Puestos de estudios en buen estado y confortables			x	



LISTA DE VERIFICACIÓN AUDITORÍA CLAUSULAS ESTABLECIDAS EN LA NORMA ISO 11620

• Lugar óptimo donde colocar pertenencias		x		
• Herramientas de estudio		x		
• Espacio físico agradable			x	
2.9.2 Tasa de uso de comodidades				NO APLICA no establece requerimientos, la clausula establece una probabilidad usado como indicador
2.9.3 Tasa de ocupación de asientos				
¿Son suficientes los asientos con los que cuenta la organización para atender a la población estudiantil?			x	
¿Existen normas para la utilización de los asientos por parte de los usuarios?		x		
¿Se toman acciones, en el caso de que usuarios que deseen utilizar un puesto en la biblioteca no logren conseguir puestos disponibles?		x		
¿Se permite mover los asientos de su lugar original?	x			
¿Existe límite de tiempo para la utilización de los asientos?		x		
2.9.4 Disponibilidad de sistemas automatizados				
¿Dispone la organización de un sistema automatizado de biblioteca?	x			
¿Es eficiente el sistema automatizado de biblioteca?	x			
¿Es revisado y actualizado el sistema automatizado de biblioteca?			x	
¿Son tomadas en consideración las opiniones de los usuarios al momento de realizar mejoras al sistema automatizado de la biblioteca?		x		
¿Es fácil de utilizar el sistema automatizado de la biblioteca?	x			
Nº DE REQUISITOS	34	52	25	
% DE REQUISITOS DEL CAPÍTULO	31	47	22	
3. SERVICIOS TÉCNICOS				
3.1 ADQUISICIÓN DE DOCUMENTOS				
3.3.1 Mediana de tiempo de adquisición de documentos.				
¿Dispone la organización de un proceso establecido para la adquisición de nuevos libros?	x			
¿La organización cuenta con proveedores específicos?	x			
¿El tiempo para la adquisición de libros una vez conocidos los ejemplares que deben ser adquiridos es?:				
• Corto				
• Relativamente corto	x			
• Largo				
• Muy largo				
¿La organización dispone de criterios para seleccionar los libros que deben ser adquiridos?			x	
¿La adquisición de libros se da de manera directa?		x		
¿La adquisición de libros se da por medio de un intermediario?	x			
¿Es eficiente el intermediario en cuanto a la adjudicación de libros?	x			
¿El tiempo transcurrido desde que se realiza la solicitud al intermediario, hasta que recibe los libros es?:				
• Corto				
• Relativamente corto	x			
• Largo				



LISTA DE VERIFICACIÓN AUDITORÍA CLAUSULAS ESTABLECIDAS EN LA NORMA ISO 11620

• Muy largo				
¿A parte de un intermediario, la utiliza otra fuente para la adquisición de libros?		x		
3.2 PROCESAMIENTO DE DOCUMENTOS				
3.2.1 Mediana de tiempo de procesamiento de documentos				
¿Dispone la organización de políticas para realizar los procedimientos de procesamiento de libros?			x	
¿En base a cuales de estos factores son procesados los libros que llegan a la organización?:				
• Mayor demanda		x		
• Primero en llegar, primero en ser procesado		x		
• Almacenamiento por título	x			
• Almacenamiento por tema	x			
¿Dispone la organización de personal capacitado destinado solo al procesamiento de documentos?	x			
¿Dispone la organización de mecanismos los cuales le permitan agilizar el procesamiento de documentos?	x			
¿El tiempo transcurrido desde que el ejemplar llega a la organización hasta que es colocado en los anaqueles?:				
• Corto				
• Relativamente corto	x			
• Largo				
• Muy largo				
¿El sistema de codificación es eficiente?	x			
¿El sistema de codificación es fácil de entender?	x			
¿El personal destinado a la codificación, registró en el sistema de referencia y consulta tiene un límite de tiempo estipulado para el cumplimiento de estas funciones?		x		
¿Una vez codificados y registrados los libros en el sistema de referencia y consulta, el tiempo para que los libros sean colocados en los anaqueles es?:				
• Corto	x			
• Relativamente corto				
• Largo				
• Muy largo				
3.3 CATALOGACIÓN				
3.3.1 Costo por libro catalogado				NO APLICA
Nº DE REQUISITOS	14	5	2	
% DE REQUISITOS DEL CAPÍTULO	67	24	9	
4. PROMOCIÓN DE SERVICIOS				
¿La organización dispone de algunas de estas estrategias para promocionar sus servicios?:				
• Utilización de impresos		x		
• Actividades de animación, conferencias, encuentros.		x		
• Uso de medios.		x		
• Utilización de web		x		
• Formación de usuarios, iniciación a la biblioteca.		x		
• Participación en ferias, exposiciones actividades externas.			x	



LISTA DE VERIFICACIÓN AUDITORÍA CLAUSULAS ESTABLECIDAS EN LA NORMA ISO 11620

• Relaciones públicas.	x			
• Comercialización.		x		
• Identidad visual		x		
• Comunicación oral y escrita			x	
• Promoción a través de redes sociales		x		
• Auto-evaluación de servicios		x		
• Evaluación por parte de los usuarios		x		
¿La organización considera que es necesaria la implementación de estrategias de promoción para atraer a los usuarios?	x			
¿Son eficientes los medios utilizados para promocionar los servicios de la biblioteca?		x		
¿Se tiene personal destinado a la promoción de los servicios bibliotecarios?		x		
¿Se destina parte del presupuesto de la biblioteca para la promoción de servicios?		x		
¿Dispone la organización de alguna forma para recopilar las quejas de los usuarios en cuanto a los servicios prestados?			x	
¿Dispone la organización de alguna forma para recopilar las sugerencias e inquietudes de los usuarios en cuanto a los servicios prestados?	x			
¿Dispone la organización de normas establecidas para hacer uso tanto de las instalaciones como los servicios que ofrece la biblioteca?		x		
¿Fomenta la biblioteca el cumplimiento de esas normas?			x	
Nº DE REQUISITOS	3	14	4	
% DE REQUISITOS DEL CAPÍTULO	14	67	19	
5. DISPONIBILIDAD Y USO DE RECURSOS HUMANOS				
¿Los trabajadores que componen el organigrama de la biblioteca son?:				
• Calificados			x	
• Capacitados			x	
• Especializados			x	
¿Actualmente todo el personal del cual dispone la biblioteca es suficiente para el buen funcionamiento de la biblioteca?		x		
¿Todos los puestos de trabajo están atendidos por trabajadores?			x	
¿La organización habilita personal auxiliar en caso de que los titulares llegaran a faltar?		x		
¿El desempeño del personal es evaluado en la organización?	x			
¿Cada trabajador tiene determinado un rol específico que debe cumplir dentro de la organización?	x			
¿Dispone la organización de algún método para adiestrar al personal?		x		
¿El personal una vez que ingresa a la organización es adiestrado sobre cuáles serán sus funciones?			x	
¿La organización implanta alguna de estas acciones para capacitar a s persona?:				
• Cursos de formación.	x			
• Talleres	x			
• Foros			x	
• Talleres de motivación			x	
¿La organización brinda puestos de trabajos armónicos y seguros?			x	
¿La organización tiene un plan de compensación, y una revisión periódica de los rangos de sueldos y beneficios se llevó a cabo?		x		
¿La organización tiene un proceso para revisar y responder a las ideas, sugerencias, comentarios y percepciones de todos los miembros del personal?		x		



LISTA DE VERIFICACIÓN AUDITORÍA CLAUSULAS ESTABLECIDAS EN LA NORMA ISO 11620

¿La organización exige que las evaluaciones de desempeño de los empleados a llevar a cabo y documentado por lo menos una vez al año?			x	
¿La organización sigue las prácticas de contratación discriminatorias?		x		
Nº DE REQUISITOS	4	6	9	
% DE REQUISITOS DEL CAPÍTULO	21	32	47	

Una vez aplicada la lista de verificación, se procedió a determinar el porcentaje de cumplimiento de la norma a fin de establecer la necesidad determinar el desempeño de sus funciones actuales de acuerdo a lo señalado en dicha norma.

La valoración se realizó a través de la relación existente entre la cantidad de requisitos evaluados durante la auditoría, el número de cláusulas excluidas y los resultados obtenidos en cuanto al cumplimiento, no cumplimiento y cumplimiento parcial de los requisitos.

En la Tabla Nro. 11 se muestra las cantidades de requisitos que cumplieron total, parcialmente, y los incumplimientos totales con respecto a lo exigido en la norma ISO 11620:2008 y también están contenidos los requisitos que debido a las características específicas de la unidad (Biblioteca central) no son aplicables.

**Tabla Nro. 11 -
Resultados de la evaluación del desempeño de la Biblioteca Central de
la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar en base a la norma ISO 11620.**

CLÁUSULA	Nº de debes de la cláusula			Total de requisitos	% de debes de la cláusula		
	C	NC	CP		C	NC	CP
Percepción del Usuario	5	9	15	29	17	31	52
Servicios públicos	34	52	25	111	31	47	22
Servicios técnicos	14	5	2	21	67	24	9
Promoción de servicios	3	14	4	21	14	67	19

Disponibilidad y uso de recursos humanos.	4	6	9	19	21	32	47
TOTAL	60	86	55	201	30	43	27

Fuente: El Investigador (2011).

A continuación se muestra detalladamente los resultados obtenidos respecto a las conformidades, no conformidades y conformidades parciales, según lo establecido en base a las cinco (05) cláusulas de la Norma ISO 11620:2008. (Ver Figura 59)

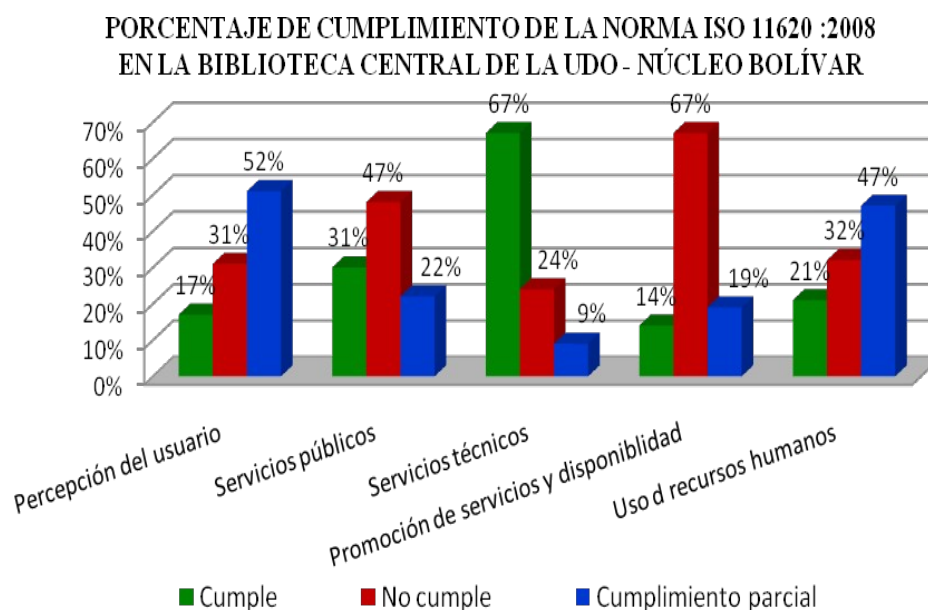


FIGURA 59 – PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 11620:2008 EN LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UDO – NÚCLEO BOLÍVAR.

Fuente: El Investigador (2011).

Analizado los resultados obtenidos, una vez aplicada la lista de verificación con los requisitos establecidos en la norma ISO 11620:2008, se evidencia que de los 201 requerimientos aplicados, representando el 100%; el 43% corresponde al incumplimiento de los mismos y el 57% restante está distribuido, entre las conformidades y las conformidades parciales, de la siguiente manera: un 30% corresponde al cumplimiento de los requerimientos y el 27% restante corresponde a las conformidades parciales de los mismos.

En cuanto al cumplimiento de la Norma ISO 11620:2008 en la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos de la Universidad de Oriente, Núcleo Bolívar, la siguiente figura muestra los porcentajes totales obtenidos de la evaluación aplicada.

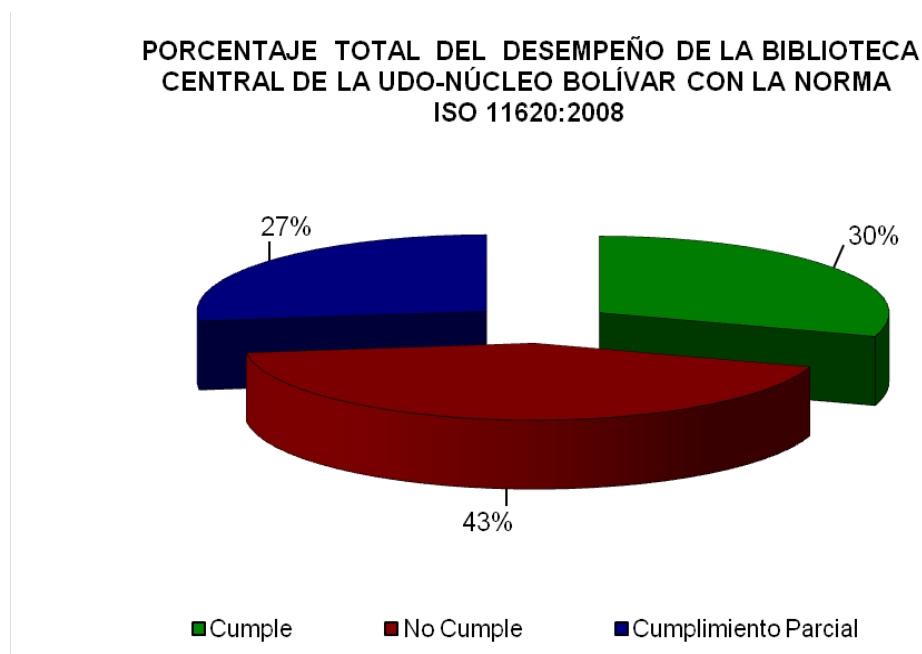


FIGURA 60 – PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 11620:2008 EN LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UDO – NÚCLEO BOLÍVAR.

Fuente: El Investigador (2011).

La Figura 60 muestra que el 30% de los requisitos evaluados CUMPLEN, 27% representa el CUMPLIMIENTO PARCIAL de los requerimientos y 43% NO CUMPLE, es decir, de acuerdo a la auditoría realizada, la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar no cumple con la mayoría de los requisitos de la Norma ISO 11620:2008, el cumplimiento parcial son no conformidades menores, difieren de lo exigido por la norma, que pese a que representa un avance importante con respecto al desarrollo e implementación de la norma en la Biblioteca Central, los requerimientos no son cumplidos en su totalidad, pues existen evidencias, procedimientos, registros y documentos que responden a determinadas inquietudes de los requerimientos, pero no de manera completa.

Seguidamente se analizarán los resultados para cada una de las cláusulas.

Percepción del usuario

A continuación se muestran los resultados totales correspondientes a los requisitos que corresponden a la cláusula de Percepción del Usuario. (Figura 61).

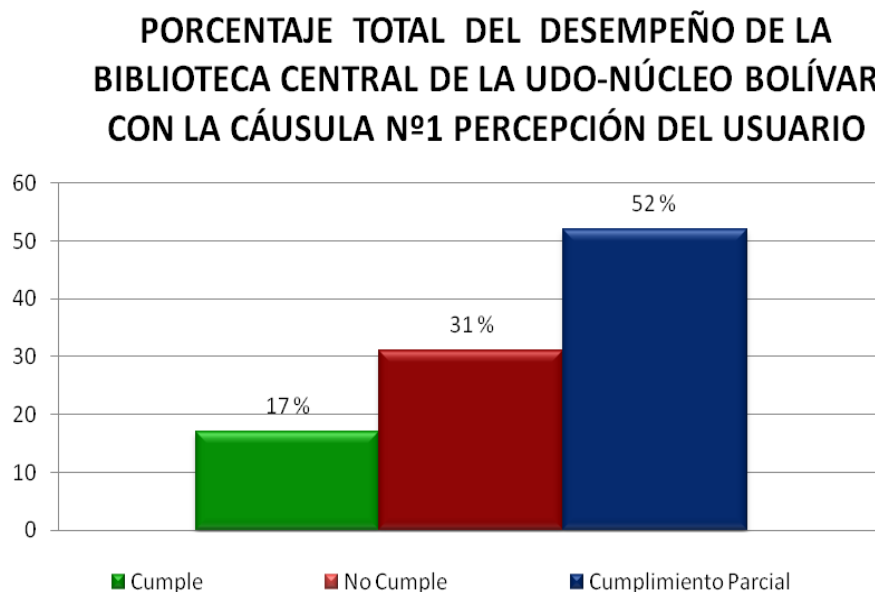


FIGURA 61 – PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UDO – NÚCLEO BOLÍVAR CON LA CLÁUSULA N°1 PERCEPCIÓN DEL USUARIO.

Fuente: El Investigador (2011).

Entre los hallazgos más resaltantes evidenciados durante la auditoría para ésta cláusula se tiene:

1. En cuanto a la percepción del usuario, se pudo evidenciar que la biblioteca cumple cabalmente con el horario para el desarrollo de sus funciones, siempre que las condiciones lo permitan. Así mismo se constató que ante cualquier retiro de algún trabajador, éste puede ausentarse, no obstante debe notificarlo, de manera verbal, a la gerencia de la biblioteca, siempre y cuando el tiempo de ausencia sea relativamente corto, de lo contrario, para un tiempo de retiro largo o de varios días debe llenar una solicitud de permiso. Se detectó que no hay evidencias que demuestren que el puesto de trabajo del trabajador ausente es sustituido en por alguien más de manera temporal para el cumplimiento de las funciones, por lo que los puestos de trabajo permanecen cerrados durante la ausencia del mismo.

Afectando de forma considerable el servicio de atención brindado a los usuarios y el control de las áreas correspondientes a sus funciones.

2. En las disponibilidad de salas de estudio se evidenció que la biblioteca cuenta con tres (03) salas abiertas, una (01) sala de referencia y una (01) sala de publicación y tesis, sin embargo las salas de estudio (salas abiertas) no lo suficientemente silenciosas y de estas tres, una es considerada como sala de lecturas, pero no cumple con su condición requerida para ser una sala de lectura y es utilizada como una sala de estudio y al igual que las demás es pocamente silenciosa. Ocasionando problemas en la concentración del estudiantado que recurre a dichas salas con el fin de desarrollar sus actividades de investigación y estudio.

3. En cuanto a los servicios que ofrece la biblioteca, se constató que actualmente el servicio de Internet no está disponible, aun cuando la biblioteca cuenta con una sala de computación. Por otro lado, el servicio de reproducción para copiar los libros, que no pueden ser retirados de la biblioteca y que conforman la sala de referencia, carecen de espacio físico apropiado para ello. Ello, lo que dificulta la reproducción de libros que facilite la investigación y, a su vez, disminuir disminuir el tiempo de permanencia con los mismos.

4. Se evidenció que las instalaciones físicas de la biblioteca no son las más confortables, bien sea, por carencia de espacio físico, iluminación, ventilación, cantidad y tipo de sillas y mesas, sonoridad, entre otros. Factores que afectan la permanencia de los usuarios en las instalaciones de la Biblioteca Central.

5. Se evidenció que la biblioteca no recibe quejas, sugerencias, e inquietudes por parte de los usuarios en lo que respecta a sus servicios prestados, lo que trae como consecuencia que la biblioteca desconozca si la colección de libros se adecua a las necesidades de los usuarios y cuáles son las opiniones que los estudiantes tienen a cerca del servicio bibliotecario. Es importante destacar que aún cuando la biblioteca dispone de un buzón para recolectar quejas o sugerencias, por parte de los usuarios, éste no es usado por los estudiantes, bien sea porque no está claramente identificado o no está lo suficientemente visible; lo cierto es que la biblioteca no recolecta o no cuenta con estrategias para conocer las inquietudes y opiniones de los estudiantes.

6. La biblioteca dispone de su propia página Web con información referente a sus servicios, sin embargo, actualmente no se encuentra disponible por no contar con el servicio de Internet. En la actualidad el único programa de formación de usuarios es el de “METADATOS” dirigido a aquellos estudiantes que se encuentren en proceso de realización de tesis y trabajos de grado; no cuentan con un programa de formación a nuevos usuarios, ni programas que promuevan las investigaciones académicas.

7. Están en la capacidad de cumplir con la necesidad de los usuarios en cuanto a las necesidades de material bibliográfico disponible, siempre y cuando éste se encuentre disponible en las instalaciones y no se encuentre en calidad de préstamo.

8. Se evidenció que el comportamiento del personal bibliotecario con los estudiantes no es el más adecuado, no comprende ni conoce las necesidades de éstos y muchas veces su trato no es amable hacia los mismos, así como tampoco cuenta con la plena disposición para responder a preguntas realizadas por los estudiantes.

Debido a la carencia de registros, formatos, procedimientos, estrategias y/o acciones que sirvan de evidencia a los requisitos de la norma, se presentó un 31% de No Cumplimiento y 52% de Cumplimiento Parcial.

Servicios públicos

A continuación se muestran los resultados obtenidos en cuanto a los requisitos establecidos en la cláusula de *Servicios Públicos*. (Figura 62).

PORCENTAJE TOTAL DEL DESEMPEÑO DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UDO-NÚCLEO BOLÍVAR CON LA CÁUSULA N°2 SERVICIOS PÚBLICOS

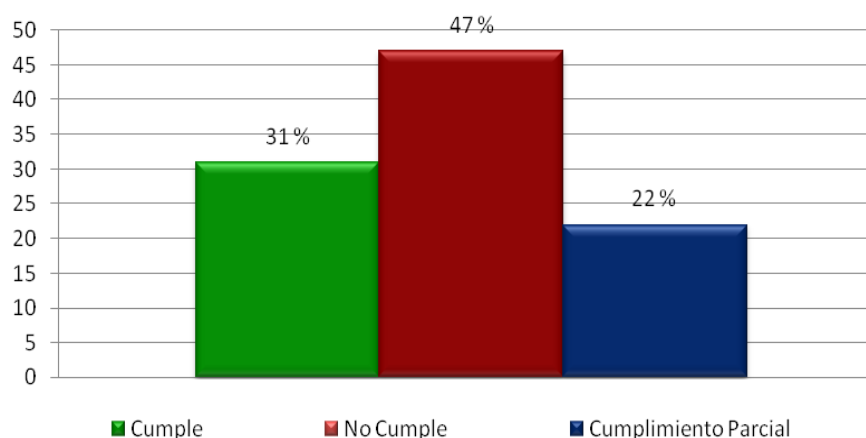


FIGURA 62 – PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UDO – NÚCLEO BOLÍVAR CON LA CLÁUSULA N°2 SERVICIOS PÚBLICOS.

Fuente: El Investigador (2011).

Entre los hallazgos más resaltantes evidenciados durante la auditoría para ésta cláusula se tiene:

1. Se constató que la biblioteca no utiliza ningún medio para promocionar sus servicios.
2. Dispone de un registro donde se encuentran evidenciados todos los ejemplares, libros, y recursos audiovisuales que posee, el cual es utilizado al momento de cotejarlo con lo que se encuentra en el sistema de referencia y los anaqueles.
3. El sistema de referencia y consulta no informa al usuario si el libro que éste requiere está disponible, solo hasta que el usuario realiza la solicitud se le notifica si el libro está o no disponible. Es importante destacar que dicho sistema, no registra ni muestra los libros con mayor demanda que permita acortar el tiempo para la devolución, sin embargo por experiencia del personal que labora en el área de circulación y préstamo pueden determinar cuáles son los libros más solicitados, o cuando una determinada colección de libros está siendo muy solicitada o una determinada colección ha sido solicitada en su totalidad. El personal toma acciones

como acortar el tiempo de devolución de los libros más solicitados, de igual forma, el personal no tiene la disponibilidad de recomendar libros similares en caso de que el libro solicitado por el estudiante no esté disponible.

4. Actualmente los libros que serán incluidos en las colecciones de la Biblioteca Central de la UDO, solo se da a través de una selección por medio de catálogos proporcionados por el proveedor de libros, para ello son utilizados ciertos criterios como competencia y reputación del autor, importancia de la materia, reputación de la casa editorial y redundancia (criterios que en su mayoría son indicados en dichos catálogos), no obstante es importante destacar que dichos ejemplares son seleccionados única y exclusivamente por criterios de la gerencia de la biblioteca. Por otro lado se evidenció que la biblioteca envía comunicados a cada uno de los departamentos de las diferentes especialidades para que los profesores respectivos de cada departamento envíen sus solicitudes y necesidades con respecto a los libros, para que éstos sea incluidos en las colecciones, pero no obtienen respuesta alguna por parte de los departamentos.

5. La biblioteca no cuenta con el servicio de préstamo interbibliotecario. Por otro lado se evidenció que la biblioteca implementa normas para que los libros sean colocados en sus respectivos lugares de almacenamiento una vez que éstos sean devueltos a la biblioteca. Dentro del lugar donde se almacenan los libros no es utilizado ningún tipo de señalización para la reubicación de libros.

6. La cantidad máxima de libros que un estudiante puede solicitar (por vez) es de tres (03) ejemplares y solo pueden ser renovados dos (02) veces. Los ejemplares únicos, es decir, aquellos que componen la sala de referencia no pueden salir, evitando que los mismos puedan ser reproducidos, es decir, solo están disponibles para su lectura en la sala, ya que, existe sólo un (01) ejemplar para cada una de éstas referencia bibliográficas.

7. La biblioteca no dispone de flujogramas de procesos establecidos para determinar el recorrido que un ejemplar (libro) debe realizar desde el momento que ingresa a la biblioteca hasta el momento que está disponible en los anaqueles. Además, no implementa acciones de mejoras continuas en cuanto al ordenamiento de los anaqueles donde se encuentran ubicados los libros.

8. No dispone de políticas establecidas para el descarte de libros (proceso por medio del cual se saca de circulación o fuera de uso el libro), solo por criterios de la gerencia de la biblioteca se realiza el descarte de libros cada cierto tiempo.

9. Si bien la biblioteca dispone de un lugar para “atención al usuario” éste lugar se encuentra vacío. La biblioteca solo dispone de dos (02) carteleras informativas donde es mostrada información de interés referente a la biblioteca; es importante destacar que éste es el único medio informativo que la biblioteca pone a disposición de los usuarios, no se utilizan folletos o cualquier otro material que pueda servir de referencia informativa.

10. No se encuentran establecidas normas en cuanto al trato del personal para con los usuarios, todo dependerá del momento en que éste solicite sus servicios.

11. Se evidenció que la biblioteca no utiliza ni dispone de ningún mecanismo por medio del cual se le informe a los usuarios como utilizar el sistema de referencia y consulta, tampoco posee a disposición inmediata información bibliográfica sobre los libros más solicitados, bien sea por importancia de la materia o reputación del autor,

12. Las computadoras que son utilizadas para acceder al sistema de referencia y consulta y el fichero se encuentran en condición de deterioro, solo existen a disposición de los usuarios dos (02) equipos, que no logran dar respuestas a la gran cantidad de estudiantes que hacen uso de este recurso. En cuanto a las condiciones físicas del fichero, se puede decir que el mismo se encuentra desordenado ya que muchas fichas que contienen la información bibliográfica se encuentran sueltas y están desubicadas de su lugar original, aunado a esto, algunas partes del fichero están oxidadas y con una gran cantidad de polvo.

13. Actualmente la biblioteca no utiliza estrategias para mantener al usuario informado acerca de temas de interés y generar en los mismos el interés de investigar.

14. En términos generales los usuarios no participan en la gestión de información y conocimientos de la biblioteca y por otro lado no se dan cabida a las opiniones e inquietudes de los usuarios. En cuanto a la tasa de ocupación de

asientos se evidenció que no son suficientes los puestos de trabajos de los cuales dispone la biblioteca para atender a los usuarios.

15. Así mismo es importante destacar que no se imponen normas para la utilización de asientos, además de permitirles a los usuarios mover los asientos de un lugar a otro, la biblioteca no puede o no tiene como garantizar que un usuario disponga de un puesto de trabajo si todos los puestos están ocupados.

Debido a la carencia de registros, formatos, procedimientos, estrategias y/o acciones que sirvan de evidencia a los requisitos de la norma, se presentó un 47% de No Cumplimiento y 22% de Cumplimiento Parcial.

Servicios técnicos

Los resultados totales correspondientes a la cláusula de servicios técnicos, se muestra en la Figura 63.

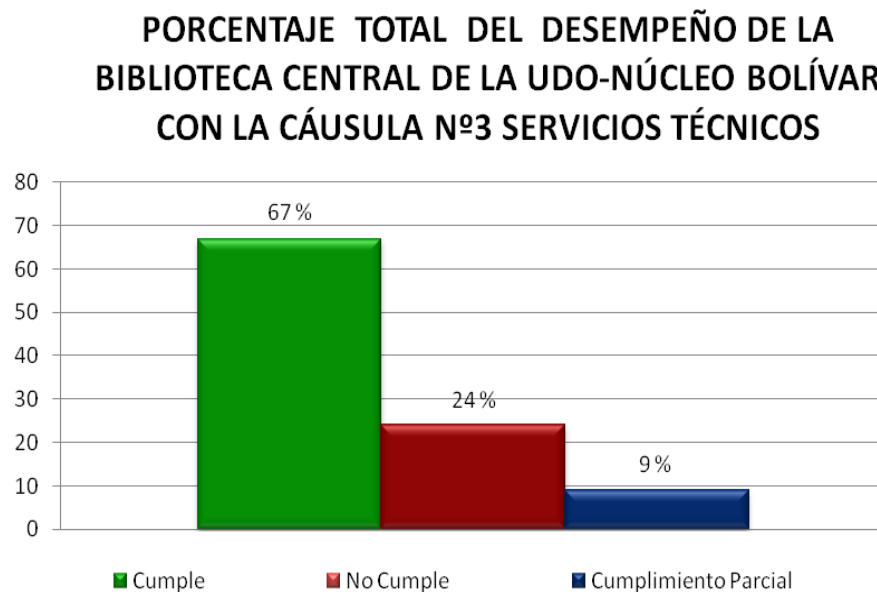


FIGURA 63 – PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UDO – NÚCLEO BOLÍVAR CON LA CLÁUSULA N°3 SERVICIOS TÉCNICOS.

Fuente: El Investigador (2011).

Entre los hallazgos más resaltantes evidenciados durante la auditoría para ésta cláusula se tiene:

1. Se constató que la biblioteca tiene un proceso establecido para la adquisición de nuevos libros, sin embargo es importante destacar que no dispone de criterios para la selección de los que serán incluidos en sus colecciones, los mismo son seleccionados según criterios de la gerencia de la biblioteca.

2. El tiempo transcurrido desde que son solicitados los libros hasta el momento que son entregados en la biblioteca es relativamente corto. Facilitando el proceso de organización de los mismos.

3. La biblioteca dispone de políticas para el procesamiento de los libros, sin embargo no hay evidencias que muestren que este proceso está claramente establecido, solo por experiencia del encargado de realizar esta labor es que se determina este proceso. Las bibliografías que ingresan a la biblioteca son almacenados por libro y por temas, es decir, solo cuando hay una cierta cantidad de libros acumulados pueden ser organizados, así mismo la biblioteca dispone de personal capacitado para la codificación de libros como la actualización del sistema de referencia y consulta. Sin embargo este personal no tiene estipulado un límite de tiempo para el cumplimiento de estas funciones, el tiempo es de aproximadamente quince (15) días desde el momento de llegada del libro a la biblioteca.

Debido a la carencia de registros, formatos, procedimientos, estrategias y/o acciones que sirvan de evidencia a los requisitos de la norma, se presentó un 24% de No Cumplimiento y 9% de Cumplimiento Parcial.

Promoción de servicios

Los resultados totales referentes a la cláusula de *Promoción de Servicios* se muestran en la Figura 64.

PORCENTAJE TOTAL DEL DESEMPEÑO DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UDO-NÚCLEO BOLÍVAR CON LA CÁUSULA N°4 PROMOCIÓN DE SERVICIOS

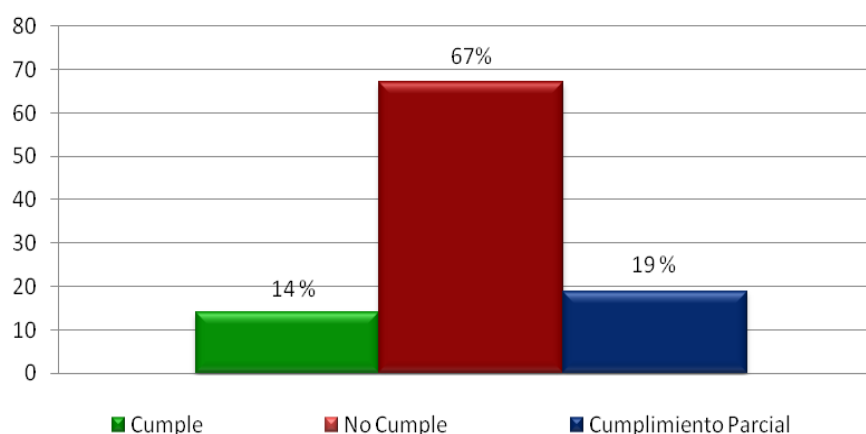


FIGURA 64 – PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UDO – NÚCLEO BOLÍVAR CON LA CLÁUSULA N°4 PROMOCIÓN DE SERVICIOS.

Fuente: El Investigador (2011).

Entre los hallazgos más resaltantes evidenciados durante la auditoría para ésta cláusula se tiene:

1. Se evidenció que la biblioteca considera necesaria la implementación de estrategias de promoción que le permitan atraer a sus usuarios, sin embargo no dispone de personal para el cumplimiento de estas funciones, ni se destina parte del presupuesto para la promoción de servicios, por lo que actualmente no se utiliza ninguna estrategia para promocionar sus servicios de manera efectiva.

2. Dispone de normas en cuanto al uso de las instalaciones, tales como el tono de voz, orden, respeto, entre otras, sin embargo las mismas, no se cumplen ya que estas normas no son conocidas por los usuarios y no se imponen sanciones para quienes incumplan dichas normas.

Debido a la carencia de evidencias con respecto a los requisitos de la norma, se presentó un 67% de No Cumplimiento y 19% de Cumplimiento Parcial.

Disponibilidad y uso de Recursos Humanos

Se muestran los resultados totales correspondientes a la cláusula de disponibilidad y uso de recursos humanos. En la Figura 65.

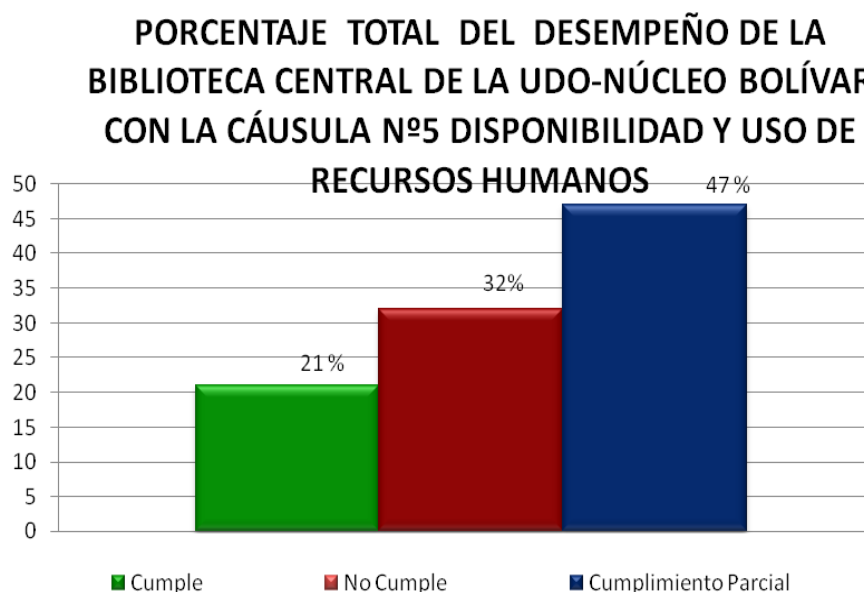


FIGURA 65 – PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UDO – NÚCLEO BOLÍVAR CON LA CLÁUSULA N°5 DISPONIBILIDAD Y USO DE RECURSOS HUMANOS.

Fuente: El Investigador (2011).

Entre los hallazgos más resaltantes evidenciados durante la auditoría para ésta cláusula se tiene:

1. Se evidenció que el personal de la biblioteca es calificado, capacitado y especializado, así mismo se pudo comprobar que actualmente el número de funcionarios con que cuenta la biblioteca no es suficiente para cubrir todos los puestos de trabajo.
2. No se habilita personal auxiliar para los casos en el que un trabajador llegara a faltar, también es importante mencionar que la biblioteca no realiza ninguna autoevaluación de sus servicios, ni dispone de métodos para que los usuarios puedan evaluar los servicios bibliotecarios.
3. No se evalúa el desempeño del personal periódicamente, solo cada dos (02) años para aquellos trabajadores que están optando por un ascenso.

4. Cada trabajador tiene un rol específico que cumplir dentro de la biblioteca, sin embargo es importante destacar que éstos son rotados de sus lugares de trabajo por estar preparados para cualquier carga que les toque desempeñar.

5. No se dispone de un programa de adiestramiento para el personal de nuevo ingreso, éste es adiestrado a través de periodos de observación por parte del personal más antiguo.

6. En lo referente a los cursos de formación, talleres, foros, talleres de motivación no se logró evidenciar que la biblioteca imparta o lleve a cabo acciones para que estos sean impartidos al personal.

7. La biblioteca no cuenta con un proceso establecido para revisar y responder a las ideas, sugerencias, comentarios y percepciones de todos los miembros del personal.

Debido a la carencia de evidencias con respecto a los requisitos de la norma, se presentó un 32% de No Cumplimiento y 47% de Cumplimiento Parcial.

Factores que afectan la calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar.

Para determinar los factores que influyen en la eficiencia de los servicios prestados por la biblioteca, se utilizaron los resultados obtenidos en el diagnóstico de la situación actual de la gestión desarrollada y en la evaluación del desempeño de la biblioteca con lo establecido en la norma ISO 11620:2008. Los factores que en la actualidad están afectando la calidad de los servicios bibliotecarios y que van a constituir la justificación sobre la cual desarrollar el sistema de evaluación de la calidad que se pretende proponer, se seleccionaron en función de 02 (dos) perspectivas: (1) desde el punto de vista estudiantes y (2) docentes que laboran en la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos de la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar.

Perspectiva de los Estudiantes

En el caso de los estudiantes, el criterio de determinación estuvo basado en la opinión del usuario para cada uno de los ítems relacionados al funcionamiento de la

biblioteca, para ello, fueron tomadas en consideración las respuestas positivas (como satisfacción total del usuario), regulares (satisfacción parcial) y negativas (insatisfacción en relación al servicio recibido), ya que dichas respuestas reflejan la percepción real que los usuarios tienen con respecto a cada uno de los elementos evaluados en el diagnóstico.

Si un usuario respondió “muy bueno, bueno, más que suficiente, adecuado y suficiente” a un determinado ítem quiere decir que éste, satisface o cumple con sus necesidades. Si contestó “regular y medianamente de acuerdo” quiere decir que satisface o cumple parcialmente sus necesidades, lo que evidencia que existen elementos o situaciones que ocasionan cierto grado de insatisfacción en sus requerimientos (indicando que este valor está compuesto por conformidades y no conformidades). Si contestó “muy malo, malo, en desacuerdo y inadecuado (No adecuado)” quiere decir que dicho aspecto no satisface las necesidades del usuario.

Las respuestas que no son un indicativo directo del grado de “afectación” y “no afectación” como por ejemplo: aceptable, no respondió, muy desactualizado, frecuencia de uso de los servicios, entre otros; se clasificaron como “Excluidas”, para lograr obtener valores lo más ajustados posibles a la realidad.

Para determinar los porcentajes de “afectación” y “no afectación” se utilizaron los siguientes criterios:

Porcentaje de “no afectación”

Se desarrolló una formulación o expresión matemática que relaciona las respuestas obtenidas por los estudiantes ubicándose como positivas o regulares y lograr determinar los porcentajes de “no afectación” que cada uno de los elementos evaluados, representa en la situación actual de los servicios bibliotecarios (de acuerdo a la perspectiva de los estudiantes).

$$N.A = R.R + R.P$$

Donde:

N.A= Valor de “no afectación”.

R.R= Total de respuestas regulares.

R.P= Total de respuestas positivas.

(1)

$$Exc_1 = R.N + \sum Exc$$

(2)

Donde:

Exc₁= Valores no incluidos (excluidos) para el cálculo de la “no afectación”.

R.N= Total de respuestas negativas.

$\sum \text{Exc}$ = Sumatoria de respuestas no consideradas (no respondió, muy desactualizado, frecuencia de uso de los servicios, entre otras).

Porcentaje de “afectación”

Se desarrolló una fórmula o expresión matemática para relacionar las respuestas obtenidas por los estudiantes y lograr determinar los porcentajes de “afectación” que cada uno de los elementos evaluados representa en la situación actual de los servicios bibliotecarios (de acuerdo a la perspectiva de los estudiantes).

$$A = R.R + R.N$$

Donde:

(3)

A= Valor de “afectación”.

R.R= Total de respuestas regulares.

R.N= Total de respuestas negativas.

$$\text{Exc}_2 = R.P + \sum \text{Exc}$$

Donde:

(4)

Exc₂= Valores no incluidos (excluidos) para el cálculo de la “afectación”.

R.P= Total de respuestas positivas.

$\sum \text{Exc}$ = Sumatoria de respuestas no consideradas (no respondió, muy desactualizado, frecuencia de uso de los servicios, entre otras).

En la Tabla Nro. 12 se muestran los resultados obtenidos de los porcentajes de “afectación (A)” y “no afectación (N.A)” de los factores que influyen en la calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos de la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar.

**Tabla Nro. 12 -
Resultados de los porcentajes de “afectación” y “no afectación” de los factores que influyen en la calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar de acuerdo a la perspectiva de los estudiantes.**

FACTORES	Respuestas Positivas	Respuestas Regulares	Respuestas Negativas	Excluidos	No afectación				Afectación			
	R.P	R.R	R.N	ΣExc	N.A	Exc ₁	% N.A	% Exc ₁	A	Exc ₂	% A	% Exc ₂
Horario de atención	46	120	12	8	166	20	89	11	132	54	71	29
Espacio físico de la biblioteca	27	111	32	16	138	48	74	26	143	43	77	23
Espacio físico de la sala de lectura	25	78	65	18	103	83	55	45	143	43	77	23
Satisfacción con la sala de lectura	18	77	74	17	95	91	51	49	151	35	81	19
Cantidad de puestos de trabajo individual	30	60	69	27	90	96	48	52	129	57	69	31
Ambiente de estudio	13	63	63	47	76	110	41	59	126	60	68	32
Competencia del personal	28	92	41	25	120	66	65	35	133	53	72	28
Cordialidad del personal	18	71	42	55	89	97	48	52	113	73	61	39
Orientación del personal dentro de la biblioteca	20	47	71	28	67	119	36	64	118	68	63	37

FACTORES	Respuestas Positivas	Respuestas Regulares	Respuestas Negativas	Excluidos	No afectación				Afectación			
	R.P	R.R	R.N	Σ Exc	N.A	Exc ₁	% N.A	% Exc ₁	A	Exc ₂	% A	% Exc ₂
Tiempo empleado en completar las solicitudes	32	101	31	22	133	53	72	28	132	54	71	29
Información de la biblioteca disponible en carteleros u otros medios	8	62	75	41	70	116	38	62	137	48	74	26
Cantidad de material bibliográfico	29	82	63	12	111	75	60	40	145	41	78	22
Calidad del material bibliográfico	34	79	45	28	113	73	61	39	124	62	67	33
Disponibilidad del material bibliográfico	19	85	65	17	104	82	56	44	150	36	81	19
Servicio de reserva de material bibliográfico	11	89	51	35	100	86	54	46	140	46	75	25
Cantidad de días en préstamo de material bibliográfico	36	93	33	24	129	129	69	31	126	60	68	32

FACTORES	Respuestas Positivas	Respuestas Regulares	Respuestas Negativas	Excluidos	No afectación				Afectación			
	R.P	R.R	R.N	Σ Exc	N.A	Exc ₁	% N.A	% Exc ₁	A	Exc ₂	% A	% Exc ₂
Cantidad de libros prestados	32	93	42	19	125	61	67	33	135	51	73	27
Equipamiento tecnológico que posee la biblioteca	0	44	68	74	44	142	24	76	112	74	60	40
Servicio de sala de computación	6	39	79	63	44	142	24	76	117	69	63	37
Espacio físico de la sala de computación	13	73	61	39	86	100	46	54	134	52	72	28
Cantidad disponibles de computadoras	10	48	79	49	58	128	31	69	127	59	68	32
Disponibilidad de pagina WEB	6	24	74	82	30	156	16	84	98	88	53	47
Servicio de ayuda en la búsqueda de material bibliográfico	11	68	61	46	79	107	42	58	129	57	69	31
Servicio de préstamo en sala	26	94	45	21	120	66	65	35	139	47	75	25
Servicio de préstamo a domicilio	10	70	57	49	80	106	43	57	127	59	68	32
Recursos para atraer usuarios	1	40	80	65	41	145	22	78	120	66	65	35

FACTORES	Respuestas Positivas	Respuestas Regulares	Respuestas Negativas	Excluidos	No afectación				Afectación			
	R.P	R.R	R.N	$\sum$ Exc	N.A	Exc ₁	% N.A	% Exc ₁	A	Exc ₂	% A	% Exc ₂
Claridad de señalización de la biblioteca	4	35	87	60	39	147	21	79	122	64	66	34
Disponibilidad del recurso humano	8	86	55	37	94	92	51	49	141	45	76	24
Iluminación de la biblioteca	19	61	67	39	80	106	43	57	128	58	69	31
Ventilación de la biblioteca	21	62	59	44	83	103	45	55	121	65	65	35
Horario de atención durante los cursos de intensivo	19	54	50	57	73	113	39	61	110	76	59	41

Fuente: El Investigador (2011).

Determinados los porcentajes de “no afectación” y “afectación” de los factores que influyen en la eficiencia de los servicios bibliotecarios se clasificaron de acuerdo a las siguientes categorías: condiciones físicas, servicios, personal bibliotecario, material bibliográfico, equipamiento tecnológico, comodidades, y promoción de servicios; categorías relacionadas a las cláusulas de la Norma ISO 11620:2008 que agrupan los elementos evaluados con el propósito facilitar su análisis e interpretación.

En la Tabla Nro. 13 se muestra la clasificación de los factores que influyen en la eficiencia de los servicios bibliotecarios por categorías.

**Tabla Nro. 13 -
Factores que afectan la eficiencia de los servicios bibliotecarios por
categorías de acuerdo a la perspectiva de los estudiantes.**

CATEGORÍA	FACTORES (CAUSAS DE FALLAS)
CONDICIONES FÍSICAS	- Espacio físico de la biblioteca - Espacio físico de la sala de lectura - Espacio físico de la sala de computación - Iluminación de la biblioteca - Ventilación de la biblioteca
SERVICIOS	- Horario de atención - Servicio de reserva de material bibliográfico - Servicio de sala de computación - Disponibilidad de pagina WEB - Servicio de ayuda en la búsqueda de material bibliográfico - Servicio de préstamo en sala - Servicio de préstamo a domicilio - Horario de servicio durante los cursos de intensivo
PERSONAL BIBLIOTECARIO	- Competencia del personal - Cordialidad del personal - Orientación del personal dentro de la biblioteca - Tiempo empleado en completar las solicitudes - Disponibilidad de recursos humanos
MATERIAL BIBLIOGRÁFICO	- Cantidad de material bibliográfico - Calidad de material bibliográfico - Disponibilidad de material bibliográfico - Cantidad de días en préstamo de material bibliográfico. - Cantidad de libros prestados - Material bibliográfico desactualizado
EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO	- Equipamiento tecnológico que posee la biblioteca - Cantidad de computadoras disponibles
COMODIDADES	- Satisfacción con la sala de lecturas - Cantidad de puestos de trabajo individual - Ambiente de estudio dentro de la biblioteca - Sonoridad de la sala de lecturas - Disponibilidad de la sala de lecturas - Claridad de señalización de la biblioteca.
PROMOCIÓN DE SERVICIOS	- Información de la biblioteca disponible en carteleras u otros medios. - Recursos para atraer usuarios a la biblioteca.

Fuente: El Investigador (2011).

Clasificados los factores que influyen en la eficiencia de los servicios bibliotecarios, se presentan los resultados gráficamente para cada una de las categorías anteriormente mencionadas a fin de facilitar su análisis e interpretación.

Es importante destacar que para cada factor se muestran los resultados de “afectación” y “no afectación” en conjunto; si bien la suma de estos no constituye el 100%, ambos resultados están calculados en base al total de la población. Lo que complementa para cada factor el 100% es el porcentaje de los valores excluidos para la determinación A y N.A, para mayor detalle ver Tabla Nro. 12.

A continuación se muestra la proporción de “afectación” y “no afectación” para cada uno de los factores que influyen en la calidad de los servicios bibliotecarios para cada categoría.

Condiciones Físicas

En la Figura 66 se muestra la proporción de “afectación” y “no afectación” para cada uno de los factores que influyen en la calidad de los servicios bibliotecarios para la categoría de condiciones físicas.

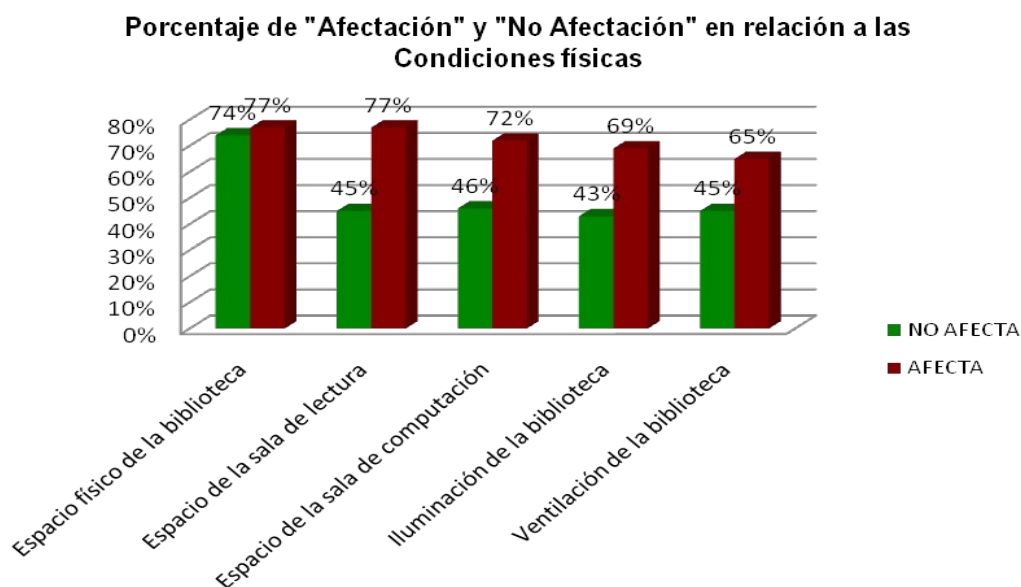


FIGURA 66 – PORCENTAJE DE AFECTACIÓN Y NO AFECTACIÓN PARA LAS CONDICIONES FÍSICAS.

Fuente: El Investigador (2011).

En la Figura 66 se observa que todos los porcentajes de afectación son mayores que los porcentajes de no afectación, es decir, los factores calculados

correspondientes a las condiciones físicas afectan la eficiencia de los servicios bibliotecarios, siendo el espacio físico de la biblioteca y el espacio físico de la sala de lecturas los factores que más influye en la eficiencia de los servicios bibliotecarios ambos con un 77% de afectación. El espacio físico de la sala de computación y la iluminación de la biblioteca con un 72% y 69% respectivamente.

En conclusión para las condiciones físicas los factores que influyen en la calidad de los servicios bibliotecarios son: espacio físico, espacio físico de la sala de lectura, espacio de la sala de computación, iluminación y ventilación de la biblioteca, por lo que se tomaran en cuenta para el desarrollo de mejoras por medio de la propuesta planteada en el presente estudio.

Servicios

En la Figura 67 se muestra la proporción de “afectación” y “no afectación” para cada uno de los factores que influyen en la calidad de los servicios bibliotecarios para la categoría de servicios.

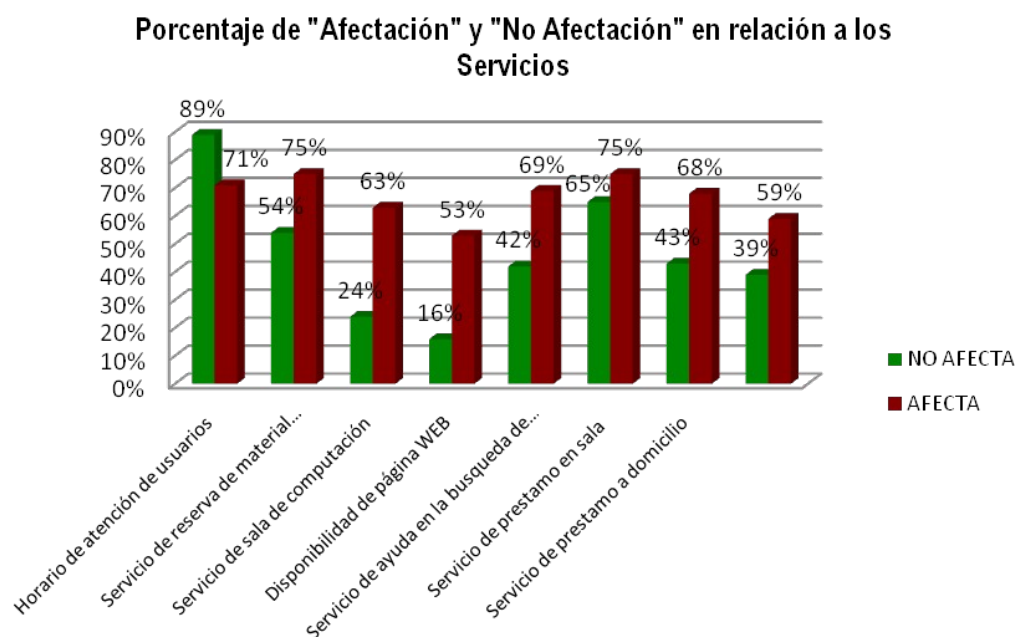


FIGURA 67 – PORCENTAJE DE AFECTACIÓN Y NO AFECTACIÓN PARA LOS SERVICIOS.

Fuente: El Investigador (2011).

En la Figura 67 se observa que de los factores calculados el único que no afecta la calidad de los servicios bibliotecarios es el horario de atención al usuario

con 89% de No Afectación, todos los demás factores tienden a afectar la eficiencia de los servicios bibliotecarios, el servicio de reserva de material bibliográfico y el servicio de préstamo en sala los factores con mayor grado de afectación de los servicios bibliotecarios ambos con un 75%. El servicio de ayuda en la búsqueda de material bibliográfico y el servicio de préstamo a domicilio afectan los servicios bibliotecarios con un 69% y 68% respectivamente. El servicio de la sala de computación con un 63% de afectación.

En conclusión relacionado a los servicios que ofrece la Biblioteca Central de la UDO, los factores que influyen en la calidad de los servicios bibliotecarios en general son: servicio de reserva del material, servicio de sala de computación, disponibilidad de página Web, servicio de ayuda para la búsqueda de bibliografía, servicio de préstamo en sala y a domicilio, factores que deberán integrarse a la propuesta planteada en el presente estudio.

Personal Bibliotecario

En la Figura 68 se muestra la proporción de “afectación” y “no afectación” para cada uno de los factores que influyen en la calidad de los servicios bibliotecarios para la categoría de personal bibliotecario.

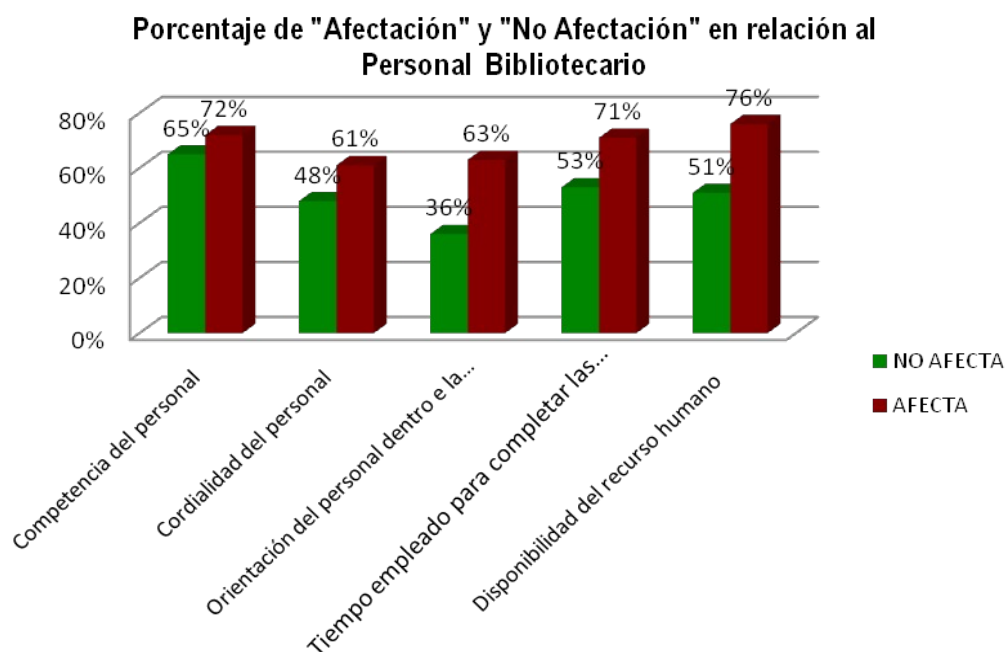


FIGURA 68 – PORCENTAJE DE AFECTACIÓN Y NO AFECTACIÓN PARA EL PERSONAL BIBLIOTECARIO.

Fuente: El Investigador (2011).

En la Figura 68 se observa que todos los porcentajes de afectación tienden a ser mayores que los de no afectación. La disponibilidad del personal, la competencia del personal y el tiempo empleado en completar las solicitudes de los usuarios son los factores que más influyen en la calidad de los servicios bibliotecarios con un 76%, 72% y 71% respectivamente. La orientación del personal dentro de la biblioteca y la cordialidad del personal con un 63% y 61% de afectación respectivamente.

De acuerdo al diagnóstico realizado los factores que influyen en la calidad de los servicios bibliotecarios en relación al personal bibliotecario son: Competencia del personal, Cordialidad del personal, Orientación del personal dentro de la biblioteca, Tiempo empleado en completar las solicitudes y Disponibilidad de recursos humanos. Sus causas fueron comentadas en el análisis de la situación actual y en la evaluación realizada en base a la Norma ISO 11620: 2008.

Material Bibliográfico

En la Figura 69 se muestra la proporción de “afectación” y “no afectación” para cada uno de los factores que influyen en la calidad de los servicios bibliotecarios para la categoría de material bibliográfico.

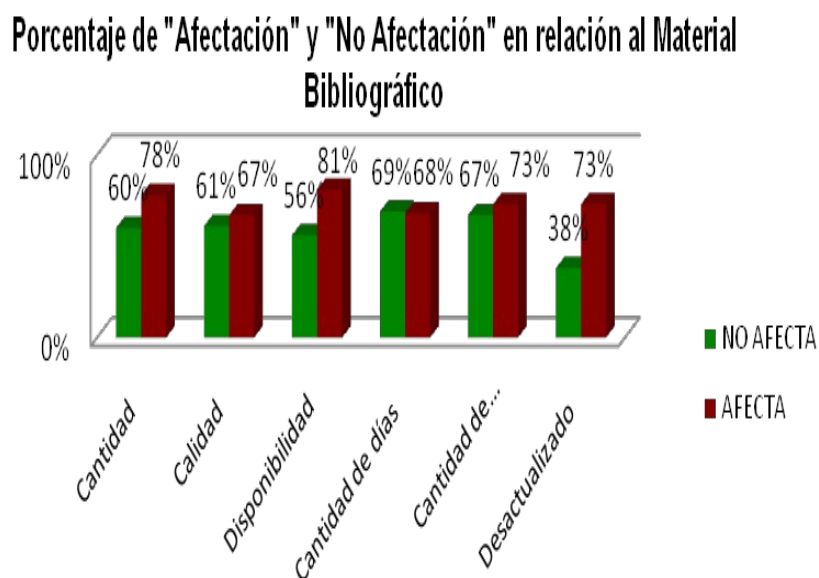


FIGURA 69 – PORCENTAJE DE AFECTACIÓN Y NO AFECTACIÓN PARA EL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO.

Fuente: El Investigador (2011).

En la Figura 69 se observa que el único porcentaje más alto de no afectación es el de la cantidad de días en préstamo del material bibliográfico, sin embargo, este porcentaje de 69% en comparación con el de afectación para este mismo factor que es de 68%. Todos los demás porcentajes de afectación son mayores en proporción a los de no afectación. Siendo la disponibilidad del material bibliográfico y la cantidad de material bibliográfico prestado los factores con mayor porcentajes de afectación con un 81% y 78% respectivamente. La calidad del material bibliográfico y el material bibliográfico desactualizado son otros de los factores con mayor porcentaje de afectación.

De acuerdo al cálculo realizado los factores que influyen en la calidad de los servicios bibliotecarios en relación al material bibliográfico son: Cantidad de material bibliográfico, Calidad de material bibliográfico, Disponibilidad de material bibliográfico, Cantidad de días en préstamo de material bibliográfico, Cantidad de libros prestados y Material bibliográfico desactualizado. Cuyas causas se analizaron en el diagnóstico actual y en la evaluación realizada en base a la Norma ISO 11620: 2008.

Equipamiento Tecnológico

En la Figura 70 se muestra la proporción de “afectación” y “no afectación” para cada uno de los factores que influyen en la calidad de los servicios bibliotecarios para la categoría de equipamiento tecnológico.

Porcentaje de "Afectación" y "No Afectación" en relación al Equipamiento Tecnológico

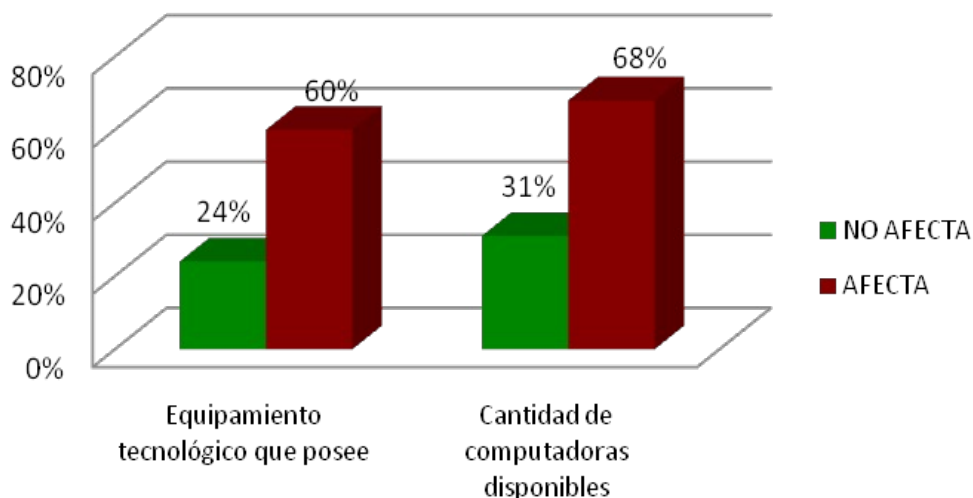


FIGURA 70 – PORCENTAJE DE AFECTACIÓN Y NO AFECTACIÓN PARA EL EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO.

Fuente: El Investigador (2011).

En la Figura 70 se observa que los porcentajes de afectación tienden a superar los porcentajes de no afectación, la cantidad de computadoras disponibles con un porcentaje de 68% y la cantidad de equipamiento tecnológico que posee la biblioteca en general con un 60%.

Con base a la investigación realizada los factores que influyen en la calidad de los servicios bibliotecarios en relación al equipamiento tecnológico son: Equipamiento tecnológico y Cantidad de computadoras disponibles. Cuyas causas se analizaron en el diagnóstico actual y en la evaluación realizada en base a la Norma ISO 11620: 2008, reflejadas fundamentalmente por la distribución y condiciones de las computadoras disponibles y la escases de equipos como: Video Beam, retroproyectors, fotocopadoras, impresoras, entre otros; disponibles para los usuarios.

Comodidades

En la Figura 71 se muestra la proporción de “afectación” y “no afectación” para cada uno de los factores que influyen en la calidad de los servicios bibliotecarios para la categoría de comodidades.

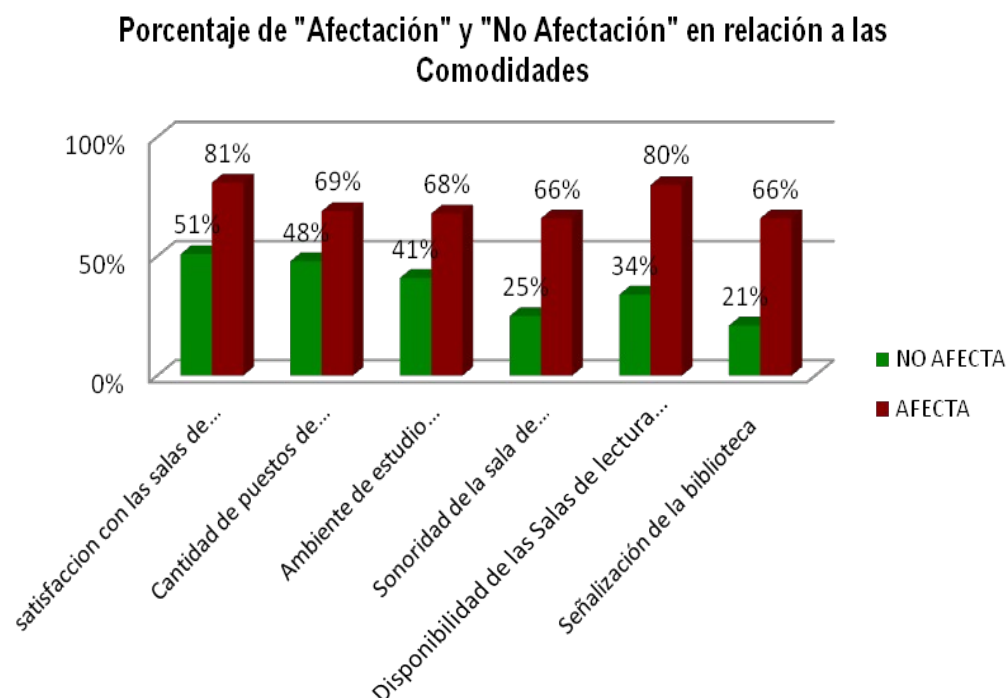


FIGURA 71 – PORCENTAJE DE AFECTACIÓN Y NO AFECTACIÓN PARA LAS COMODIDADES.

Fuente: El Investigador (2011).

En la Figura 71 se observa que todos los porcentajes de afectación son mayores en comparación a los porcentajes de no afectación. La satisfacción con respecto a las salas de lecturas y la disponibilidad de las mismas son los factores con mayor porcentaje de afectación con un 81% y 80% respectivamente. La cantidad de puestos de trabajo individual y el ambiente de estudio dentro de la biblioteca son otros de los factores con mayor porcentaje de afectación con un 69 y 68% respectivamente.

De acuerdo al diagnóstico realizado los factores que influyen en la calidad de los servicios bibliotecarios en relación las comodidades son: Satisfacción con la sala de lecturas, Cantidad de puestos de trabajo individual, Ambiente de estudio dentro de la biblioteca, Sonoridad de la sala de lecturas, Disponibilidad de la sala de lecturas y Claridad de señalización de la biblioteca. Sus causas fueron comentadas en el análisis de la situación actual y en la evaluación realizada en base a la Norma ISO 11620: 2008.

Promoción de Servicios

En la Figura 72 se muestra la proporción de “afectación” y “no afectación” para cada uno de los factores que influyen en la calidad de los servicios bibliotecarios para la categoría de promoción de servicios.

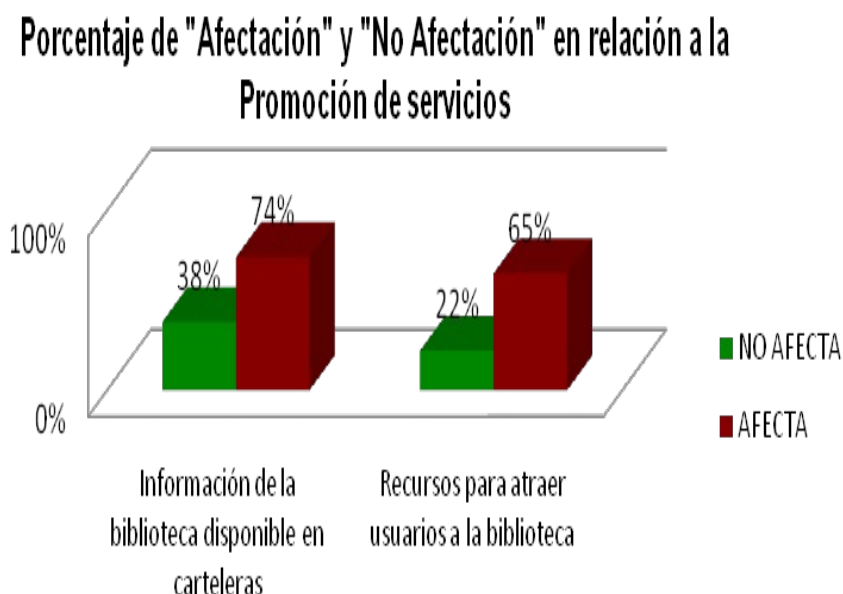


FIGURA 72 – PORCENTAJE DE AFECTACIÓN Y NO AFECTACIÓN PARA LA PROMOCIÓN DE SERVICIOS.

Fuente: El Investigador (2011).

En la Figura 72 se observa que los porcentajes de afectación son superiores en comparación a los porcentajes de no afectación. La información de la biblioteca disponible en carteleros u otros medios con un 74% de afectación y los recursos para atraer usuarios a la biblioteca con un 65% de afectación.

Con base a la investigación realizada los factores que influyen en la calidad de los servicios bibliotecarios en relación a la promoción de servicios son: Información de la biblioteca disponible en carteleros u otros medios y Recursos para atraer usuarios a la biblioteca. Cuyas causas se analizaron en el diagnóstico actual y en la evaluación realizada en base a la Norma ISO 11620: 2008, reflejadas fundamentalmente por falta de carteleros informativos y la aplicación oportuna de medios y recursos (folletos, pancartas, entre otros) que permitan mantener a los usuarios con conocimiento actualizado de los servicios que ofrece la Biblioteca Central de la UDO y sus condiciones de uso.

Perspectiva de los Profesores

En el caso de los profesores, los criterios de determinación de los servicios bibliotecarios se basaron en los resultados obtenidos de la encuesta que le fue aplicada a los mismos. Al igual que para la percepción de los estudiantes, los factores que influyen en la calidad de los servicios bibliotecarios en relación a los profesores se agruparon en categorías.

La primera categoría conformada por los elementos que inciden en la relación PROFESOR – BIBLIOTECA y la segunda categoría correspondiente a la calificación de los elementos que influyen en la eficiencia de los SERVICIOS BIBLIOTECARIOS clasificándose de acuerdo a las siguientes categorías: consultas en sala, préstamos de la colección general, préstamos de la colección de reserva, referencias electrónicas, servicio de referencia, charlas de información, servicios audiovisuales y salas de estudio grupal; categorías relacionadas a las cláusulas de la Norma ISO 11620:2008 que agrupan los elementos evaluados con el propósito facilitar su análisis e interpretación.

Para la determinación de los factores que afectan los servicios bibliotecarios de acuerdo a la primera categoría, se utilizará las respuestas positivas (satisfacción) y negativas (insatisfacción), ya que dichas respuestas reflejan la percepción real que los docentes tienen con respecto a cada uno de los elementos evaluados en el diagnóstico.

Para determinar los porcentajes de “afectación” y “no afectación” se utilizaron los siguientes criterios:

Porcentaje de “no afectación” – Sección 1

Se desarrolló una fórmula o expresión matemática sencilla para representar las respuestas obtenidas por los profesores que se ubiquen como positivas y lograr determinar los porcentajes de “no afectación” que cada uno de los elementos evaluados representa en la situación actual de los servicios bibliotecarios (de acuerdo a la perspectiva de los profesores).

$$N.Ap = \%R.P$$

(5)

Donde:

N.Ap= Valor de “no afectación” de acuerdo a la opinión de los profesores.

%R.P= Porcentaje total de respuestas positivas.

Porcentaje de “afectación” – Sección 1

Para representar las respuestas obtenidas por los profesores como negativas y lograr determinar los porcentajes de “afectación” que cada uno de los elementos evaluados representa en la situación actual de los servicios bibliotecarios (de acuerdo a la perspectiva de los profesores) se desarrolló la fórmula o expresión matemática siguiente:

$$A_p = \%R.N$$

(6)

Donde:

A_p= Valor de “afectación” de acuerdo a la opinión de los profesores.

%R.N= Porcentaje total de respuestas negativas.

En la Tabla Nro. 14 se muestran, de acuerdo a la opinión de los profesores, los resultados obtenidos de los porcentajes de “afectación (A)” y “no afectación (N.A)” de los factores que influyen en la calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos de la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar.

**Tabla Nro. 14 -
Factores que afectan la eficiencia de los servicios bibliotecarios por
categorías de acuerdo a la perspectiva de los profesores.**

Factor	Si	No	Afecta	No Afecta
Adecuación de las Referencias Bibliográficas las necesidades docentes.	33	67	x	
Adecuación de Referencias Bibliográficas las necesidades investigación.	0	10	x	
Solicitud de Información Bibliográfica.	33	67	x	
Disponibilidad de la Página WEB de la Biblioteca.	33	67	x	
Nuevos Recursos y Servicios.	0	10	x	
Condiciones ambientales (iluminación, ventilación).	25	75	x	
Condiciones de trabajo (silencio, orden).	8	92	x	
Cordialidad del Personal Bibliotecario.	58	42		x
Horario de Apertura de la Biblioteca.	83	17		x
Recepción del Formulario para indicar Bibliografía mínima por asignatura.	0	10	x	
Satisfacción de sus requerimientos por parte de los Bibliotecólogos.	33	67	x	
Equipamiento tecnológico.	0	10	x	

Fuente: El Investigador (2011).

Determinados los porcentajes de “no afectación” y “afectación” de los factores que influyen en la eficiencia de los servicios bibliotecarios consultados en la categoría de relación PROFESOR – BIBLIOTECA se representaron de forma gráfica en la Figura 73.

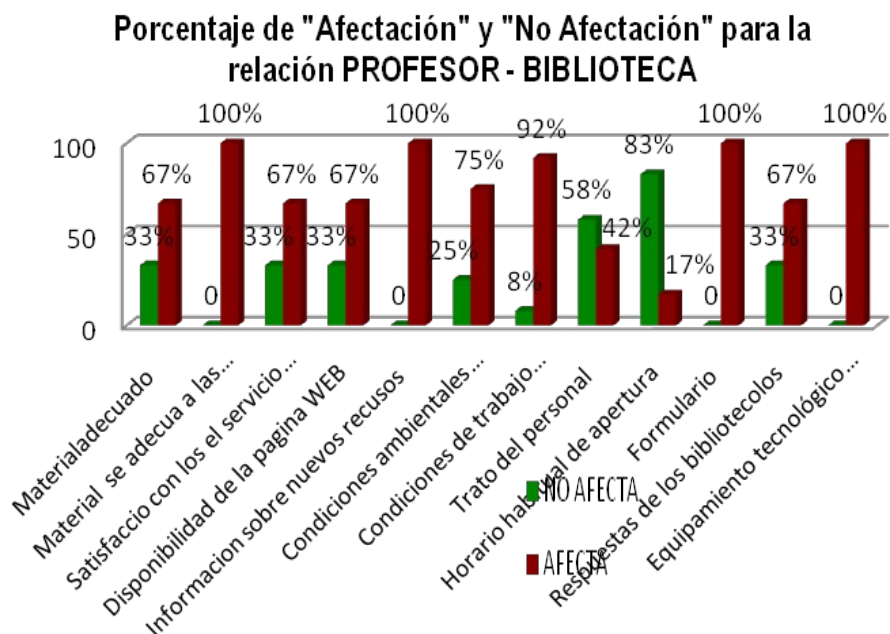


FIGURA 73 – PORCENTAJE DE AFECTACIÓN Y No AFECTACIÓN PARA LA RELACIÓN PROFESOR - BIBLIOTECA.

Fuente: El Investigador (2011).

En la Figura 73 se observa que de acuerdo a los resultados obtenidos sólo dos factores no afectan la relación PROFESOR – BIBLIOTECA con el 58% y 83%, el trato del personal y el horario habitual de apertura a la biblioteca respectivamente. Es decir, que en lo referente al horario de apertura de la biblioteca (8am) los docentes lo ubicaron dentro de los elementos que afectan los servicios.

Las referencias bibliográficas existentes en la biblioteca, las condiciones ambientales, la recepción del formulario para indicar bibliografía mínima por asignatura y el equipamiento tecnológico son los factores que más afectan la calidad de los servicios bibliotecarios, todos con el 100% de afectación, seguidamente de las condiciones de trabajo (silencio y orden) con un 92% de afectación. La adecuación de las referencias bibliográficas las necesidades docentes, solicitud de información bibliográfica, disponibilidad de la página web de la biblioteca y la satisfacción de sus requerimientos por parte de los bibliotecólogos, afectan la calidad de los servicios en un 67%. Los factores mencionados y sus posibles causas fueron mencionadas en el diagnóstico de la investigación.

Para la segunda categoría correspondiente a la calificación de los servicios bibliotecarios, el criterio de determinación es el mismo utilizado para el caso de los estudiantes.

Para determinar los porcentajes de “afectación” y “no afectación” se utilizaron los siguientes criterios:

Porcentaje de “no afectación” – Sección 2

Se empleó la siguiente fórmula o expresión matemática para relacionar las respuestas obtenidas por los profesores que se ubiquen como positivas o regulares y lograr determinar los porcentajes de “no afectación” que cada uno de los elementos evaluados representa en la situación actual de los servicios bibliotecarios.

$$N.A = R.R + R.P$$

(1)

Donde:

N.A= Valor de “no afectación”.

R.R= Total de respuestas regulares.

R.P= Total de respuestas positivas.

$$Exc_1 = R.N + \sum Exc$$

(2)

Donde:

Exc₁= Valores no incluidos (excluidos) para el cálculo de la “no afectación”.

R.N= Total de respuestas negativas.

$\sum Exc$ = Sumatoria de respuestas no consideradas (no respondió, muy desactualizado, frecuencia de uso de los servicios, entre otras).

Porcentaje de “afectación” – Sección 2

Se utilizó la siguiente fórmula o expresión matemática para relacionar las respuestas obtenidas por los profesores y lograr determinar los porcentajes de “afectación” que cada uno de los elementos evaluados representa en la situación actual de los servicios bibliotecarios (de acuerdo a la perspectiva de los profesores).

$$A = R.R + R.N$$

(3)

Donde:

A= Valor de “afectación”.

R.R= Total de respuestas regulares.

R.N= Total de respuestas negativas.

$$Exc_2 = R.P + \sum Exc$$

(4)

Donde:

Exc2= Valores no incluidos (excluidos) para el cálculo de la “afectación”.

R.P= Total de respuestas positivas.

$\sum Exc$ = Sumatoria de respuestas no consideradas (no respondió, muy desactualizado, frecuencia de uso de los servicios, entre otras).

En la Tabla Nro. 15 se muestran los resultados obtenidos de los porcentajes de “afectación (A)” y “no afectación (N.A)” de los factores que influyen en la calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos de la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar de acuerdo a la opinión de los profesores.

**Tabla Nro. 15 -
Resultados de los porcentajes de “afectación” y “no afectación” de los factores que influyen en la calidad
de los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar de acuerdo a los
Profesores.**

FACTORES	Respuestas Positivas	Respuestas Regulares	Respuestas Negativas	Excluidos	No afectación				Afectación			
	R.P	R.R	R.N	ΣExc	N.A	Exc ₁	% N.A	% Exc ₁	A	Exc ₂	% A	% Exc ₂
Consulta de sala	1	3	6	2	4	8	33	67	9	3	75	25
Prestamos de libro de colección general	1	3	6	2	4	8	33	67	9	3	75	25
Prestamos de libros de colección de reserva	3	2	0	7	5	7	42	58	2	10	17	83
Referencias electrónicas	2	1	1	8	3	9	25	75	2	10	17	83
Servicio de referencia (orientación en la búsqueda de información)	3	4	1	4	7	5	58	42	5	7	42	58
Charlas de formación	2	0	0	10	2	10	17	83	0	12	0	100
Audiovisuales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Salas de estudio grupal	3	3	0	6	6	6	50	50	3	9	25	75

Fuente: El Investigador (2011).

En la Figura 66 se muestra la proporción de “afectación” y “no afectación” para cada uno de los factores que influyen en la calidad de los servicios bibliotecarios para la categoría de condiciones físicas.

Es importante destacar que para cada factor se muestran los resultados de “afectación” y “no afectación” en conjunto; si bien la suma de estos no constituye el 100%, ambos resultados están calculados en base al total de la población. Lo que complementa para cada factor el 100% es el porcentaje de los valores excluidos para la determinación A y N.A.

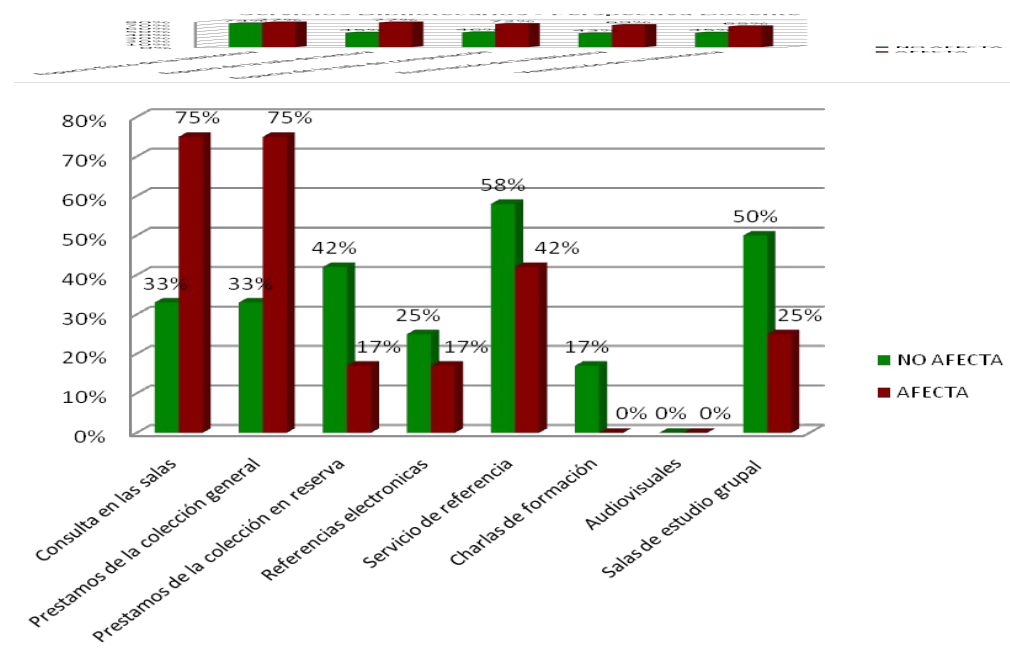


FIGURA 74 – PORCENTAJE DE AFECTACIÓN Y NO AFECTACIÓN PARA LA RELACIÓN A LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS – PERSPECTIVA DOCENTE.

Fuente: El Investigador (2011).

La Figura 74 muestra que de acuerdo a los resultados obtenidos podemos sólo dos factores afectan la eficiencia de los servicios bibliotecarios, ambos con el 75%, las consultas en la sala y el préstamo de libros de la colección en general respectivamente. Los factores mencionados y sus posibles causas fueron mencionados en el diagnóstico de la investigación. De acuerdo a la perspectiva docente los préstamos de la colección de reserva, las referencias electrónicas, los servicios de referencias, las charlas de formación, los servicios audiovisuales y las

salas de estudio grupal, no afectan actualmente la calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Presentación.

A continuación se muestra la propuesta que ha resultado de la investigación relacionada al “Diseño de un sistema de evaluación de la calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar, basado en la Norma ISO 11620:2008” conformada por objetivo, alcance, la determinación de la factibilidad de implementación del modelo de sistema de evaluación de la calidad, el diseño de indicadores para medir y analizar el desempeño de la biblioteca, el planteamiento de acciones estratégicas de mejoras para la Central de la UDO – Núcleo Bolívar y por último presentación del sistema diseñado.

Justificación.

Culminado el diagnóstico y la evaluación del desempeño de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar, de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 11620:2008, y analizado los resultados obtenidos, es necesario el estudio de la factibilidad dirigida a diseñar un sistema conformado por un conjunto de indicadores y acciones que permitan evaluar la calidad de los servicios de la biblioteca.

En las instituciones de educación universitaria y en las bibliotecas, se considera oportuno e importante las evaluaciones de su gestión, en función de mejorar el desempeño de sus actividades y su resultado en cuanto a la satisfacción de sus clientes, aún cuando se tengan implementado o no un sistemas de gestión de la calidad. Se pretende que el sistema propuesto incorpore mejoras significativas al desempeño actual de la biblioteca, aplicando herramientas para la evaluación continua de su gestión, de acuerdo a la base de procedimientos eficaces, objetivos concretos, que se originan en el proceso que se pretende mejorar y lo que se

traducirá en: mayor efectividad en sus servicios, aumento de la satisfacción de los estudiantes de la Universidad de Oriente, de los docentes y de la ciudad en general. El objetivo de diseñar los indicadores es evaluar el desempeño de la biblioteca mediante parámetros establecidos en relación a las metas planteadas, así como también observar la tendencia en un lapso de tiempo durante un proceso de evaluación, con el fin de tomar decisiones para la mejora continua de la gestión.

El Plan de Acciones estratégicas permite, en primer lugar, alcanzar con seguridad el cumplimiento de todos los lineamientos que exige el sistema propuesto, mejorando el desempeño de la biblioteca en relación a los requisitos de la Norma ISO 11620:2008 en el que se demostró un cumplimiento parcial y sirve de guía en el desarrollo de los lineamientos que se encontraron en un nivel nulo de cumplimiento. Dicho sistema permitirá alcanzar un porcentaje mínimo requerido para catalogar a los servicios bibliotecario como “Servicios de Calidad” (Aproximadamente el 72% de cumplimiento del total de requisitos evaluados).

Es importante tener en cuenta que para el éxito del Plan de Acciones Estratégicas y del Sistema de Evaluación de la Calidad de los Servicios Bibliotecarios en general, es estrictamente necesaria la participación, motivación y compromiso de la Dirección de la Biblioteca, de todo el personal que labora en ella, así como el apoyo a nivel institucional y rectoral para la dotación de los recursos mínimos necesarios.

Objetivo de la Propuesta.

El objetivo fundamental de la propuesta es “Diseñar un sistema de evaluación de la calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar, basado en la Norma ISO 11620.2008”.

Estructura de la Propuesta.

La propuesta para el diseño de un sistema de evaluación de la calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar, basado en la Norma ISO 11620.2008, se basa en la siguiente estructura:

1. Factibilidad de implementación del modelo de sistema de evaluación de la calidad para la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar.
2. Desarrollo de indicadores para medir y analizar el desempeño de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos.
3. Plan de acciones estratégicas de mejora de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos de la Universidad de Oriente, Núcleo Bolívar
4. Herramienta para el cálculo de indicadores del sistema para la evaluación de la calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar (diseñado en el programa Microsoft office Excel 2007).

Aspectos previos a considerar.

Ante el desarrollo de la propuesta existe una serie de aspectos y factores importantes a considerar:

1. El tiempo de ejecución del plan de acciones estratégicas propuesto dependerá de su aprobación, del plazo y prioridad establecidos en el mismo. La Dirección de la Biblioteca deberá ser líder en el cumplimiento de la planificación y deberá actuar de forma coordinada con los responsables de cada actividad, así como evaluar periódicamente el avance del cumplimiento.
2. En base al limitado número de personas que laboran en la biblioteca y su disponibilidad, se han distribuido equitativamente las responsabilidades a fin de no entorpecer con el cumplimiento de las actividades diarias de sus jornadas laborales.
3. El compromiso de la dirección, así como también el apoyo a nivel institucional y rectoral, son claves en el éxito de la propuesta.
4. El seguimiento de todos y cada uno de los lineamientos exigidos por la Norma ISO 11620:2008 y las oportunidades de mejoras encontradas en la investigación, deberá desarrollarse de forma controlada, empleando para

ello la documentación, formatos, guías y normas propuestas en el plan de acciones estratégicas propuesto.

5. Los lineamientos que requieren del apoyo institucional y rectoral, deberán canalizarse con la mayor anticipación posible, ya que los mismos requieren superar diversas etapas de estudio y procesos administrativos para su aprobación.

Factibilidad de implementación del modelo de sistema de evaluación de la calidad para la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar.

La factibilidad de la propuesta consiste en analizar los factores necesarios para llevarla a cabo, como: Tiempo de puesta en marcha, Recursos necesarios, Información requerida, Formatos para la recolección de los datos, Recursos Tecnológicos, Costos de diseño y ejecución, entre otros.

El estudio de la factibilidad se clasificará de la siguiente forma: Factibilidad Operativa, Técnica y Económica.

Factibilidad Operativa

El análisis de la factibilidad operativa de la propuesta se fundamenta en verificar las necesidades funcionales que tiene la biblioteca con relación a los resultados obtenidos en el diagnóstico de la investigación y en la evaluación del desempeño de sus servicios, en función a la Norma ISO 11620:2008.

Se pretende demostrar que la ejecución y control del sistema de evaluación propuesto y del plan de acciones estratégicas, dependerá directamente a la capacidad de respuesta administrativa que tenga la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar.

Para verificar la capacidad de respuesta operativa de la biblioteca se elaboró un análisis FODA, que permite comparar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, que presenta la actual gestión bibliotecaria, cuyos resultados serán utilizados para diseñar estrategias genéricas que por medio del desarrollo del plan de acción permitan su ejecución y faciliten la operatividad del sistema.

A continuación en la Tabla N°16 se muestra el análisis FODA de la biblioteca, estructurado por cada una de las categorías que engloban de manera general los aspectos relacionados a los servicios bibliotecarios a fin de facilitar su elaboración, análisis e interpretación.

**Tabla Nro. 16 -
Análisis F ODA de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos
de la Universidad de Oriente - Núcleo Bolívar.**

ASPECTOS ANALIZADOS	FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
	Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
CONDICIONES FÍSICAS	• Disponen de personal destinado al mantenimiento de equipos e instalaciones. • La ubicación de la biblioteca dentro del campo de la universidad para futuros cambios.	• Mobiliario escaso y deteriorado en las salas de lecturas. • Falta de espacio físico en la biblioteca (salas de estudio, lectura y computación). • Ventilación e iluminación artificial deficientes. • Paredes sucias y techos deteriorados. • No cuentan con planes de mantenimiento, ni políticas de aseo a las instalaciones físicas de la biblioteca. • La distribución física de la biblioteca no es la adecuada.	• Pueden aprobarse y ejecutarse proyectos para ampliar y mejorar las condiciones de la biblioteca.	• Falta de presupuesto. • Deterioro por parte de los estudiantes. • Reducción de presupuesto a las universidades públicas.

ASPECTOS ANALIZADOS	FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
	Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	- Servicio de computación. - Servicio de referencia automatizado. - Préstamo bibliográfico tanto en sala como a domicilio. - Curso de metadatos - Sistema de carnetización bibliotecario. - Servicio de préstamo de retroproyector. - Servicio de impresión de documentos y archivos. - Sistema de atención personalizada.	- Falla en el servicio de reserva de material bibliográfico. - No cuenta con el servicio de reproducción para fotocopiar los libros correspondientes al sistema de reserva. - No disponen del servicio de internet. - No está disponible la página WEB de la biblioteca. - No se imparte cursos de formación a usuarios. - El servicio de atención a los usuarios es inconsistente. - No cuenta con un servicio de recepción de quejas y sugerencias. - No están establecidas normas en cuanto a la utilización de los servicios bibliotecarios. - No se establecen sanciones severas a los usuarios que atenten contra los servicios bibliotecarios. - No disponen de una base de datos en la red con bibliografía electrónica. - No es difundido el reglamento interno de la biblioteca. - No disponen de un centro de investigación. - Falta de políticas y criterios para el mejoramiento de los servicios. - Falta de sistemas de seguridad contra robos, incendios. - Falta accesibilidad para personas externas a la universidad. - No ofrece un área destinada al esparcimiento y recreación de los usuarios.	- Incluir la opinión y percepción del usuario en pro del mejoramiento de sus servicios. - Elaboración de proyectos externos que contribuyan al mejoramiento y expansión de los servicios. - Similitud en los servicios bibliotecarios ofrecidos por bibliotecas similares.	- Falta de presupuesto. - Falta de proyectos para mejorar e implementar e interpretar nuevos servicios.
ASPECTOS	FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	

ANALIZADOS	Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
PERSONAL BIBLIOTECARIO	- Trabajo en equipo. - Todo el personal de planta es permanente. - Personal bibliotecario e interdisciplinario. - Todas las áreas de trabajo están atendidas por el personal. - La mayoría de los trabajadores tienen autonomía suficiente en sus puestos de trabajo.	- El trato del personal no siempre es amable y cordial. - No brindan asesoría a los usuarios sobre libros. - No se realiza evaluación al desempeño del personal - No existen mecanismos de motivación al personal. - No hay un perfil de trabajo especificado para cada puesto de trabajo. - No están establecidas normas de trabajo. - No hay un sistema de reemplazo de personal en caso de ausencia. Poca cantidad de personal. - El personal no es informado de los resultados de su trabajo. - La biblioteca no muestra interés en el desarrollo profesional.	- Aprobación del presupuesto para incorporar más personal. - Facilitarle al personal cursos de capacitación y crecimiento personal.	

ASPECTOS ANALIZADOS	FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
	Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		• Escasa cantidad de libros para la cantidad de estudiantes. • Parte del material bibliográfico se encuentra deteriorado. • Falta de políticas para la actualización de libros. • Falta de políticas para el expurgo de libros que no son utilizados. • Falta de normas para el uso del material bibliográfico. • Falta de medidas preventivas para la disponibilidad de los libros con mayor demanda. • Es limitado la cantidad de libros prestados. • El tiempo de disposición de los libros es limitado. • No son proporcionados libros en forma electrónica.	• Importantes donaciones de libros debido a que la biblioteca es reconocida como un buen referente. • Incremento de las relaciones con canje con otras instituciones.	• Costos elevados de libros actualizados. • Falta de presupuesto para la ampliación de libros. • Incremento de la población estudiantil. • Falta de interés de docentes/profesionales en biblioteca, esta no cubre sus necesidades. • Estudiantes con poco hábito de lectura e investigación.
	EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO	• Sistema de préstamo automatizado. • Servicio de registro de usuarios automatizados.	• Poca cantidad de computadoras en la sala de computación. • Computadoras sin acceso a internet y poco actualizadas. • Escasa la cantidad de computadoras para la utilización del servicio de referencia. • Poco equipamiento tecnológico para realizar préstamos a usuarios.	• Importantes donaciones de equipamiento tecnológico. • Costos muy elevados para la adquisición del equipamiento tecnológico y sus respectivas actualizaciones.
ASPECTOS ANALIZADOS	FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
	Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas

COMODIDADES	• Sala de computación. • Puestos de trabajo grupal e individual. • Pagina web. • Sistema de referencia y consulta automatizado. • Sala de PLANOTECA.	• Poca cantidad de puestos de trabajos individuales. • Sonoridad excesiva tanto en las salas de estudio como en las salas de lecturas. • Poca disponibilidad de las salas de estudio y de lectura. • Señalización deficiente dentro de la biblioteca. • Ambiente de estudio poco agradable. • Ventilación poco agradable. • Inmobiliario deteriorado	• Pueden aprobarse y ejecutarse proyectos para ampliar y mejorar las comodidades de la biblioteca.	• Deterioro causado por el mal uso por parte de los usuarios. • Deterioro causado por las condiciones ambientales. • Falta de mantenimiento.
PROMOCIÓN DE SERVICIOS	• Disposición del personal directivo de la Biblioteca por desarrollar este servicio.	• Poca información de la biblioteca disponible en carteleras u otros medios. • No son utilizados recursos de interés para atraer usuarios a la biblioteca (académicos, sociales o culturales). • Los usuarios no son informados de los nuevos recursos y servicios que ofrece la biblioteca. • No son utilizados mecanismos de promoción.	• Incorporar la utilización de las redes sociales (facebook y twitter) para la promoción de sus servicios y recoger información referente a la opinión e inquietudes de los usuarios referentes a los servicios, entre otras.	

Fuente: El Investigador (2011).

Definidas las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la gestión operativa actual de la biblioteca, serán descritas en el diseño de la propuesta soluciones y metodologías (Ver la Tabla Nro. 19), que se ajustan a los procesos (existentes o propuestos) requeridos que mejoren su gestión. Permitiendo de esa manera consolidarse como una propuesta factible desde el punto de vista operativo.

Entre los planteamientos desarrollados en la propuesta que será descrita en éste capítulo de la investigación, que servirán de base operativa del sistema propuesto, tenemos (para más detalle ver los Anexos correspondientes):

1. Procedimiento (Definido) para la Reserva de Material Bibliográfico.
2. Políticas para el funcionamiento del servicio de PLANOTECA.
3. Plan de Formación para los usuarios.
4. Formatos para solicitud de permiso laboral provisional.
5. Normas de trabajo para el Personal Bibliotecario.
6. Formatos para la Evaluación del desempeño.
7. Disposiciones reglamentarias para el adiestramiento y capacitación del personal bibliotecario.
8. Esquema motivacional para el personal bibliotecario.
9. Formato de solicitud de adecuación de referencias bibliográficas.
10. Formato de registro de referencias bibliográficas con mayor demanda.
11. Formato de registro de usuarios en lista de espera de referencias bibliográficas no disponible.
12. Formatos para recoger la información bibliográfica recomendada y sugerida por los usuarios (profesores, estudiantes y asociaciones de estudiantes).
13. Procedimiento para disposición de referencias con mayor demanda.
14. Normas para la organización de estanterías.
15. Políticas para la renovación de libros.
16. Flujograma de actividades para el procesamiento técnico del material bibliográfico.
17. Políticas de descartes de libros.
18. Normas para el uso y permanencia en las instalaciones de la biblioteca.
19. Definición de funciones de los espacios bibliotecarios (salas).

20. Manual de señalización para bibliotecas públicas.

Cada uno de los planteamientos anteriormente mencionados, están desarrollados en los anexos de la investigación, además de estar definido su uso y correspondencia en función del tiempo y responsables en el plan de acciones estratégicas de la propuesta.

Factibilidad Técnica

La factibilidad técnica de la propuesta está relacionada con la presentación de las características específicas de la tecnología necesaria para llevar a cabo la implementación del sistema de evaluación de la calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo Bolívar. Tomando en consideración los recursos (tecnológicos) existentes en la biblioteca en la actualidad y la posibilidad de hacer uso de los mismos en el desarrollo e implementación del sistema propuesto y de ser necesario, los requerimientos tecnológicos que deben ser adquiridos para el desarrollo y puesta en marcha del sistema en cuestión.

Por medio del análisis de factibilidad técnica se pretende evaluar si el equipo y software están disponibles (o, en el caso del software, si puede desarrollarse) y si tienen las capacidades técnicas requeridas por cada alternativa del diseño que se esté considerando. Además, considera si la biblioteca dispone del personal que posee la experiencia técnica requerida para implementar, operar, controlar y mantener el sistema propuesto.

De acuerdo con la tecnología necesaria para la implementación del Sistema de Evaluación de la Calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar, se evaluó bajo dos enfoques: Hardware y Software.

Hardware

El servidor donde debe estar instalado el sistema propuesto, debe cubrir con requerimientos mínimos, evaluando el hardware existente y tomando en cuenta la configuración mínima necesaria, la institución no requerirá realizar inversión inicial para la adquisición de nuevos equipos, ni para repotenciar o actualizar los equipos existentes, ya que los mismos satisfacen los requerimientos para el desarrollo y puesta en funcionamiento del sistema propuesto, sin embargo para ofrecer mejoras

en relación al servicio de consulta en Internet y préstamo de equipos para los usuarios, la activación del servicio de reproducción, se propone la adquisición de los siguientes equipos: Fotocopiadoras y Laptops; cuyos costos se incluyen en el estudio de factibilidad económico, para más detalle ver la Tabla Nro. 17.

La universidad cuenta con una red interna que permite la interconexión de todos los equipos para la transferencia de datos. Por otro lado permite integrar a los usuarios que usan el sistema de información para su administración y control del sistema propuesto.

Todas las conexiones de trabajo están conectadas al servidor, por lo tanto cumple la función de puerta de enlace entre todos el personal responsable de administrar el sistema propuesto, permitiendo que los equipos instalados puedan interactuar, facilitando la comunicación interna requerida para el control del sistema.

Software

En relación al software la institución cuenta con todas las aplicaciones que se emplearon para el desarrollo del proyecto y funcionamiento del sistema, por lo que no ameritan de inversión alguna para la adquisición de los mismos. Las estaciones de trabajo operan bajo ambiente Windows y el servidor dispone además del sistema operativo Linux. Para el uso normal del sistema en actividades diversas se deben poseer las herramientas de escritorio y los navegadores que existen en el mercado actualmente.

La herramienta creada para la evaluación de la calidad de los servicios de la biblioteca conformada por un conjunto de indicadores de gestión, fue diseñada en Excel llamado “Modelo para el cálculo de Indicadores de gestión BCNB”, en forma de una carpeta que contiene un conjunto de plantillas diseñadas y programadas para la recolección y manipulación de datos, calculando de forma automática los indicadores creados y presentando un gráfico de control (por categoría) que indica mediante un color (amarillo, verde o rojo) si se encuentran dentro o fuera de lo planificado.

Como resultado del análisis de la factibilidad técnica de la propuesta, la institución posee la infraestructura tecnológica (Hardware y Software) mínima

requerida para el desarrollo y puesta en funcionamiento del sistema propuesto, por lo tanto es factible.

Factibilidad Económica

El análisis de la factibilidad económica de la propuesta se basa en una comparación de los costos (aproximados) incurridos para desarrollar el plan de acciones estratégicas que se propone y la implementación del sistema de evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios, contra los beneficios esperados (cualitativamente).

Son pocas las actividades propuestas que incurren en costos de adquisición de equipos y mobiliario que permitirán mejorar las condiciones físicas de la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar.

Es importante destacar que la biblioteca no cuenta con generación de ingresos monetarios relacionados a sus servicios, pues por pertenecer a una universidad pública del estado, depende directamente del presupuesto asignado a nivel central. Sin embargo, se estima que por medio de la asignación del presupuesto anual y/o partidas especiales se podrá cubrir con los costos generados por ésta propuesta.

**Tabla Nro. 17 -
Costos de la Implementación del modelo de sistema de evaluación de la calidad propuesto para la Biblioteca
Central de la UDO – Núcleo Bolívar.**

RECURSOS / ACTIVIDADES	JUSTIFICACIÓN	COSTO UNITARIO (Bs)	CANTIDAD	COSTO TOTAL (Bs)
Lámparas tipo LUX 500~1,500 V / Instalación	Permitirá mejorar las condiciones de iluminación de las salas de lectura de la Biblioteca.	465,00	12	5.580,00
Aires acondicionados modelo M483CX 48000 BTU (2 CONSOLAS DE 12000 BTU + 1 DE 24000 BTU)/ Instalación	Permitirá mejorar las condiciones de ventilación de la Biblioteca.	23.494,00	1	23.494,00
Recuperación de paredes (Pintura)	Permitirá mejorar y restaurar las condiciones físicas de las paredes y techos de la Biblioteca.	230,00	10	2.300,00

RECURSOS / ACTIVIDADES	JUSTIFICACIÓN	COSTO UNITARIO (Bs)	CANTIDAD	COSTO TOTAL (Bs)
Mobiliario para la Biblioteca - Mesas (Mesas de 8 puestos)	Permitirá brindar comodidades y aumentar la disponibilidad de lugares de trabajo a los usuarios de la Biblioteca.	480,00	12	5.760,00
Mobiliario para la Biblioteca - Sillas (Silla visitante en Bipel en cuero)	Permitirá brindar comodidades y aumentar la disponibilidad de lugares de trabajo a los usuarios de la Biblioteca.	230,00	100	23.000,00
Hojas blancas tamaño carta (Caja de 10 resmas)	Permitirá imprimir los formatos necesarios y desarrollar las actividades requeridas en el plan.	370,00	10	3.700,00

RECURSOS / ACTIVIDADES	JUSTIFICACIÓN	COSTO UNITARIO (Bs)	CANTIDAD	COSTO TOTAL (Bs)
Cartuchos de tinta y/o tóner para impresoras (Sistema continuo de tinta)	Permitirá imprimir formatos, normas, procedimientos, folletos, evaluaciones de satisfacción y desempeño, requeridas en el plan.	550,00	3	1.650,00
Lote de Material de Oficina (Carpetas, lápices, entre otros)	Permitirá desarrollar las actividades requeridas en el plan.	12.000,00	1	12.000,00
Equipamiento Tecnológico – Servicio de Préstamo (Laptop Marca ACER 14" - Dual Core 2gb RAM 320gb Dd)	Permitirá desarrollar el plan de equipamiento tecnológico propuesto y mejorar los servicios ofrecidos por la biblioteca.	4.200,00	2	8.400,00
Reactivación del servicio de Internet	Permitirá restablecer el servicio de Internet para los usuarios de la biblioteca.	3.000,00	1	3.000,00

RECURSOS / ACTIVIDADES	JUSTIFICACIÓN	COSTO UNITARIO (Bs)	CANTIDAD	COSTO TOTAL (Bs)
Fotocopiadoras (Marca CANON - 16 copias por minuto)	Permitirá activar el servicio de reproducción para los usuarios de la biblioteca.	5.950,00	2	11.900,00
Formación de los Usuarios	Permitirá brindar a los usuarios capacitación relacionada con el uso de la biblioteca y el aprovechamiento de sus servicios.	5.000,00	1	5.000,00
Cursos para el adiestramiento y capacitación del Personal Bibliotecario	Permitirá brindar a trabajadores de la biblioteca la capacitación necesaria para el desarrollo exitoso de sus funciones y la implementación efectiva del sistema.	30.000,00	1	30.000,00

RECURSOS / ACTIVIDADES	JUSTIFICACIÓN	COSTO UNITARIO (Bs)	CANTIDAD	COSTO TOTAL (Bs)
Buzones para quejas y reclamos	Permitirá restablecer el servicio de quejas y reclamos para los usuarios de la biblioteca y tomar medidas para mejorar el servicio.	220,00	4	880,00
Casilleros para los usuarios (Lockers Metálicos De 4 Puertas)	Permitirá brindar a los usuarios mayor comodidad y seguridad para guardar sus pertenencias personales durante su estadía en la biblioteca.	645,00	25	16.125,00
Carteleras Informativas (Vidrio- Madera 60x90 cm)	Permitirá brindarles a los usuarios información importante y actualizada relacionada tanto a la biblioteca, como a sus estudios en general.	1.600,00	3	4.800,00
Folletos y Afiches	Permitirá brindar a los usuarios información importante y actualizada relacionada a los servicios ofrecidos por la biblioteca.	15,00	300	4.500,00
MONTO TOTAL (Bs)				162.089,00

Diseño: El Investigador (2011). **Fuente:** Investigación de mejores precios en el mercado (2011)

Los precios presentados en la Tabla Nro. 17, son tomados de investigación de mercado realizada (Octubre del año 2011) en función de las necesidades de la propuesta, son aproximaciones que incluyen refracciones y herramientas, en el caso de la instalación de equipo y ejecución de bienhechurías la mano de obra corresponde a actividades normales del departamento de mantenimiento de la UDO – Núcleo Bolívar.

Beneficios Esperados

Los beneficios de la propuesta planteada en el presente estudio sólo podrán ser evaluados cualitativamente, puesto que para su medición cuantitativa debe medirse la ejecución de las actividades de la propuesta (ya implementada) y verificar las ganancias (ahorros de gastos) que traería el desarrollo de la misma para la biblioteca. Por lo que se medirá el impacto de la implementación del Sistema de Indicadores desarrollados en función de las actividades de la Biblioteca.

Los beneficios se han clasificado de la siguiente manera:

(A) Beneficios que se obtendrán de la aplicación del Sistema de Evaluación de la Calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar:

1. Es un sistema desarrollado considerando la percepción de los protagonistas de los servicios bibliotecarios: Usuarios y Personal bibliotecario.
2. Utiliza técnicas de mejora continua de la calidad, basada fundamentalmente en los requisitos y lineamientos de la Norma ISO 11620:2008.
3. Su desarrollo e implementación se define de manera detallada y sencilla, para que permita ser utilizado y controlado por el personal que labora actualmente en la biblioteca, con el manejo de la información y experiencia previa de la que disponen y utilizando los planes, procedimiento, formatos y normas descritos en la propuesta de esta investigación.
4. Crea una filosofía organizada de trabajo, que permite saber ¿Qué, Cómo y Para qué, realizar cada una de las actividades planteadas?

5. Permite llevar un control estadístico (por medio de indicadores) para obtener una visión más detallada de su situación en relación a la calidad de los servicios.
6. Mejora el manejo de información y crea registros de evaluaciones para la toma de decisiones futuras.
7. Permitirá mejorar el tiempo de respuesta del servicio, la atención, la disponibilidad de la bibliografía, el oportuno acceso a las instalaciones, entre otros.

(B) Beneficios del cálculo y difusión de indicadores generados para la evaluación de la Calidad de los Servicios de la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar:

1. Controlar el comportamiento y desempeño de la organización, para cada una de los factores que afectan la eficiencia de los servicios prestados por la biblioteca.
2. Tomar en consideración las acciones necesarias para corregir los resultados obtenidos (en caso de que se considere necesario).
3. Observar la tendencia de los resultados en un lapso de tiempo durante el proceso de evaluación.
4. Generar las acciones correctivas ante las desviaciones presentadas por cada indicador o por categoría, en relación a las metas fijadas.
5. Conocer las fortalezas y debilidades del propio sistema, para desarrollar oportunidades de mejoras.
6. Permitir y flexibilizar la adaptación de los cambios generados.
7. El instrumento diseñado en Excel 2007, permite facilitar su cálculo y representación inmediata en gráficos de control.

(C) Beneficios del Plan de Acciones Estratégicas para el Sistema de evaluación de la calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar:

1. Se plantean actividades de fácil ejecución.
2. Se establecen prioridades en función de su importancia para la implementación del sistema.

3. Se describe de forma detallada cada una de las actividades, sus requerimientos y relación con los factores que afectan la eficiencia de los servicios prestados por la biblioteca.
4. Se identifica el responsable para cada actividad.
5. Se establece el plazo de desarrollo.
6. Y se detallan y anexan todos los procedimientos, formatos, normas y planes específicos generados.

De acuerdo a la comparación de los costos presentados y los beneficios esperados por la implementación del sistema propuesto, se considera una propuesta factible desde el punto de vista económico.

**Presentación de los indicadores para medir y analizar el desempeño de la
Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de
Cursos Básicos de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar.**

Se establecieron indicadores para medir y analizar el desempeño de la biblioteca; para ello fueron utilizados y adaptados algunos de los indicadores establecidos en la Norma ISO 11620:2008, dichos indicadores se adecuaron para la medición y control de aquellos factores de los que se requiere conocer su desempeño y evolución en este tipo de organización. Además permiten apreciar el comportamiento de los factores que influyen en la eficiencia de los servicios de la biblioteca central y tomar decisiones acertadas en función de las acciones necesarias para mejorar y corregir resultados, en caso de que se considere necesario.

Para facilitar la definición de los indicadores, y tomando en consideración la categorización de los factores que afectan la eficiencia de los servicios prestados por la biblioteca, se definieron los que permitirán medir y controlar el desempeño de la biblioteca en cada una de dichas categorías, tal como se muestran en la Tabla N°18, donde además se hace referencia a los aspectos sobre los cuales dichos indicadores servirán para la toma de decisiones.

**Tabla Nro. 18 -
Indicadores para evaluar el desempeño de la Biblioteca Central de la
UDO – Núcleo Bolívar.**

CATEGORÍA	INDICADORES	PARA LA TOMA DE DECISIONES SOBRE:
Condiciones físicas	- Satisfacción del usuario con respecto a las condiciones físicas. - Tasa de uso de la sala de estudio. - Tasa de uso de la sala de lectura. - Tasa de uso de la sala de computación.	¿Está la comunidad de usuarios bien servida con las condiciones físicas existentes? ¿Por qué? ¿Las condiciones físicas de la biblioteca son las adecuadas? ¿Por qué? ¿Qué áreas son sub - utilizadas? ¿Por qué?
Servicios	Satisfacción del usuario con respecto a los servicios bibliotecarios.	¿Está la comunidad de usuarios bien servida en relación a los servicios bibliotecarios ofrecidos? ¿Por qué?
Personal Bibliotecario	- Satisfacción del usuario con respecto al desempeño de personal. - Tasa de respuestas atendidas en forma correcta. - Disponibilidad del recurso humano.	¿Está la comunidad de usuarios bien servida con el desempeño del personal? ¿Por qué? ¿El personal responde satisfactoriamente a las interrogantes de los usuarios? ¿Por qué? ¿Es suficiente la cantidad de personal para atender a toda la comunidad de usuarios que hacen uso del servicio?
Material bibliográfico	- Disponibilidad de Referencias Bibliográficas. - Disponibilidad de Ref. Bibliográficas requeridas. - Porcentaje de Ref. Bibliográficas requeridas en colección. - Ciclo de colección. - Satisfacción del usuario con respecto al material bibliográfico.	¿Está la comunidad de usuarios bien servida con el material bibliográfico y sus políticas de funcionamiento? ¿Por qué? ¿Realmente todo de lo cual dispone la biblioteca está disponible para los usuarios? ¿Por qué? ¿Los usuarios tienen a su disposición el libro requerido tan pronto es solicitado? ¿Por qué? ¿La biblioteca adecua sus colecciones a las necesidades de los usuarios? ¿Por qué? ¿Cuáles son las colecciones más utilizadas y cuáles no? ¿Por qué?
CATEGORÍA	INDICADORES	PARA LA TOMA DE DECISIONES SOBRE:

Material tecnológico	Satisfacción el usuario en cuanto al material tecnológico.	¿Está la comunidad de usuarios bien servida con el equipamiento tecnológico que posee la biblioteca? ¿Por qué?
Comodidades	- Satisfacción del usuario con respecto al ambiente de trabajo. - Tasa de ocupación de asientos. - Disponibilidad de comodidades.	¿Está la comunidad de usuarios bien servida con las comodidades que ofrece la biblioteca? ¿Por qué? ¿Son suficientes la cantidad de puestos de trabajo? ¿Por qué? ¿Están realmente disponibles las comodidades que ofrece la biblioteca? ¿Por qué?
Promoción de servicios	- Satisfacción del usuario con respecto a la promoción de servicios. - Visitas a la biblioteca por persona.	¿Está la comunidad de usuarios bien servida con la promoción de servicios? ¿Por qué? ¿Son efectivos los recursos de la biblioteca utilizados para atraer usuarios a la biblioteca? ¿Por qué?

Fuente: El Investigador (2011).

Identificados los indicadores que se emplearán para cada una de las categorías, a continuación se describen cada uno de éstos, tomando en consideración los siguientes aspectos:

1. Indicador: nombre del indicador.
2. Objetivo: cuál es el propósito de lo que mide el objetivo.
3. Método: expresión matemática para obtener la medida y como obtener los datos necesarios.
4. Interpretación de los resultados: de qué manera serán obtenidos los resultados y como deben ser interpretados.

Indicadores para la categoría de las condiciones físicas

Satisfacción del usuario respecto a las condiciones físicas

Nombre: satisfacción del usuario respecto a las condiciones físicas.

Objetivo: valorar el grado de satisfacción del usuario con respecto a las condiciones físicas de la biblioteca.

Método: obtener una muestra (aleatoria) representativa de usuarios y pedirles que llenen el cuestionario diseñado para valorar las condiciones físicas de la

biblioteca (Anexo 6). El promedio de la satisfacción de usuario para cada condición física de la biblioteca es:

$$\boxed{(A/B)} \quad (5)$$

Donde:

A: es la suma de los valores para cada condición física indicado por los usuarios;

B: es el número de personas que contestan las preguntas.

El resultado se debe aproximar a una cifra decimal.

Nota: La escala de medición va de 1 a 5, siendo 1 muy malo, 2 malo, 3 regular, 4 bueno y 5 muy bueno.

Interpretación de los resultados:

1. Número bajo (1,2) significa que dicha condición específica no satisface al usuario,
2. Número medio (3) indica que el usuario está satisfecho parcialmente y
3. Número alto (4,5) indica que esa determinada condición física si satisface las necesidades del usuario.

Tasa de uso de la sala de estudio

Nombre: el uso de la sala de estudio.

Objetivo: valorar la tasa de uso de la sala de estudio estimando la proporción de los asientos disponibles en la sala a cualquier hora dada.

Método: realizar un conteo de los asientos proporcionados para las salas de estudio en la hora determinada (número de personas que es capaz de albergar la sala). Contar el número de personas que se encuentran en la sala, deben incluirse todas las personas que se encuentren en la sala (Anexo 7). La tasa de uso de la sala de estudio será:

$$\boxed{(A/B) \times 100\%} \quad (6)$$

Donde:

A: es el número de personas que se encuentran en la sala de estudio;

B: es el número de asientos que se encuentran en la sala (número de personas que es capaz de albergar la sala).

Nota: El resultado se debe aproximar al número entero más cercano.

Interpretación de los resultados: Rango (no limitado), cuya proporción puede ser:

4. La sala puede atender más usuarios de los que la utilizan,
5. La sala es utilizada en su totalidad y finalmente y
6. La sala no logra cubrir a todos los usuarios que deciden hacer uso de la sala de estudio.

Tasa de uso de la sala de lectura

Nombre: tasa de uso de la sala de lectura.

Objetivo: valorar la tasa de uso de la sala de lectura estimando la proporción de los asientos en uso de esta sala a cualquier hora dada.

Método: realizar un conteo de los asientos proporcionados para las salas de lectura en la hora determinada (número de personas que es capaz de albergar la sala). Contar el número de personas que se encuentran en la sala, deben incluirse todas las personas que se encuentren en la sala (Anexo 7). La tasa de uso de la sala de lectura será:

$$(A/B) \times 100\%$$

(7)

Donde:

A: es el número de personas que se encuentran en la sala de lectura;

B: es el número de asientos que se encuentran en la sala (número de personas que es capaz de albergar la sala).

Nota: El resultado debe aproximarse al número entero más cercano.

Interpretación de los resultados: Rango (no limitado), cuya proporción puede ser:

1. La sala puede atender más usuarios de los que la utilizan,
2. La sala es utilizada en su totalidad y finalmente y

3. La sala no logra cubrir a todos los usuarios que deciden hacer uso de la sala de lectura.

Tasa de uso de la sala de computación

Nombre: tasa de uso de la sala de computación.

Objetivo: valorar la tasa de uso de la sala de computación estimando la proporción de los asientos en uso de esta sala a cualquier hora dada.

Método: realizar un conteo de los asientos proporcionados para las salas de computación en la hora determinada (número de personas que es capaz de albergar la sala). Contar el número de personas que se encuentran en la sala, deben incluirse todas las personas que se encuentren en la sala (Anexo 7). La tasa de uso de la sala de computación será:

$$(A/B) \times 100\%$$

(8)

Donde:

A: es el número de personas que se encuentran en la sala de computación;

B: es el número de asientos que se encuentran en la sala (número de personas que es capaz de albergar la sala).

Nota: El resultado debe aproximarse al número entero más cercano.

Interpretación de los resultados: Rango (no limitado), cuya proporción puede ser:

1. La sala puede atender más usuarios de los que la utilizan,
2. La sala es utilizada en su totalidad y finalmente y
3. La sala no logra cubrir a todos los usuarios que deciden hacer uso de la sala de computación.

Indicadores para la categoría de servicios

Satisfacción del usuario respecto a los servicios bibliotecarios

Nombre: satisfacción del usuario respecto a los servicios bibliotecarios.

Objetivo: valorar el grado en el que se satisface al usuario con respecto a los servicios bibliotecarios.

Método: obtener una muestra (aleatoria) representativa de usuarios y pedirles que llenen el cuestionario diseñado para valorar los servicios bibliotecarios (Anexo 6). El promedio de la satisfacción de usuario para cada servicio es:

$$\frac{(A/B)}{(9)}$$

Donde:

A: es la suma de los valores para cada servicio indicado por los usuarios;

B: es el número de personas que contestan las preguntas.

El resultado se debe aproximar a una cifra decimal.

Nota: La escala de medición va de 1 a 5, siendo 1 muy malo, 2 malo, 3 regular, 4 bueno y 5 muy bueno.

Interpretación de los resultados:

1. Número bajo (1,2) significa que los servicios no satisfacen al usuario,
2. Número medio (3) indica que el usuario está satisfecho parcialmente y
3. Número alto (4,5) indica que esa determinada condición física si satisface las necesidades del usuario.

Indicadores para la categoría de personal bibliotecario

Satisfacción del usuario con respecto al desempeño del personal

Nombre: satisfacción del usuario respecto al desempeño del personal.

Objetivo: valorar el grado en el que se satisface al usuario con respecto al desempeño del personal.

Método: obtener una muestra (aleatoria) representativa de usuarios y pedirles que llenen el cuestionario diseñado para valorar los aspectos relacionados al desempeño del personal (Anexo 6). El promedio de la satisfacción de usuario para cada aspecto es:

$$\frac{(A/B)}{(10)}$$

Donde:

A: es la suma de los valores para cada aspecto indicado por los usuarios;

B: es el número de personas que contestan las preguntas.

El resultado se debe aproximar a una cifra decimal.

Nota: La escala de medición va de 1 a 5, siendo 1 muy malo, 2 malo, 3 regular, 4 bueno y 5 muy bueno.

Interpretación de los resultados:

1. Número bajo (1,2) significa que dicho aspecto relacionado al desempeño del personal no satisface al usuario,
2. Número medio (3) indica que el usuario está satisfecho parcialmente y
3. Número alto (4,5) indica que esa determinada condición física si satisface las necesidades del usuario.

Tasa de respuestas atendidas de forma correcta

Nombre: tasa de respuestas atendidas de forma correcta.

Objetivo: valorar hasta qué punto el personal es capaz de satisfacer el requerimiento primario para un buen servicio de referencia, a saber: proporcionar respuestas correctas a las preguntas.

Método: obtener una muestra (aleatoria) representativa de usuarios y pedirles que llenen el cuestionario diseñado para valorar las preguntas que son respondidas correctamente (Anexo 6). La tasa de respuesta atendida en forma correcta es:

$$(A/B) \times 100\%$$

(11)

Donde:

A: es el número de preguntas contestadas correctamente;

B: es el número total de preguntas.

Nota: Redondear el resultado al número entero más cercano.

Interpretación de los resultados: Rango (limitado), cuya proporción es un número entero en el rango de 0 a 100. El resultado representa la proporción de respuestas atendidas correctamente:

1. Entre 0 a 30 la proporción es BAJA, significa que el personal no da respuestas satisfactorias a los usuarios.
2. Entre 31 a 69 la proporción es MEDIA y entre 70 a 100 la proporción es ALTA, significa que el personal responde eficientemente a las preguntas de los usuarios.

Disponibilidad del recurso humano

Nombre: disponibilidad del recurso humano.

Objetivo: valorar hasta qué punto la cantidad del personal es suficiente para atender a toda la comunidad de usuarios.

Método: realizar una encuesta de todo el personal que se encuentra laborando (es decir dando respuestas a las diferentes solicitudes de los usuarios) en una hora determinada, y durante un periodo de tiempo establecido. Contar el número total de trabajadores que asistieron a la jornada de trabajo (Anexo 7). La disponibilidad del recurso humano es:

$$\boxed{(A/B) \times 100\%} \quad (12)$$

Donde:

A: es el número de trabajadores que se encuentran laborando;

B: es el número de trabajadores que asistieron a durante la jornada de trabajo.

Nota: Redondear el resultado al número entero más cercano.

Interpretación de los resultados: Rango (limitado), cuya proporción es un número entero en el rango de 0 a 100. El resultado representa la proporción de respuestas atendidas correctamente:

1. Entre 0 a 30 la proporción es BAJA, significa que el personal no está disponible para los usuarios.
2. Entre 31 a 69 la proporción es MEDIA y entre 70 a 100 la proporción es ALTA, significa que el personal está disponible para los usuarios.

Indicadores para la categoría de material bibliográfico

Satisfacción del usuario con respecto al material bibliográfico

Nombre: satisfacción del usuario respecto al material bibliográfico.

Objetivo: Valorar el grado en el que se satisface al usuario con respecto al material bibliográfico.

Método: obtener una muestra (aleatoria) representativa de usuarios y pedirles que llenen el cuestionario diseñado para valorar los aspectos relacionados al material bibliográfico (Anexo 6). El promedio de la satisfacción de usuario para cada aspecto es:

$$\boxed{(A/B)} \quad (13)$$

Donde:

A: es la suma de los valores para cada aspecto indicado por los usuarios;

B: es el número de personas que contestan las preguntas.

El resultado se debe aproximar a una cifra decimal.

Nota: La escala de medición va de 1 a 5, siendo 1 muy malo, 2 malo, 3 regular, 4 bueno y 5 muy bueno.

Interpretación de los resultados:

1. Número bajo (1,2) significa que dicho aspecto relacionado al material bibliográfico no satisface al usuario,
2. Número medio (3) indica que el usuario está satisfecho parcialmente y
3. Número alto (4,5) indica que los relacionado con el material bibliográfico si satisface las necesidades del usuario.

Disponibilidad de libros

Nombre: disponibilidad de libros.

Objetivo: valorar hasta qué punto los libros que tiene la biblioteca están realmente disponibles para los usuarios que los requieran.

Método: obtener una muestra (aleatoria) representativa de libros que tiene la biblioteca. Registrar, para cada libro en la muestra si un ejemplar de ese libro está disponible (Anexo 7). La disponibilidad de libros es:

$$(A/B) \times 100\%$$

(14)

Donde:

A: es el número de libros disponible en la muestra;

B: es el número total de libros en la muestra.

Nota: Redondear el resultado al número entero más cercano.

Interpretación de los resultados: Rango (limitado), cuya proporción es un número entero en el rango de 0 a 100. El resultado representa la proporción de respuestas atendidas correctamente:

1. Entre 0 a 30 la proporción es BAJA, significa que la bibliografía no está disponible para los usuarios.
2. Entre 31 a 69 la proporción es MEDIA y entre 70 a 100 la proporción es ALTA, significa que la bibliografía está disponible los usuarios.

Disponibilidad de libros requeridos

Nombre: disponibilidad de libros requeridos.

Objetivo: valorar hasta qué punto los libros poseídos por la biblioteca y demandados por los usuarios, están realmente disponibles cuando los requieran.

Método: obtener una muestra (aleatoria representativa de libros poseídos por la biblioteca y requerido por al menos un usuario. Registrar para cada libro en la muestra si un ejemplar de ese libro está disponible (Anexo 7). La disponibilidad de libros requeridos es:

$$(A/B) \times 100\%$$

(15)

Donde:

A: es el número de libros requeridos disponible en la muestra;

B: es el número total de libros requeridos en la muestra.

Nota: Redondear el resultado al número entero más cercano.

Interpretación de los resultados: Rango (limitado), cuya proporción es un número entero en el rango de 0 a 100. El resultado representa la proporción de respuestas atendidas correctamente:

1. Entre 0 a 30 la proporción es BAJA, significa que la bibliografía no está disponible para los usuarios.
2. Entre 31 a 69 la proporción es MEDIA y entre 70 a 100 la proporción es ALTA, significa que la disponibilidad de bibliografía requerida por los usuarios es elevada.

Porcentaje de libros requeridos en la colección

Nombre: porcentaje de libros requeridos en la colección.

Objetivo: valorar hasta qué punto los libros solicitados por los usuarios son adquiridos por la biblioteca. El indicador se usa para valorar el ajuste de la colección a los requerimientos de los usuarios.

Método: tomar una muestra (aleatoria) representativa de los libros requeridos por al menos un usuario, preguntando a una muestra de usuarios que están buscando dichos libros en la biblioteca. Se debe hacer un muestreo solamente de libros determinados. Registrar para cada libro en la muestra, si la biblioteca posee un ejemplar de ese libro (Anexo 7). El porcentaje de libros requeridos en la colección es:

$$(A/B) \times 100\%$$

(16)

Donde:

A: es el número de libros requeridos adquiridos en por la biblioteca (en la muestra);

B: es el número total de libros requeridos en la muestra.

Nota: Redondear el resultado al número entero más cercano.

Interpretación de los resultados: Rango (limitado), cuya proporción es un número entero en el rango de 0 a 100. El resultado representa la proporción de respuestas atendidas correctamente:

1. Entre 0 a 30 la proporción es BAJA, significa un ajuste pobre entre la colección y los requerimientos de los usuarios.
2. Entre 31 a 69 la proporción es MEDIA y entre 70 a 100 la proporción es ALTA, significa buen ajuste entre la colección y los requerimientos de los usuarios.

Ciclo de la colección

Nombre: ciclo de la colección.

Objetivo: evaluar la tasa de uso completo de una colección de préstamo. El indicador también puede usarse para evaluar el ajuste de la colección a los requerimientos de la población a ser atendida.

Método: contar el número de préstamos registrados en el periodo especificado para la colección. Contar el número total de documentos en la colección (Anexo 7). El ciclo de la colección es:

$$(A/B) \times 100\%$$

(17)

Donde:

A: es el número de préstamos registrados en la colección determinada;

B: es el número total de documentos en la colección determinada.

Nota: Redondear el resultado al número decimal más cercano.

Interpretación de los resultados: Rango (no limitado), cuya proporción es a medida que sea mayor el número, se traduce en un uso más intensivo de la colección.

Indicadores para la categoría de material tecnológico

Satisfacción del usuario en cuanto al material tecnológico

Nombre: satisfacción del usuario respecto al material tecnológico.

Objetivo: valorar el grado en el que se satisface al usuario con respecto al material tecnológico.

Método: obtener una muestra (aleatoria) representativa de usuarios y pedirles que llenen el cuestionario diseñado para valorar los aspectos relacionados al material tecnológico (Anexo 6). El promedio de la satisfacción de usuario para cada aspecto es:

$$\boxed{(A/B)} \quad (18)$$

Donde:

A: es la suma de los valores para cada aspecto indicado por los usuarios;

B: es el número de personas que contestan las preguntas.

El resultado se debe aproximar a una cifra decimal.

Nota: La escala de medición va de 1 a 5, siendo 1 muy malo, 2 malo, 3 regular, 4 bueno y 5 muy bueno.

Interpretación de los resultados:

1. Número bajo (1,2) significa que dicho aspecto relacionado al material tecnológico no satisface al usuario,
2. Número medio (3) indica que el usuario está satisfecho parcialmente y
3. Número alto (4,5) indica que los relacionado con el material bibliográfico si satisface las necesidades del usuario.

Indicadores para la categoría de comodidades

Satisfacción del usuario con respecto al ambiente de trabajo

Nombre: satisfacción del usuario respecto al ambiente de trabajo.

Objetivo: valorar el grado en el que se satisface al usuario con respecto al ambiente de trabajo.

Método: obtener una muestra (aleatoria) representativa de usuarios y pedirles que llenen el cuestionario diseñado para valorar los aspectos relacionados al ambiente de trabajo (Anexo 6). El promedio de la satisfacción de usuario para cada aspecto es:

$$\frac{(A/B)}{(19)}$$

Donde:

A: es la suma de los valores para cada aspecto indicado por los usuarios;

B: es el número de personas que contestan las preguntas.

El resultado se debe aproximar a una cifra decimal.

Nota: La escala de medición va de 1 a 5, siendo 1 muy malo, 2 malo, 3 regular, 4 bueno y 5 muy bueno.

Interpretación de los resultados:

1. Número bajo (1,2) significa que dicho aspecto relacionado al ambiente de trabajo no satisface al usuario,
2. Número medio (3) indica que el usuario está satisfecho parcialmente y
3. Número alto (4,5) indica que los relacionado con el material bibliográfico si satisface las necesidades del usuario.

Tasa de ocupación de asientos

Nombre: tasa de ocupación de asientos.

Objetivo: valorar la tasa en conjunto de uso de asientos proporcionados para lectura o estudio en la Biblioteca estimando la proporción de asientos en uso a cualquier hora.

Método: realizar una encuesta de los asientos proporcionados para lectura o estudio en la hora determinada (Anexo 7). Contar la cantidad de asientos en uso. La tasa de ocupación de asientos es:

$$(A/B) \times 100\%$$

(20)

Donde:

A: es la cantidad de asientos en uso,

B: es la cantidad total de asientos proporcionados.

Nota: Redondear el resultado al número entero más cercano.

Interpretación de los resultados: Rango (limitado), cuya proporción es un número entero en el rango de 0 a 100. El resultado representa la proporción de respuestas atendidas correctamente:

1. Entre 0 a 30 la proporción es BAJA, significa que no existen asientos disponibles para los usuarios.
2. Entre 31 a 69 la proporción es MEDIA y entre 70 a 100 la proporción es ALTA, significa que existen asientos disponibles para los usuarios.

Disponibilidad de comodidades

Nombre: disponibilidad de comodidades.

Objetivo: valorar hasta qué punto las comodidades proporcionadas por la biblioteca está realmente disponible para los usuarios.

Método: realizar una encuesta de las comodidades del tipo determinado a la hora señalada. Contar la cantidad disponible (Anexo 7). La disponibilidad de comodidades es:

$$(A/B) \times 100\%$$

(21)

Donde:

A: es la cantidad de comodidades disponibles para usarse,

B: es la cantidad total de artículos proporcionados.

Nota: Redondear el resultado al número entero más cercano.

Interpretación de los resultados: Rango (limitado), cuya proporción es un número entero en el rango de 0 a 100. El resultado representa la proporción de respuestas atendidas correctamente:

1. Entre 0 a 30 la proporción es BAJA.

2. Entre 31 a 69 la proporción es MEDIA y entre 70 a 100 la proporción es ALTA, significa que una comodidad seleccionada aleatoriamente del tipo determinado está disponible en cualquier ocasión, o a las veces determinadas.

Indicadores para la categoría de promoción de servicios

Satisfacción del usuario con respecto a la promoción de servicios.

Nombre: satisfacción del usuario respecto a la promoción de servicios.

Objetivo: valorar el grado en el que se satisface al usuario con respecto a la promoción de servicios.

Método: obtener una muestra (aleatoria) representativa de usuarios y pedirles que llenen el cuestionario diseñado para valorar los aspectos relacionados a la promoción de servicios (Anexo 6). El promedio de la satisfacción de usuario para cada aspecto es:

$$\boxed{(A/B)} \quad (22)$$

Donde:

A: es la suma de los valores para cada aspecto indicado por los usuarios;

B: es el número de personas que contestan las preguntas.

El resultado se debe aproximar a una cifra decimal.

Nota: La escala de medición va de 1 a 5, siendo 1 muy malo, 2 malo, 3 regular, 4 bueno y 5 muy bueno.

Interpretación de los resultados:

1. Número bajo (1,2) significa que dicho aspecto relacionado a la promoción de servicios no satisface al usuario,
2. Número medio (3) indica que el usuario está satisfecho parcialmente y
3. Número alto (4,5) indica que los relacionado con el material bibliográfico si satisface las necesidades del usuario.

Visitas a la biblioteca por persona

Nombre: satisfacción del usuario respecto a la promoción de servicios.

Objetivo: valorar el éxito de la biblioteca en atraer a los usuarios a sus servicios.

Método: contar el número de personas que entran y salen de la biblioteca durante un periodo de tiempo establecido (Anexo 7). Las visitas a la biblioteca por persona son:

$$\boxed{(A/B)} \quad (23)$$

Donde:

A: es el número total de visitas a la biblioteca durante todo un año;

B: es el número de personas en la población a ser atendida.

Redondear el resultado al número entero más cercano.

Nota: se debe estimar el número de visitas para un año.

Interpretación de los resultados: Rango (no limitado), cuya proporción es a medida que sea mayor el número, se traduce en un uso más intensivo de la biblioteca, lo que se considera favorable.

Es importante destacar que en el formato de la encuesta dirigida al usuario para la recolección de datos para calcular la medición de los indicadores de satisfacción del usuario en cada una de las categorías se muestra en el (Anexo 6). Así mismo el formato de registros de datos para la medición de los indicadores para cada una de las categorías se muestra en el (Anexo 7).

Es vital para cualquier organización y aún más para la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra que los indicadores puedan ser administrables a fin de que no se convierta su análisis, medición e interpretación en un proceso engorroso y que en lugar de ahorrar tiempo ocupe más de lo necesario. Para ello es recomendable apoyarse en las siguientes herramientas:

(A) En la tabla de indicadores de la biblioteca se muestran de manera detalla, resumida y directa cada uno de los indicadores, tomando en cuenta los siguientes aspectos (Anexo 8):

1. Categoría: estrato al cual pertenece el indicador.
2. Indicador: nombre del indicador.
3. Fórmula para evaluar: expresión matemática para obtener la medida.
4. Unidad: correspondiente a la medida del indicador.
5. Fuente: correspondiente al origen del indicador.

6. Frecuencia: la frecuencia en la cual se deben hacer las medidas.
7. Interpretación de los resultados.
8. Responsable: quien debe actuar de acuerdo al comportamiento del indicador con respecto a la medida obtenida.

(B) Con la finalidad de agilizar y facilitar el proceso de obtención de las medidas, se diseñó un instrumento en el programa Microsoft Office Excel 2007, el cual está compuesto por cada uno de los indicadores y sus respectivas variables para la obtención de la medida, el cual permite que con solo introducir los respectivos valores para cada una de las variables correspondientes a cada uno de los indicadores arrojar de manera automática el resultado del indicador, dicho resultado aparecerá acompañado con un color guía para ello se utilizó la teoría de los colores del semáforo el cual indica que (Anexo 9):

1. Verde: situación controlada, buen desempeño.
2. Amarillo: prevención.
3. Rojo: situación fuera de control, mal desempeño.

La señalización por colores facilitará la interpretación del resultado y cual puede verse claramente señalado y especificado para cada resultado posible correspondiente a cada indicador.

Las instrucciones de trabajo para utilizar el instrumento de cálculo de los indicadores en Microsoft Excel se muestran en el (Anexo 9).

Plan de acciones estratégicas de mejora de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos de la Universidad de Oriente, Núcleo Bolívar

Las acciones estratégicas de mejoras formuladas en detalle a continuación se han agrupado siguiendo las categorías que conforman los aspectos más relevantes en lo referente a la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos; las mismas están basadas en reforzar los aspectos que actualmente afectan la eficiencia de los servicios bibliotecarios, así como también los aspectos más débiles encontrados en la primera verificación con respecto a la norma ISO 11620:2008. Cada apartado está definido por acciones y estas a su vez están acompañadas de su respectiva descripción, en cuanto a los responsables

también se hacen cita de los mismos de acuerdo a la finalidad y propósito de la acción. Para los plazos establecidos en corto, medio y largo, y también se hace referencia al periodo de ejecución la prioridad alta, media y baja, y el mismo atiende a criterios de impacto y dificultad.

La mayoría de las acciones estratégicas de mejora son de carácter institucional e inciden de manera global en todo el servicio. La clave para el desarrollo actual de los servicios bibliotecarios, así como la planificación de nuevos servicios, es disponer de un plan estratégico. En este sentido es fundamental la cooperación y el trabajo en equipo entre la biblioteca y todos los servicios involucrados en la universidad.

Se definieron criterios en relación al personal bibliotecario para evitar que los puestos de trabajo dejen de funcionar en caso de que algún trabajador tenga que ausentarse, de igual forma se establecieron normas que los trabajadores cumplan durante la jornada de trabajo de ellas algunas enfocadas al trato que han de recibir los usuarios por parte del personal.

En lo referente al material bibliográfico, se establecieron mecanismos para saber si las referencias bibliográficas se adecuan a las necesidades de los usuarios, se establecieron criterios y mecanismos específicos para la adquisición de libros y se definieron estrategias para aumentar la disponibilidad de los libros. Las acciones de mejora en cuanto a las comodidades están orientadas a proporcionarle al usuario un ambiente agradable, para que el mismo se sienta satisfecho y complacido durante su estadía en la biblioteca. Para la categoría de servicios, el propósito de las acciones de mejoras están enfocadas a reforzar aquellos servicios cuyos análisis previo evidenció que influyen en la eficiencia de los servicios bibliotecarios, así como también ofrecer nuevos servicios que son indispensables para la prestación de un servicio eficiente.

En lo referente al equipamiento tecnológico, promoción de servicios y condiciones físicas las acciones estratégicas de mejoras están dirigidas a desarrollar esos aspectos en la biblioteca a fin de adecuar los servicios a las necesidades globales de los usuarios.

A continuación se muestra el plan de acciones estratégicas de mejoras de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos de la Universidad de Oriente, Núcleo Bolívar, está estructurado de la

siguiente manera: acción, descripción, responsable de llevarla a cabo, plazo para ejecutarla, prioridad de ejecución y las observaciones pertinentes de la mismas. Es importante destacar que las acciones están agrupadas de acuerdo a las categorías que abarcan los aspectos más relevantes del servicio bibliotecario. (Tabla Nro. 19).

La Simbología utilizada en la Tabla Nro. 19 es la siguiente:

DBC: Dirección de la Biblioteca.

Prioridad: (1) alta, (2) media, (3) baja.

Plazo: (1) seis meses, (2) de uno a dos años, (3) de tres a cuatro año.

Tabla Nro. 19 -
Plan de acciones estratégicas de mejora de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y
Unidad de Cursos Básicos de la Universidad de Oriente, Núcleo Bolívar.

CATEGORÍA	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	PRIORIDAD	OBSERVACIÓN
Condiciones Físicas	Planificar y ejecutar las acciones necesarias para mejorar y remodelar instalaciones físicas de la biblioteca.	La dirección de la biblioteca deberá planificar, gestionar y realizar todas las acciones necesarias para mejorar, remodelar y restaurar las instalaciones físicas de la biblioteca. Las remodelaciones y reparaciones deberán estar concentradas en: - Mejorar la ventilación de la biblioteca, a fin de proporcionar una temperatura agradable a los usuarios. Para ello se deberán sustituir aquellos equipos cuya vida útil ya este caducada y reparar y potenciar aquellos cuyas condiciones así lo permitan. - Para el caso de la iluminación aplicar los mismos criterios que para la ventilación, una buena iluminación es sinónimo de un buen servicio, en tanto la biblioteca deberá proporcionar una buena iluminación tanto natural como artificial. - En lo que respecta a paredes y techos deberán ser mejoradas y remodeladas. Instalaciones confortables hacen que el usuario se sienta comprometido con el cuidado de su biblioteca, además de proporcionar un ambiente agradable para el estudio. - En cuanto a los asientos es importante el considerar aumentar el número de asientos tanto individuales como los de colectivo. Así mismo reparar aquellos cuyas condiciones físicas lo permitan y desechar aquellos que ya no puedan seguir en funcionamiento. - Todas las acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos anteriores deberán ser planificadas y definidas por la dirección de la biblioteca. Así mismo, se deberán definir acciones en cuanto al mantenimiento de las instalaciones a fin de preservar y mantener las instalaciones en óptimas condiciones.	DBC	3	1	Algunas de las acciones necesarias para llevar a cabo esta acción están: • Adquirir para el caso de la iluminación lámparas tipo LUX 500~1,500. • En el caso de la ventilación adquirir aires acondicionados de tipo Split. • Pintar las paredes, y reparar aquellas que se encuentren agrietadas. • Reparar los techos. • Adquirir más puestos de trabajo (mesas y sillas).

CATEGORÍA	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	PRIORIDAD	OBSERVACIÓN
SERVICIOS	Implementar un servicio de reserva de material bibliográfico.	La dirección de la biblioteca conjuntamente con el personal del área de circulación y préstamo deberán implementar un servicio de reserva de material bibliográfico con el objetivo de permitirle al usuario realizar reservas a través del catálogo bibliográfico con el fin de entrar en la lista de espera para retirar documentos. En lo que respecta a las condiciones generales del servicio: • El usuario solo podrá reservar dos (2) libros. • El servicio será aplicado solo a los libros de la colección general. • Para realizar reservaciones el usuario deberá tener su status vigente, sin retrasos ni sanciones. • Los documentos reservados serán devueltos dos días después de haber sido prestados. • Si pasado el día para el cual se realizó la reservación y el usuario no retira el material, el título se regresa a la colección y el estatus del mismo cambia a disponible.	DBC Personal del área de circulación y préstamo.	2	1	En el Anexo 10.1 se muestra el procedimiento de reserva de material bibliográfico.
	Establecer políticas en cuanto al funcionamiento del servicio de PLANOTECA (ejemplares únicos).	La dirección de la biblioteca conjuntamente con el personal de PLANOTECA, deberá incluir en la prestación del servicio políticas de funcionamiento las cuales le faciliten a los usuarios la utilización de los ejemplares que componen esta área, ya que son libros muy demandados y a su vez no pueden abandonar la sala para el servicio de préstamo a domicilio.	DBC Personal del área de PLANOTECA.	1	1	En el Anexo 10.2 se muestran las políticas de funcionamiento del servicio de PLANOTECA.
	Reactivar el servicio de internet de la biblioteca y proporcionar el servicio de internet inalámbrico.	La dirección de la biblioteca deberá realizar y gestionar todas las acciones necesarias para reactivar el servicio de internet en la sala de computación a fin de que el usuario tenga acceso a internet dentro de la biblioteca. Así mismo el habilitar un área donde se proporcione el servicio de internet inalámbrico, para ello la biblioteca deberá definir según su criterio que espacio será el destinado para proporcionar este servicio así como las disposiciones generales y las normas de utilización del mismo.	DBC	2	1	Entre las acciones que deben llevarse a cabo para el cumplimiento de esta acción están: • Solicitar la reactivación del servicio. • Definir las políticas de uso del servicio.

CATEGORÍA	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	PRIORIDAD	OBSERVACIÓN
SERVICIOS	Implementar el servicio de reproducción y fotocopiado.	La dirección de la biblioteca deberá gestionar y realizar todas las acciones necesarias para proporcionar el servicio de reproducción y fotocopiado para los libros de la biblioteca, el cual brindara a los usuarios una mayor comodidad para la obtención de la información requerida, lo que a su vez permitirá la disminución de las solicitudes de préstamos a domicilios y por consiguiente aumentar la disponibilidad de libros. Las normas, reglamento y disposiciones generales serán definidos por la dirección de la biblioteca según las consideraciones necesarias.	DBC	1	1	Algunas de las acciones necesarias para ejecutar esta acción se encuentran: ● Adquirir el equipo de fotocopiado. ● Habilitar un espacio físico para proporcionar el servicio. ● Definir los costos del servicio. ● Definir las políticas del servicio. ● Definir las funciones del personal que ocupara el cargo.
	Proporcionar cursos de formación a usuario.	La dirección de la biblioteca conjuntamente con todo el personal de la biblioteca deberá proporcionar cursos de formación a usuarios los cuales aumentaran las relaciones entre la biblioteca y los usuarios. Cada unidad de servicio de la biblioteca debe elaborar un curso de formación dirigido a los usuarios correspondientes a cada unidad que pertenece. Para ello la dirección de la biblioteca entregara a cada unidad un plan de cursos de formación de usuarios la cual servirá para indicar los principales aspectos en cuanto a la prestación de este servicio.	DBC y Todo el personal de la biblioteca.	1	1	En el Anexo 10.3 se muestra el plan de cursos de formación a usuarios.
	Recolectar la opinión general de los usuarios.	La dirección de la biblioteca deberá poner a disposición de los usuarios buzones de recepción donde los usuarios podrán expresar de manera general y escrita sus sugerencias o quejas referente a los servicios bibliotecarios. Así mismo, la biblioteca deberá tomar las acciones necesarias para corregir aquellas situaciones que según los usuarios están fallando, así como también tomar en consideración las sugerencias de los usuarios con respecto a los servicios. Los buzones deberán ser colocados en lugares visibles y se tomara las acciones necesarias para promover la utilización de los mismos.	DBC	1	1	● Colocar 4 buzones de reclamos y sugerencias en los lugares que la biblioteca considere visibles y estratégicos. ● Motivar a los usuarios a que utilicen los buzones y tomar en cuenta su opinión.

CATEGORÍA	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	PRIORIDAD	OBSERVACIÓN
SERVICIOS	Proporcionar el servicio de atención al usuario.	La dirección de la biblioteca designara a un trabajador de su organigrama para que sea el encargado del servicio de atención al usuario. El criterio para designar a dicho personal será definido por lo que la biblioteca considere necesario y adecuado. El personal de atención al usuario será el encargado de recibir a los usuarios, orientarlos, en cuanto a alguna inquietud del servicio, mantener el orden en las salas entre otras funciones inherentes al cargo.	DBC	1	1	● Establecer las políticas necesarias para proporcionar el servicio de atención al usuario de forma eficiente.
	Crear un centro de investigación.	La dirección de la biblioteca deberá planificar y gestionar todas las acciones necesarias para constituir dentro de la biblioteca un centro de investigación el cual deberá estar orientado a apoyar e impulsar: - Las investigaciones que generen nuevos conocimientos o validen, amplíen o refinan el existente para explicar y predecir los procesos relacionados con la generación, transferencia y consumo de la información. - Las investigaciones profesionales que busquen el conocimiento que pueda ampliarse a la solución de un problema de información o de las organizaciones, sistemas o servicios. - La investigación evaluativa que provea diagnósticos, valoraciones o estimaciones de los programas o acciones emprendidas por organizaciones. - La investigación de cualquier tipo que emprendan los docentes para desarrollar y mejorar los contenidos y actividades de las materias que imparten. - La investigación bibliográfica sobre temas locales y regionales que brinden aportes al campo de la bibliografía especializada.	DBC	1	1	● Establecer las políticas necesarias para la creación de un centro de investigación de forma eficiente.

CATEGORÍA	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	PRIORIDAD	OBSERVACIÓN
PERSONAL BIBLIOTECARIO	Emplear un formato para registrar las solicitudes de permisos realizadas por los trabajadores que tengan que ausentarse de sus puestos de trabajo.	En caso de que un trabajador por cualquier razón tenga que ausentarse de su puesto de trabajo deberá llenar el formato de permiso provisional de trabajo y solo hasta que la dirección de la biblioteca otorgue dicho permiso y pueda garantizar que el puesto de trabajo del empleado que va a ausentarse estará cubierto durante su ausencia, entonces el trabajador podrá ausentarse, de lo contrario este no podrá ausentarse. El propósito de dicho formato es garantizar que ningún puesto de trabajo permanezca desocupado durante la prestación del servicio. Nota: Un trabajador solo podrá solicitar máximo cinco (5) permisos provisionales al mes, sin que dichas solicitudes excedan lo equivalente a dos jornadas de trabajo. De lo contrario si un trabajador consume lo equivalente a dos jornadas de trabajo antes de completarse las cinco solicitudes, el trabajador ya no podrá solicitar más permisos provisionales.	DBC	1	1	En el Anexo 10.4 se muestra el formato de permiso provisional.
	Establecer normas que el personal deberá cumplir durante la jornada de trabajo.	La dirección de la biblioteca deberá reunir a todo el personal de la biblioteca y comunicarle la incorporación de normas establecidas que deberán ser acatadas y cumplidas durante la jornada de trabajo. Además de ideas formas para que dichas normas se cumplan. El cumplimiento de las normas ayudara a mejorar el trato del personal con respecto a los usuarios mejorar el desarrollo de las actividades que allí se realizan.	DBC	1	1	En el Anexo 10.5 se muestran las normas de trabajo de la biblioteca.
	Recomendar a los usuarios bibliografía similar a los usuarios en caso de que la bibliografía solicitada por estos no esté disponible.	El personal que labore en el área de circulación y préstamo, en el caso de que se encuentre en la situación de que la bibliografía solicitada por un usuario no esté disponible para el momento de la solicitud, deberá dirigirse a los anaqueles y mostrar a los usuarios los libros con nombres similares o contenido similar, o pertenecientes a una misma área.	Personal del área de circulación y préstamo.	1	1	● Establecer las políticas necesarias para recomendar bibliografía similar a los usuarios de forma eficiente.

CATEGORÍA	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	PRIORIDAD	OBSERVACIÓN
PERSONAL BIBLIOTECARIO	Determinar si hace falta incorporar más personal al organigrama de la biblioteca.	La dirección de la biblioteca deberá determinar si es necesario incorporar más personal al organigrama de la biblioteca. Para ello tendrá como punto de partida el seguimiento de los resultados obtenidos en el indicador de la disponibilidad del personal, tomando en consideración si la tendencia de la disponibilidad del personal es baja durante un periodo de medición considerable, entonces si se deberá contratar el personal que la biblioteca considere necesario para desempeñarse en los cargos correspondientes.	DBC	3	1-2	La dirección deberá registrar los datos del indicador de disponibilidad del personal y en base a ellos emitir conclusiones sobre cuál es la disponibilidad del personal. Así mismo, la dirección de la biblioteca deberá consultar a los empleados sobre la necesidad de incorporar personal al organigrama de la biblioteca.
	Disponer y habilitar personal auxiliar.	Para que la biblioteca pueda disponer de personal auxiliar en caso de que algún trabajador falte a la jornada de trabajo o tenga que ausentarse de su sitio de trabajo, la biblioteca deberá rotar al personal que considere que pueda ocupar o desempeñarse en varios puestos de trabajo a fin de que todo el personal esté familiarizado con cada una de las funciones que requiera cada uno de los puestos de trabajo. De esta forma se contará con personal auxiliar en caso de que algún trabajador falte a la jornada de trabajo. Así mismo contar con personal auxiliar podrá ser garante de que todos los puestos de trabajo y sitios de trabajo serán atendidos para la prestación del servicio.	DBC	1	1	● Establecer las políticas necesarias para habilitar personal auxiliar de forma eficiente.
	Evaluar el desempeño personal.	La dirección de la biblioteca deberá evaluar y determinar el desempeño del personal de la biblioteca; para ello la dirección deberá elaborar un cronograma donde se especifique la fecha y la hora en la cual cada trabajador será evaluado. El resultado de la evaluación estará acompañado de los resultados obtenidos en cuanto al indicador de la satisfacción del usuario con respecto al personal, en función a este resultado y el resultado obtenido con la aplicación del formato de evaluación del desempeño.	DBC	1	1-2	En el Anexo 10.6 se muestra el formato de evaluación de desempeño. La dirección de la biblioteca definirá cada cuanto tiempo se realizará la evaluación del desempeño.

CATEGORÍA	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	PRIORIDAD	OBSERVACIÓN
PERSONAL BIBLIOTECARIO	Adiestrar y capacitar formalmente al personal.	Para el momento en el cual un trabajador ingresa a la biblioteca para desempeñarse en un determinado puesto de trabajo, la dirección de la biblioteca deberá regirse y cumplir con una serie de disposiciones reglamentarias relacionadas al adiestramiento y capacitación del personal de nuevo ingreso, las cuales especificaran de manera clara y precisa cada una de las etapas para un adiestramiento y capacitación eficaz. Es importante destacar que cada una de las disposiciones dependerá del rol que el nuevo trabajador deberá cumplir dentro de la biblioteca.	DBC	2	1-2	En el Anexo 10.7 se muestran las disposiciones reglamentarias para el adiestramiento y capacitación del personal.
	Gestionar y promover la constitución de puestos de trabajos armónicos y seguros.	La dirección de la biblioteca deberá tomar en consideración realizar un estudio de todos y cada uno de los puestos de trabajo, así como de los factores que afectan los puestos de trabajo. Así mismo, llevar a cabo todas y cada una de las acciones necesarias para proporcionarles a los trabajadores puestos de trabajo armónicos y seguros.	DBC	1-2	1	Gestionar y promover la constitución de puestos de trabajos armónicos y seguros.
	Realizar acciones para motivar a los empleados.	Existen acciones que fácilmente pueden ser puestas en prácticas y que aumentaran la motivación de los trabajadores de la biblioteca. En tanto la dirección de la biblioteca pondrá en práctica un esquema de motivación en el cual se hacen referencia a las maneras como la dirección de la biblioteca puede aumentar y fomentar la motivación en los trabajadores. Nota: en el esquema solo se hace referencia a las maneras como la biblioteca puede motivar a los trabajadores, queda de parte de la misma definir las acciones específicas para llevarlas a cabo.	DBC	1	1	En el Anexo 10.8 se muestra el esquema motivacional del personal de la biblioteca.

CATEGORÍA	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	PRIORIDAD	OBSERVACIÓN
MATERIAL BIBLIOGRÁFICO	Determinar periódicamente si la colección de libros se adecua a las necesidades de los usuarios.	Es fundamental saber si las colecciones se adecuan eficientemente a la necesidad de los estudiantes. Para ello el área de circulación y préstamo deberá recopilar información referente a la satisfacción de las necesidades de los usuarios aplicando un formato en donde se le consulte al usuario, si se adecua, o no la colección de libros disponibles de su carrera. Para ello el área de circulación y préstamo deberá estimar la muestra en proporción al número de estudiantes registrados en la base de datos de la biblioteca. Y una vez recogida la información, se estimaran los promedios para cada una de las opciones y en base a ello se elaborara un informe donde se presenten los resultados. De igual forma en ese mismo informe serán reflejados los resultados del indicador de ciclos de las colecciones a fin de determinar que colecciones son utilizados en mayor proporción y cuáles no. Partiendo de esta premisa la biblioteca deberá tomar las acciones correspondientes para adecuar las colecciones de la biblioteca, reforzar las más utilizadas y descartar las que no circulan.	DBC Personal de circulación y préstamo.	1	1	En el Anexo 10.9 se muestra el formato para saber si las colecciones se adecuan a las necesidades de los usuarios.
	Crear una base de libros electrónicos, tesis y recursos electrónicos para la disposición de los usuarios.	La dirección de la biblioteca conjuntamente con el área de servicio técnico deberá recopilar libros electrónicos, recursos electrónicos, revistas, tesis, entre otros, que considere que pueden ser útiles para los usuarios, poniendo dicha base a la disposición de los mismos. Para ello todo el contenido puesto a disposición de los usuarios deberá estar clasificado por especialidad, y a su vez estos clasificados por categorías, libros, revistas, documentos, artículos, tesis, trabajos, presentaciones y todos los demás rangos que la biblioteca y el área de servicios técnicos consideren necesarios. Así mismo dicha base de recursos será puesta a disposición de los usuarios en los equipos con los que actualmente cuenta.	DBC Servicios técnicos.	3	1-2	● Establecer las políticas necesarias para la creación de la base para consultas electrónicas de forma eficiente.

CATEGORÍA	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	PRIORIDAD	OBSERVACIÓN
MATERIAL BIBLIOGRÁFICO	Notificar si el libro está disponible tan pronto el usuario lo ubique en el sistema de referencia.	La dirección de la biblioteca conjuntamente con el personal del área de servicios técnicos deberá incluir para cada libro que se encuentre registrado en el sistema de referencia y consulta la cantidad de libros que dispone de cada ejemplar, así mismo, el sistema deberá mostrar cuantos ejemplares del mismo se encuentran disponibles a fin de que el usuario pueda determinar si el requerido está disponible. Esto permitirá reducir la probabilidad de que cuando un usuario se disponga a realizar su solicitud no esté disponible.	DBC Servicios técnicos.	2-3	1-2	● Establecer las políticas necesarias para la notificación de la disponibilidad o no de los libros requeridos por el usuario, de forma eficiente.
	Registrar la frecuencia de solicitud de los libros con mayor demanda.	El personal del área de circulación y préstamo deberá registrar la frecuencia con la cual son solicitados los libros con mayor demanda, para ello el personal contara con un registro donde se señale la fecha y la hora en la cual fue solicitado el libro. Es importante destacar que habrá un formato específico para cada uno de los libros que el personal de circulación y préstamo considere que son los que tienen mayor demanda. Así mismo para llevar un mejor control el registro del libro deberá hacerse por especialidad.	Personal de circulación y préstamo.	1	1	En el Anexo 10.10 se muestra el formato de registros de libros con mayor demanda.
	Registrar los usuarios cuyo libro solicitado no esté disponible.	El personal del área de circulación y préstamo deberá registrar a los usuarios cuyo libro no fue proporcionado inmediatamente, para ello se deberán tomar nota tanto del usuario como del libro solicitado, además de la fecha de la solicitud. El registro de usuarios cuyo libro no está disponible permitirá conocer cuál es la capacidad que tiene la biblioteca para dar respuesta a las necesidades bibliográficas de los usuarios.	Personal del área de circulación y préstamo.	1	1	En el Anexo 10.11 se muestra el formato de registro de usuarios cuyo libro no está disponible.
	Registrar a los usuarios cuyo libro requerido es el mismo y no se encuentra disponible.	El personal del área de circulación y préstamo deberá registrar a los usuarios cuyo libro requerido es el mismo y no se encuentra disponible a fin de establecer un orden para dar respuesta a la solicitud, para ello se le deberá notificar al usuario para cuando posiblemente el libro requerido por este, estará disponible. Si hay dos o más usuarios que lo requieren y la cantidad no está disponible es necesario establecer un orden, según el orden en que los usuarios llegan a la biblioteca a realizar la solicitud, a fin de dar una respuesta justa y ordenada a los usuarios.	Personal del área de circulación y préstamo.	1	1	En el Anexo 10.12 se muestra el registro de usuarios cuyo libro requerido es el mismo.

CATEGORÍA	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	PRIORIDAD	OBSERVACIÓN
MATERIAL BIBLIOGRÁFICO	Definir criterios específicos para la selección de libros que serán adquiridos.	La dirección de la biblioteca conjuntamente con el área de circulación y préstamo deberá utilizar criterios específicos para la adquisición de libros: - La biblioteca deberá utilizar todas las herramientas, datos que recoge en cuanto al material bibliográfico. - En segundo lugar dirección de la biblioteca deberá enviar un formulario a cada uno de los departamentos de las distintas especialidades de la universidad, dicho formato estará dirigido a los profesores correspondientes de cada departamento donde el profesor especificara la bibliografía sugerida para la asignatura que imparten y la cual considera necesaria para la impartición de su materia. - En tercer lugar la dirección de la biblioteca deberá aplicar un formato a los usuarios sobre cuáles son los libros que este recomienda incluir en las respectivas colecciones y al igual que para el caso de los profesores la dirección deberá definir el periodo de aplicación de dicho formato, una muestra representativa de la población de estudiantes registrados en su base de datos y los criterios para procesar la información y definir cuáles son los libros que deberán ser incluidos en las colecciones según la percepción del usuario. - Finalmente la dirección de la biblioteca deberá incluir las recomendaciones y sugerencias de las asociaciones de estudiantes para que estos emitan su opinión sobre los libros que son recomendados para incluir en las colecciones. Para ello al igual que para los casos anteriores la dirección de la biblioteca definirá cada cuanto tiempo será aplicado el formulario.	DBC Personal de circulación y préstamo.	1	1	En el Anexo 10.13 se muestran los formatos para recoger la información bibliográfica recomendada y sugerida para cada uno de los puntos de vista (profesores, estudiantes y asociaciones de estudiantes).
	Definir estrategias que permitan cumplir con el requerimiento bibliográfico en el menor tiempo posible.	La dirección de la biblioteca conjuntamente con el personal del área de circulación y préstamo deberán utilizar una serie de estrategias las cuales están orientadas a aumentar en lo posible la disponibilidad de aquellos libros cuya demanda es alta y que requieran trato especial para una mejor disponibilidad por parte de los usuarios.	DBC Personal del área de circulación y préstamo.	1	1	En el Anexo 10.14 se muestran las estrategias a utilizar en cuanto al trato de los libros con mayor demanda.

CATEGORÍA	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	PRIORIDAD	OBSERVACIÓN
MATERIAL BIBLIOGRÁFICO	Establecer acciones para el ordenamiento de los anaqueles.	La dirección de la biblioteca conjuntamente con el personal del área de circulación y préstamo deberá establecer e implementar acciones para asegurar el ordenamiento de los anaqueles donde se ubican los libros, para ello se deberá cumplir con una serie de normas establecidas y relacionadas a este aspecto, así mismo la dirección velará por el cumplimiento de dichas norma.	DBC Personal del área de circulación y préstamo.	2	2-3	En el Anexo 10.15 se muestran las normas para asegurar el ordenamiento de los anaqueles.
	Establecer e implementar normas en cuanto al trato y cuidado de los libros.	La dirección de la biblioteca establecerá normas en cuanto al trato y manipulación del material bibliográfico disponible a fin de garantizar y promover el cuidado y mantenimiento del material bibliográfico. Conjuntamente el personal del área de circulación y préstamo deberá ser el encargado de difundir dichas normas y velar por que las mismas se cumplan.	DBC Personal del área de circulación y préstamo.	1	1	En el Anexo 10.16 se muestra se muestran las normas en cuanto al trato y cuidado de los libros.
	Establecer políticas que faciliten la renovación de libros.	La dirección de la biblioteca deberá establecer políticas en cuanto a la renovación de libros, para permitir una fácil renovación y brindar un mejor servicio. Para ello el personal del área de circulación y préstamo velará y hará cumplir dichas políticas en beneficio de todos los usuarios.	DBC Personal del área de circulación y préstamo.	1	1	En el Anexo 10.17 se muestran las políticas para la renovación de libros.
	Estandarizar el procesamiento técnico del material bibliográfico	Con el propósito de estandarizar y formalizar el procesamiento técnico del material bibliográfico el personal encargado del procesamiento técnico del mismo utilizará el flujograma del procesamiento técnico de los libros a fin de evitar confusiones y equivocaciones. La dirección de la biblioteca cada vez que se vaya a realizar el procesamiento del material bibliográfico deberá entregarle al personal encargado el flujograma guía	DBC Servicios técnicos.	3	3	En el Anexo 10.18 se muestran el flujograma para el procesamiento técnico del material bibliográfico.
	Establecer políticas para el descarte de libros.	La dirección de la biblioteca junto con el personal del área de circulación y préstamo deberán aplicar políticas para realizar el descarte de libros. Para ello deberán definir cada cuanto tiempo se realizara el descarte basado en dichas políticas.	DBC Personal del área de circulación y préstamo.	1-2	2-3	En el Anexo 10.19 se muestran las políticas de descarte de libros.

CATEGORÍA	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	PRIORIDAD	OBSERVACIÓN
EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO	Ejecutar el plan de equipamiento tecnológico.	La dirección de la biblioteca deberá gestionar todas las acciones necesarias y que se describen en el plan tecnológico de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos.	DBC	3	1	En el Anexo 10.20 se muestra el plan tecnológico de la biblioteca.
COMODIDADES	Establecer normas para el uso general de los servicios que ofrece la biblioteca.	La dirección de la biblioteca deberá establecer y hacer cumplir con las normas para hacer uso general de los servicios bibliotecarios a fin de proporcionar un ambiente de trabajo agradable, conservar las instalaciones etc. Para ello la dirección deberá publicar afiches en lugares visibles en donde se expongan de forma clara y precisa las normas que el usuario deberá cumplir con mientras se encuentra en la biblioteca. Así mismo deberá velar y vigilar el cumplimiento de las mismas.	DBC y Todo el personal de la Biblioteca.	1	1	En el Anexo 10.21 se muestran las normas en cuanto al uso de la biblioteca.
	Definir la función de cada una de las salas.	En primer lugar deberá definir un espacio físico para cada una de las siguientes salas: estudio, lectura, y recreación y esparcimiento, para ello la biblioteca deberá definir los criterios para la ubicación y definición de espacio de cada una de las salas anteriormente mencionadas. Así mismo la dirección de la biblioteca deberá comunicar y hacer que el usuario utilice la sala correspondiente a su necesidad. Para ello la biblioteca comunicara y divulgará las funciones de cada una de las salas.	DBC	1	1	En el Anexo 10.22 se muestra la definición de las funciones de cada una de las salas.
	Restablecer la disponibilidad de la página WEB.	La dirección de la biblioteca conjuntamente con el personal técnico de la misma deberá realizar todas las acciones pertinentes y necesarias para restablecer la disponibilidad de la página WEB de la biblioteca, la misma deberá contener toda la información que los usuarios deban conocer sobre la biblioteca, tales como catálogos de libros, y toda la información importante.	DBC	1	1	Una vez restablecido el servicio de internet en la biblioteca, el personal de servicio técnico deberá restablecer la disponibilidad de la página WEB.
	Utilizar e implementar una señalización adecuada.	La dirección de la biblioteca deberá designar a parte del personal para que se encargue de elaborar y diseñar toda la señalización de la biblioteca en base a lo que establece el manual de señalización para bibliotecas públicas.	DBC	1-2	2-3	En el Anexo 10.23 se muestra el manual de señalización para bibliotecas públicas.

CATEGORÍA	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	PRIORIDAD	OBSERVACIÓN
COMODIDADES	Elaborar y proporcionar a los usuarios el procedimiento para la obtención de libros.	A fin de orientar a los usuarios y más aun a los nuevos usuarios de la biblioteca sobre el procedimiento para obtener los libros del área de circulación y préstamo la biblioteca deberá proporcionar y difundir a los usuarios el proceso de solicitud de libros a fin de evitar errores y confusiones en los usuarios sobre el proceso de solicitud.	DBC	1	1	En el Anexo 10.24 se muestra la descripción de las actividades para la solicitud de libros.
	Proporcionar sugerencias a los usuarios para la utilización del sistema de referencia y consulta.	La dirección de la biblioteca deberá proporcionar a los usuarios una serie de sugerencias y recomendaciones que ayuden a facilitar la búsqueda del material bibliográfico. Para ello proporcionara una lista de sugerencia las cuales estará ubicada cerca del sistema de referencia y consulta, y el fichero manual.	DBC	1	1	En el Anexo 10.25 se muestran las sugerencias y recomendaciones para utilizar el sistema de referencia y consulta y el fichero.
	Proporcionar la información bibliográfica visible de los libros de mayor demanda.	La dirección de la biblioteca conjuntamente con el personal del área de circulación y préstamo determinaran cuales son los libros de mayor demanda. Una vez determinados la dirección de la biblioteca publicara toda la información bibliográfica referente a esos ejemplares. Así mismo colocara la información en un lugar de fácil acceso o cercano al sistema de referencia y consulta y el fichero. El propósito de proporcionar esta información es agilizar la búsqueda del material bibliográfico ya que si un usuario encuentra el libro deseado en esa información no tendrá que recurrir al sistema de referencia agilizando así el proceso de solicitud.	DBC	1	1	● Establecer las políticas necesarias para proporcionar la información bibliográfica visible de los libros de mayor demanda, de forma eficiente.
	Mejorar las condiciones físicas tanto del fichero electrónico y el sistema de referencia y consulta (computadoras).	La dirección de la biblioteca en conjunto con parte del personal deberá planificar y definir las acciones necesarias para mejorar las condiciones físicas del fichero, de tal manera que estas se encuentren en buenas condiciones tanto de aspecto físico como de contenido. Igualmente para el caso del sistema de referencia y consulta automatizado, la biblioteca deberá considerar la incorporación de más equipos para la prestación del servicio. Así como mejorar las condiciones físicas (aspecto) de las que ya se encuentran funcionando.	DBC y Parte del personal.	1	1	● Establecer las políticas necesarias para mejorar las condiciones físicas tanto del fichero electrónico y el sistema de referencia y consulta.

CATEGORÍA	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	PRIORIDAD	OBSERVACIÓN
COMODIDADES	Acondicionar un espacio para la colocación de las pertenencias de los usuarios.	La dirección de la biblioteca deberá acondicionar un espacio donde los usuarios puedan colocar sus pertenencias, bolsos, morrales etc., el mismo deberá estar resguardado por el personal destinado de atención al usuario el cual entregara al usuario un número correspondiente a la casilla donde se encuentra la pertenencia del usuario.	DBC Personal de atención al usuario.	1-2	1	La dirección de la biblioteca deberá adquirir casilleros para que los usuarios coloquen sus pertenencias. Así como también utilizar la adecuada señalización para informarle al usuario sobre el servicio de "ATENCIÓN AL USUARIO".
	Proporcionar herramientas de estudio a los usuarios.	La dirección de la biblioteca deberá poner a la disposición de los usuarios las herramientas básicas para el estudio, escuadras, reglas, borradores, compas, bolígrafos, lápices, reglas T, correctores entre otros. Las cuales serán administradas por el personal encargado del puesto de atención al usuario, en el cual para que el usuario pueda disponer de las herramientas de trabajo tendrá que proporcionarle al bibliotecario su documento de identificación y una vez que los instrumentos sean devueltos el funcionario entregara su respectiva identificación al usuario, esto con el propósito de proporcionarle al usuario facilidades de estudio. El funcionario estará en la obligación de velar por el cuidado de los instrumentos.	DBC Personal de atención al usuario.	1	1	La biblioteca deberá adquirir para poner a disposición de los usuarios: -Reglas. -Borradores. -Bolígrafos y lápices. -Reglas T -Escuadras. -Compas. -Correctores. -Marcadores. Y todas las herramientas de estudio que la biblioteca considere que puedan ser de utilidad a los usuarios.
	Incorporar nuevos y más asientos de trabajo para los usuarios.	La biblioteca deberá realizar todas las acciones necesarias para incorporar más puestos de trabajo (mesas y sillas) y puestos de trabajo individuales con el propósito de aumentar la capacidad de puestos de trabajo.	DBC	3	1	● Establecer las políticas necesarias para la incorporación de nuevos y más asientos de trabajo para los usuarios.

CATEGORÍA	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	PRIORIDAD	OBSERVACIÓN
PROMOCIÓN DE SERVICIOS	Utilizar carteleros de interés académico, social y cultural.	La dirección de la biblioteca deberá disponer de carteleros cuyo contenido deberá ser de interés académico para los estudiantes, avances tecnológicos, investigaciones entre otros, para ello deberá utilizar carteleros, afiches, murales por medio de los cuales el usuario se sienta atraído. También deberá utilizar todo tipo de recursos para elevar el interés académico como revistas, folletos, impresos, artículos, trabajos, investigaciones entre otros. Así mismo con el propósito de involucrar a los estudiantes en cuanto a los servicios de la biblioteca; la biblioteca deberá contactar a las distintas asociaciones de estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Tierra y gestionar las acciones necesarias para que cada una de ellas participe en este aspecto con la aportación de recursos de interés pertenecientes a sus especialidades.	DBC y Asociaciones de Estudiantes.	2	1-2	Algunas de las acciones necesarias para el cumplimiento de esta acción, la biblioteca deberá: Adquirir nuevas carteleros, investigar sobre acontecimientos de interés académico social y cultural para los estudiantes y publicarlos en las carteleros, involucrar a los estudiantes, entre otras.
	Utilizar carteleros informativos.	La dirección de la biblioteca deberá proporcionar y disponer como mínimo de tres carteleros informativos cuyo contenido deberá estar orientado a informar al usuario de todo lo relacionado al funcionamiento de la biblioteca y todo lo que la misma considere necesario que el usuario debe saber y conocer en lo referente a la biblioteca. Las mismas deberán tener un aspecto agradable para que puedan llamar la atención del usuario y las cuales deberán ser colocadas en lugares visibles, y estas a su vez deberán ser renovadas y actualizadas cada vez que la biblioteca lo considere necesario o se necesite informar sobre un procedimiento a un aspecto.	DBC	1	1	● Establecer las políticas necesarias para la incorporación de carteleros informativos.
	Promocionar los Servicios Bibliotecarios.	A fin de darse a conocer y mejorar las relaciones con la comunidad universitaria, la biblioteca deberá emprender una serie de acciones orientadas a comunicar su misión, objetivos y funciones, al igual que incrementar el uso de sus colecciones y servicios por parte de los diferentes sectores de su población de usuarios.	DBC	1	1	● Establecer las políticas necesarias para la promoción de sus servicios.

Fuente: El Investigador (2011).

Luego de haber planteado la propuesta de “Diseño de un Sistema de Evaluación de la Calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la UDO- Núcleo Bolívar”, conformada por:

1. Factibilidad de implementación del modelo de sistema de evaluación de la calidad para la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar.
2. Presentación de los indicadores para medir y analizar el desempeño de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos.
3. Plan de acciones estratégicas de mejora de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos de la Universidad de Oriente, Núcleo Bolívar
4. Herramienta para el cálculo de indicadores del sistema para la evaluación de la calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar (diseñado en el programa Microsoft office Excel 2007). (Anexo 9)

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El estudio previo al planteamiento de la propuesta realizado en relación a la calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar, permitió concluir lo siguiente:

1. Como resultado del análisis de los datos de la encuesta, en cuanto a los servicios que brinda la biblioteca, fue percibido por los estudiantes de acuerdo a lo siguiente: 36% REGULAR y 34% MAL, es decir, no cumplen con sus expectativas. Existen diversos factores que afectan la calidad de los servicios bibliotecarios, entre los que ubican: condiciones físicas de las instalaciones, pocos lugares de estudio, insatisfacción con el trato que reciben del personal bibliotecario, cantidad y calidad del material bibliográfico existente, equipamiento tecnológico, entre otros.

2. En la percepción de los docentes pertenecientes a la Escuela de Ciencias de la Tierra y a la Unidad de Cursos Básicos, el 74% de los encuestados consideró que el servicio bibliotecario actual es DEFICIENTE y no cumple con sus expectativas. Las referencias bibliográficas no son las adecuadas para las asignaturas que dictan, se encuentran (en su mayoría) obsoletas lo que dificulta su labor de investigación, las instalaciones no se encuentran en condiciones adecuadas para su uso y no existe comunicación entre la biblioteca y los departamentos de las diferentes especialidades que hacen vida en la UDO – Núcleo Bolívar, impidiendo a éstos últimos manifestar sus necesidades, principalmente en lo relacionado a las referencias bibliográficas.

3. El personal bibliotecario valoró el clima laboral actual con un 13% y 22% como INADECUADO, pues consideran que no contribuye con el

desarrollo eficiente de sus funciones. La gestión bibliotecaria no muestra señales de cambios positivos a lo largo de los años, las condiciones de trabajo son regulares pues se ha visto afectada por el deterioro del mobiliario, además la seguridad ha decaído significativamente en los últimos años.

4. Los resultados obtenidos en relación a la evaluación del desempeño de la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 11620:2008 evidenció que el 30% de los 201 requisitos evaluados durante la auditoría cumplen con lo establecido en la norma, existe un 43·% de no cumplimiento de los requisitos y 27% de cumplimiento parcial, que se consideran no conformidades menores representadas por falta de evidencias o cumplimientos parcial de un requisito.

5. Para la cláusula *Percepción del Usuario* de la Norma ISO 11620:2008 se evidenció que existe sólo 17% de los requisitos que cumplen con lo establecido en la norma, 31% de no cumplimiento y 52% de cumplimiento parcial.

6. Para la cláusula *Servicios Públicos* de la Norma ISO 11620:2008 se evidenció que existe sólo 31% de los requisitos que cumplen con lo establecido en la norma, 47% de no cumplimiento y 22% de cumplimiento parcial.

7. Para la cláusula *Servicios Técnicos* se evidenció que existe 67% de los requisitos que cumplen con lo establecido en la norma, 24% de no cumplimiento y 9% de cumplimiento parcial.

8. Para la cláusula *Promoción de Servicios* de la Norma ISO 11620:2008 se evidenció que existe sólo 14% de los requisitos que cumplen con lo establecido en la norma, 67% de no cumplimiento y 19% de cumplimiento parcial.

9. Para la cláusula *Percepción del Usuario* de la Norma ISO 11620:2008 se evidenció que existe sólo 17% de los requisitos que cumplen con lo establecido en la norma, 31% de no cumplimiento y 52% de cumplimiento parcial.

10. Para la cláusula *Disponibilidad y uso de Recursos Humanos* de la Norma ISO 11620:2008 se evidenció que existe sólo 21% de los requisitos

que cumplen con lo establecido en la norma, 32% de no cumplimiento y 47% de cumplimiento parcial.

11. Se determinaron los factores que afectan la calidad de los servicios de la biblioteca tomando en cuenta los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas y la auditoría realizada, se clasificaron en siete (7) categorías: (1) Condiciones físicas, (2) Servicios, (3) Personal bibliotecario, (4) Material bibliográfico, (5) Equipamiento tecnológico, (6) Comodidades y (7) Promoción de servicios. Y se calcularon los niveles de afectación para cada uno de ellos.

El desarrollo de la propuesta estuvo conformado por: (1) Factibilidad de implementación del modelo de sistema de evaluación de la calidad para la Biblioteca, (2) Presentación de los indicadores para medir y analizar el desempeño de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos, (3) Plan de acciones estratégicas de mejora de la Biblioteca y (4) Diseño de herramienta para el cálculo de indicadores del sistema para la evaluación de la calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar (diseñado en el programa Microsoft office Excel 2007). Y la implementación de la propuesta permitirá:

1. Contar con servicios bibliotecarios de calidad que superarán un porcentaje mínimo requerido aproximadamente el 72% de cumplimiento del total de requisitos evaluados (de acuerdo a la evaluación de la propuesta en relación a la Norma ISO 11620:2008).
2. Normalizar los servicios bibliotecarios en función de lo establecido en la Norma ISO 11620:2008 y las necesidades de sus usuarios (estudiantes y docentes).
3. Incluir la opinión y percepción del usuario en pro del mejoramiento de sus servicios. Determinando las necesidades y expectativas de éstos, debido a que podría interactuar con sus usuarios para lograr su satisfacción.
4. Integrar a todo el personal bibliotecario para lograr una meta en común y compartir así la mayor cantidad de información entre sus actividades individuales permitiendo unificarlas en función de ofrecer servicios de calidad y satisfacer las necesidades de los usuarios.
5. Valorar la eficiencia de los recursos asignados para los servicios, elaborando proyectos externos que contribuyan al mejoramiento y expansión

de los servicios. Como la inclusión de la comunicación con las asociaciones institucionales y estudiantiles.

6. Adiestrar y capacitar al personal bibliotecario a fin de introducir una cultura orientada a la calidad.

7. Evaluar de forma continua el rendimiento, permitiendo identificar logros y limitaciones en la prestación de los servicios, en función de mejorar el desempeño de sus actividades y su resultado en cuanto a la satisfacción de sus usuarios.

8. Gestionar un seguimiento continuo de sus servicios por medio de indicadores, que permitan medir, comparar y controlar la gestión de la biblioteca, con las necesidades de sus usuarios y lo establecido en los objetivos de la institución, facilitando la toma de decisiones oportuna para el personal responsable de la gestión.

9. Disponer de información actualizada y relevante para la gestión.

En virtud de lo antes expuesto se considera que la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar en la actualidad no se encuentra brindando servicios de calidad (de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 11620: 2008) y para lograr adecuarse a las exigencias actuales de la educación y de sus usuarios en particular (estudiantes y docentes) debe desarrollar cada una de las actividades planteadas en la propuesta diseñada en el presente estudio.

El éxito de la propuesta radica en el seguimiento constante mediante auditorías y evaluaciones internas, que fortalezcan la gestión desarrollada y permitirá la ejecución inmediata de los planes de acción, normas, procedimientos e instrucciones propuestos.

Como cualquier otro cambio, la adaptación del sistema de evaluación de la calidad de los servicios propuesto, a la gestión actual de la biblioteca no es totalmente sencilla, más sin embargo se determinó que es factible tanto en lo operativo, técnico y en lo económico. El Plan de Acciones estratégicas permite, alcanzar con seguridad el cumplimiento completo y correcto de todos los lineamientos que exige el sistema propuesto, mejorando el desempeño de la biblioteca en relación a los requisitos de la Norma ISO 11620:2008.

Recomendaciones

A lo largo de la investigación se han planteado una serie de recomendaciones ante la implementación de la propuesta y su posterior desarrollo, sin embargo, es importante que la dirección de la Biblioteca Central de la UDO – Núcleo Bolívar y cada uno de los responsables designados en el plan de acciones estratégicas planteado, considere lo siguiente.

1. Capacitar al personal bibliotecario en lo referente a la Norma ISO 11620:2008 a fin de manejar la terminología utilizada y los indicadores planteados. Puede lograrse, realizando cursos sobre temas relacionados a la calidad, así como charlas, talleres, actividades interactivas y evaluaciones dentro de la organización.
2. Establecer objetivos orientados a alcanzar la eficacia y eficiencia de los servicios bibliotecarios, que deberán ser controlados, medidos y evaluados a intervalos de tiempo planificados.
3. Revisar la opinión de los usuarios, pues son fuente importante de oportunidades de mejora.
4. La biblioteca deberá adquirir el compromiso de apoyar o de contribuir al aprendizaje académico de los estudiantes, proporcionándole todas las herramientas para la prestación de un servicio eficiente.
5. Trabajar en equipo y la mayor comunicación posible de todo el personal, de ésta forma todos podrán trabajar en conjunto hacia la misma meta.
6. Velar por el cumplimiento de las normas de trabajo de los empleados, especialmente aquellas donde se hace énfasis en cuanto al trato que han de recibir los usuarios y aquellos elementos que puedan interferir en el desempeño de sus funciones.
7. Obtener los resultados de los indicadores relacionados al material bibliográfico la dirección de la biblioteca que deberá actualizar y aumentar el número de ejemplares para las respectivas colección que lo ameriten. Así mismo, es importante que se ejecuten jornadas de trabajo donde para el mantenimiento a los libros, además de involucrar a los estudiantes y

profesores. Además de llevar a cabo cada cierto tiempo el descarte de las bibliografías que cuya demanda es muy baja o nula.

8. Promover la utilización de los buzones de quejas y sugerencias por parte de los usuarios e incorporar a la gestión de la biblioteca aquellas sugerencias que puedan ayudar a mejorar los servicios bibliotecarios.

9. Manejar y controlar los indicadores de gestión planteados, para hacer seguimiento a los aspectos importantes como: condiciones físicos, servicios, personal, material bibliográfico, material tecnológico, comodidades y promoción de servicios.

10. Evaluar si realmente es necesario dicho cambio y si éste agrega algún valor, para ello se podrá emplear por un plazo mediano, como prueba piloto de medición.

11. Implementar el sistema documental elaborado, dando cumplimiento a los lineamientos allí establecidos.

12. Crear un sistema de incentivo eficaz que permite orientar al personal a alcanzar la eficiencia de los servicios bibliotecarios.

13. Revisar el funcionamiento de la biblioteca a intervalos planificados, mediante auditorías internas, para determinar si es conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de la norma.

Referencias Bibliográficas

Referencias Bibliográficas

- Abad, D. (1996). **El Control de Gestión**. Bogotá: Interconed Editores.
- Arias, F. (2006). **El Proyecto de Investigación**. (5ª Ed). Caracas: Episteme.
- Balestrini, M. (2002). **Cómo se elabora el proyecto de investigación**. Caracas: Consultores Asociados
- Barragan, R. (2001). **Formulación de Proyectos de Investigación**. La Paz PIEB
- Bavaresco, A. (1996). **Proceso Metodológico de la Investigación**. (3ª. Ed) Maracaibo: Servicios Bibliotecarios de la Universidad del Zulia.
- Beltrán, J. (1998). **Indicadores de Gestión**. (2da. Ed) Bogotá, Colombia. Editorial 3R Editores.
- Berry, L. (1994). **Management Siglo XXI. Administración Total del Mejoramiento Continuo: La Nueva Generación**. Colombia: Ediciones Mc Graw Hill.
- Berry, L. y Parasuraman, A. (1991). **Marketing Services: competing through Quality**. New York: Free Press.
- Colombo, L. (2006). **Diseño de un sistema de indicadores de gestión para la dirección de investigaciones de la Contraloría General del estado Lara**. Tesis de Especialización, Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Lara.
- Estupiñán, A. (2004). **Diseño de indicadores de la producción en la industria de producción de alimentos: Aplicación del modelo en una empresa de la industria de alimentos de la ciudad de Barranquilla en la Costa Atlántica Colombiana**. Tesis Doctoral. Barranquilla: Colombia.
- García, A. (2004). **Propuesta de un Sistema de Indicadores para controlar y evaluar la gestión universitaria. Caso: Vice- Rectorado Luis Caballero Mejías**. Trabajo Especial de Grado para optar al libro de Especialista en Gerencia de Proyectos de la Universidad Católica Andrés Bello, Caracas Venezuela.

- Gronroos, C. (1984). **A service quality model and its marketing implications**. European Journal of Marketing, 18.
- Guerrero, O. (2004), **Gerencia pública: una aproximación plural**. Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Guevara, I. (2000). **Auditoría de la gestión pública: sistema de indicadores para el seguimiento, control y evaluación**. Revista Guarismo, 47.
- Hernández, R., Fernández, C. Y Baptista, P., (2003). **Metodología de la Investigación**. (3ra. Ed.). México: Mc. Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. Y Baptista, P., (2006). **Metodología de la Investigación**. (4ta. Ed.). México: Mc. Graw Hill.
- Horovitz, J. (1994). **La Calidad del Servicio**. Santa Fé de Bogotá, Colombia: Mc. Graw
- Hughes, J. (1995). **DEADE. Fases de evolución del sistema de control de gestión**. Comisión Europea. 2000
- ISO 2789. (1991). **Información y Documentación-Estadística de biblioteca internacional**. Fondonorma.
- ISO 8402. (1998). **Gestión de calidad y aseguramiento de la calidad – Vocabulario**. Fondonorma.
- ISO 9000. (2006). **Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario**. Fondonorma.
- ISO 11620. (2008). **Información y documentación - Indicadores de desempeño para Bibliotecas**. Fondonorma.
- Jiménez, J. (1987). **Objetivos y Metodología de un Sistema de Indicadores**. Seminarios Tribunal de Cuentas, Madrid.
- Lau, Jesús (2007). **Ambiente laboral: estrategias para el trabajo efectivo en bibliotecas**. Alfagrama Ediciones, Buenos Aires.
- Lusthaus, C; Adrien, M; Anderson, G; Carden, F; y Montalván, G. (2002). **Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño, Banco Interamericano de Desarrollo**. Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo, Canadá.
- Mariño, H. (2003). **Gerencia de Procesos: indicadores de gestión**. Edición y Diagramación Electrónica Alfomega S. A Bogotá Colombia.

- Méndez, C. (2001). **Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de Investigación.** (4ta Ed.). McGraw-Hill. Colombia.
- Miguel, E. (2005), **Introducción a la gestión (Management).** Universidad Politécnica de Valencia, Valencia España.
- Namakforoosh, M. N. (2005). **Metodología de la Investigación.** (2da Ed.). México: Limusa.
- Onrubia, J. (2005), **Evaluación y gestión eficiente en el sector público: Aspectos organizativos e institucionales.** Ekonomiaz, 60 (1).
- Pacheco, J; Castañeda, W; y Caicedo, C. (2002). **Indicadores integrales de Gestión.** McGraw-Hill, Bogotá.
- Palella, S., y Martins, F. (2004). **Metodología de la investigación cuantitativa.** Caracas: FEDEUPEL.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). **A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research.** Journal of Marketing, 49.
- Pedraja, F; Salinas, J; y Salinas, M. (2005). **Los indicadores de gestión en el Sector Público.** Revista de Economía y Estadística, XLIII (2).
- Pérez, A. (2006). **Guía Metodológica para anteproyectos de Investigación.** Caracas. FEDEUPEL.
- Rincón, R.I (1998). **Los Indicadores de Gestión Organizacional una Guía para su Definición.** Rev. Universidad EATIT111, julio, agosto, septiembre.
- Rivas, E, (1997). **Estadística General.** (10ma Ed). Universidad Central de Venezuela, Caracas: Ediciones de la biblioteca.
- Rodríguez, J. (2006), **Administración I.** International Thomson Editores, México.
- Sabino, C. (1992) **El proceso de Investigación.** Venezuela: Editorial Panapo.
- Sabino, C. (1996) **El proceso de Investigación.** Argentina: Lumen Humanitas.
- Sabino, C. (2.002) **El proceso de Investigación.** (1ra. Ed.). Venezuela: Editorial Panapo.
- Soria, V. (2002), **Relaciones humanas.** (2da. Ed.). Limusa, México.
- Spiegel, M. (2002). **Estadística.** Serie Shaum. Colombia: McGraw-Hill.
- Stoner, J; Freeman, E; y Gilbert, D. (1994). **Administración.** (6ta. Ed.). Pearson Educación, México.
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). **El proceso de la investigación científica.** (3ra. Ed.). México: limosa.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2005). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Caracas: FEDEUPEL.

Zambrano, A. (2007). **Planificación estratégica: Presupuesto y control de la gestión pública**. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.

Zeithaml, V., Berry, L. y Parasuraman, A. (1993). **The nature and determinants of customer expectations of service**. Journal of the Academy of Marketing Science, 21 (1).

Zeithaml, VA, Parasuraman, A. y Berry, LL (1991). **Refinamiento y nueva valoración de la escala de SERVQUAL**. Journal of Marketing 67. New York.

Referencias electrónicas

Barrios, A; y Ravasi, J. (2007), **Satisfacción de Usuarios de la Mediateca de la Universidad Fasta**. Universidad de Fasta – Argentina. Disponible en: http://www.ufasta.edu.ar/biblioteca/ebooks/satisfacci%C3%B3n_de_usuarios.pdf. [Consulta 2010, noviembre 12]

Beguirí, G y Olguín, L. (2005), **Estudio sobre la Percepción del usuario en una Biblioteca Universitaria. Norma Iso 11620**. Universidad Nacional de San Juan, Puerto Rico. Disponible en: <http://www.uniram.com.ar/jornadas/XXV/TC-14.pdf>, [Consulta 2010, noviembre 12]

Cabrero, J y Martínez, M (2008). **Apuntes Metodología de la Investigación I**. Alicante: España. Disponible en: http://perso.wanadoo.es/aniorte_nic/apunt_metod_investigac4_4.htm. [Consulta 2011, enero 09]

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Disponible en: <http://www.venezuela-oas.org/Constitucion%20de%20Venezuela.htm>. [Consulta 2010, diciembre 17]

Diccionario de la Real Academia Española (2005), Disponible en: <http://www.rae.es/>. [Consulta 2010, octubre 23]

Gómez, J. (1998), **La función de la Biblioteca en la Educación Superior: Estudio aplicado a la Biblioteca Universidad de Murcia**. Tesis de doctorado realizada en la Universidad de Murcia, España. Disponible en:

- http://www.tdr.cesca.es/TDX/TDR_UM/TESIS/AVAILABLE/TDR-1107106-134142//gomezhernandez.pdf. [Consulta 2010, noviembre 12]
- Ley del Sistema Venezolano para la Calidad. Disponible en: <http://web.laoriental.com/leyes/L023M/L023MT1Cap1.htm>. [Consulta 2010, noviembre 12]
- Martínez, M, y Coronado, G. (2003). **Indicadores para la evaluación integral de la Productividad Académica en la Educación Superior**. Disponible en: <http://www.uv.es/Relieve>. [Consulta 2010, noviembre 12]
- Pillou, J., (2004). **Calidad-Introducción**. Disponible en: <http://es.kioskea.net/qualite/qualite-introduction.php3>. [Consulta 2010, diciembre 17]
- Pinto, M. (1994), **Indicadores de calidad descriptiva en la gestión de los procesos analítico-documentales**. IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada. Disponible en: http://www.mariapinto.es/web/doc/DOCUMA_1.pdf. [Consulta 2010, noviembre 12]
- Ramírez, M. (2008). **Historia de la Universidad de Oriente (U.D.O.) Venezuela**. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos61/historia-universidad-oriente-venezuela/historia-universidad-oriente-venezuela.shtml>, [Consulta 2010, noviembre 12]
- Sánchez, J. (2002). **Análisis de Rentabilidad de la empresa**. Disponible en: <http://www.ciberconta.unizar.es/LECCION/anarenta/analisisR.pdf>, [Consulta 2010, noviembre 12]
- Universidad de Oriente (2010), Disponible en: <http://www.udo.edu.ve/>, [Consulta 2010, octubre 23]
- Vásquez, Marcelo, (2007), **La calidad, el concepto actual que debe ser manejado adecuadamente por los gerentes y funcionarios de toda organización**. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/concepto-de-calidad-y-como-debe-ser-manejado-por-funcionariosy-gerentes.htm>. [Consulta 2010, octubre 23]

A N E X O S

A N E X O 1 -

Funciones de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente

Dirección: Velar por el cumplimiento de las normas y reglamentos, coordinar las actividades relacionadas con el servicio bibliotecario, aprobar las solicitudes de solvencias, proyectar la biblioteca en la comunidad universitaria, elaborar Informe de necesidades, relacionar a la biblioteca con los servicios de docencia, investigación y extensión, organizar y dirigir reuniones en el trabajo, involucrar al personal docente con las actividades que se ofrecen en el servicio, supervisar las labores de mantenimiento, mantener constante comunicación con la coordinación general de bibliotecas, organizar cursos y adiestramientos para el personal, tramitar solicitudes de compra y servicios, elaborar el plan operativo anual, elaborar proyectos tendientes a ampliar y/o mejorar el servicio bibliotecario, controlar el rendimiento laboral de los funcionarios, instruir al personal en cuanto a las actividades a desarrollar, mantener el orden y la disciplina en la biblioteca tomando las medidas pertinentes, ejercer la custodia y mantenimientos de inventarios de los bienes adscritos a la biblioteca, firmar la correspondencia y documentos que emanen de la actividad diaria, responder ante el coordinador académico y decana; sobre el cumplimiento de la biblioteca, de las políticas, normas y reglamentos internos del servicio, asistir a las reuniones convocadas, supervisar el desarrollo del Sistema Alejandría.

Informática: su principal función es gestionar todo lo relacionado al soporte técnico de Alejandría.

Aseo y limpieza: el personal de aseo y limpieza tiene como principal función mantener en condiciones limpias e higiénicas las instalaciones físicas de la biblioteca, así como también mantener limpios y ordenados los puestos de trabajo y las distintas salas de la biblioteca.

Secretaría: Tramitar correspondencia, su entrada y salida, recibir y entregar documentos, atender llamadas telefónicas, atender visitas y brindar información, gestionar el archivo de documentos, informar sobre todo lo referente a la biblioteca, estar al día de la tramitación de expedientes.

Procesos técnicos: El personal de procesos técnicos es el encargado de gestionar todo lo relacionado al soporte técnico de Alejandría.

Servicio de recepción de objeto: Receptor guía, resguardar, recibir y entregar bolsos, pertenencias y demás objetos que no puedan entrar a las diferentes salas de la biblioteca y colocarlos en los puestos numerados, mantener en orden el área de trabajo y atender al usuario.

Sala de referencia y planoteca: es el encargado del préstamo de los ejemplares únicos de los cuales dispone la biblioteca. El trabajador encargado de esta sala es el encargado de ubicar los libros en los anaqueles, velar por el orden y buen funcionamiento de la sala, así como también evitar que los libros se extravíen.

Sala de tesis: Es el encargado del préstamo de las tesis y publicaciones periódicas de las cuales dispone la biblioteca. Su función es ubicar la tesis y publicaciones solicitadas por los usuarios, así mismo tiene como función velar y hacer cumplir el orden dentro de la sala.

Servicio de circulación y préstamo: Es el encargado de dar respuestas a la mayoría de las solicitudes hechas por los usuarios en cuanto a libros. Entre sus principales funciones están: informarle a los usuarios sobre su estado en la biblioteca, entregar y recibir los libros solicitados, informarle al usuario cuando se debe entregar el o los libros prestados etc.

Sala de internet: Es el encargado de proporcionar a los usuarios los servicios de computación e internet. El encargado de la sala de internet entre sus principales funciones están: elaborar los carnets de la biblioteca, realizarle mantenimiento técnico a los equipos de computación, orientar a los usuarios de cómo deben usar los equipos etc.

ANEXO 2 -
Cronograma de Actividades

Proyecto: Diseño de un Sistema de Evaluación de la Calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar, basado en la Norma ISO 11620.

Elaborado por: Ing. Marilin Arciniegas.

Actividades del Proyecto		Meses																												Fecha	
		Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril					
		Semanas																												Inicio	Final
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Selección del área de investigación.																												04/10/2010	15/10/2010	
2	Identificación del Problema y formulación de los Objetivos.																												15/10/2010	28/10/2010	
3	Definición de la estructura y elaboración del Capítulo I.																												15/10/2010	03/11/2010	
4	Desarrollo del Capítulo II – Marco Metodológico.																												03/11/2010	24/11/2010	
6	Recopilación y Revisión Bibliográfica para los Antecedentes de la Investigación.																												24/11/2010	01/12/2010	
7	Elaboración del Capítulo III – Marco Teórico.																												04/12/2010	05/01/2011	
8	Revisión del Proyecto de TEG																												05/01/2011	19/01/2011	

[illegible]

ANEXO 3 -
Formatos de Encuestas empleadas en el diagnóstico

Anexo 3.1 – Formato de Encuesta para los estudiantes



Encuesta para diagnosticar el funcionamiento actual de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar.

Objetivo: Recopilar información relevante sobre el funcionamiento actual de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos, así como los factores que afectan la calidad de los servicios prestados por esta organización.

Alcance: Diagnosticar el funcionamiento actual de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos, así como también determinar los factores que afectan la calidad de los servicios prestados por esta organización.

Instrucciones:

1. Lea cuidadosamente cada pregunta antes de contestar.
2. Al contestar, hágalo con la mayor objetividad y sinceridad posible.
3. En la Sección N°1 – Calificación por Procesos verbales, señale con una **X** la respuesta que corresponda según su criterio.
4. En la Sección N°2 – Selección Múltiple, marque con una **X** (sólo una opción) la respuesta que concuerde con su criterio.

Nota: Sus respuestas serán tratadas con la mayor confiabilidad y solo serán usadas con fines académicos. Por ninguna razón serán identificadas y utilizadas para otros fines.

Sección N°1 – Clasificación por Procesos verbales

Cuando se trata de:	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Horario de atención de la Biblioteca					
Espacio físico de la Biblioteca					
Espacio físico de la sala de lecturas					
Satisfacción con las salas de lecturas					
Cantidad de puestos de trabajo individual					
Ambiente de estudio dentro de la Biblioteca					
Competencia del personal					
Cordialidad del personal					
Orientación por parte del personal dentro de la Biblioteca					
Tiempo empleado en completar sus solicitudes					
Información de la Biblioteca disponible en carteleros u otros medios					
Cantidad de material bibliográfico que posee					
Calidad del material bibliográfico que posee					
Disponibilidad del material bibliográfico					
Servicio de reservas de material bibliográfico					
Cantidad de días en préstamo de material bibliográfico					
Cantidad de libros prestados					
Equipamiento tecnológico que posee					
Servicio de sala de computación					
Espacio físico de la sala de computación					
Cantidad disponibles de computadoras					
Disponibilidad de página web de la biblioteca					
Servicio de ayuda en la búsqueda de material bibliográfico					
Servicio de préstamo en la sala					
Servicio de préstamo a domicilio					
Recursos para atraer usuarios a la biblioteca					
Claridad de señalización dentro de la Biblioteca					
Disponibilidad de recursos humanos					
Iluminación de la biblioteca					
Ventilación de la biblioteca					

En general ¿cómo evaluaría la calidad del servicio ofrecido por la biblioteca como un todo?					
---	--	--	--	--	--

Sección N° 2 – Selección Múltiple

El horario establecido para servicios de la biblioteca durante las vacaciones (cursos de intensivos), lo considero:

- ☐ Totalmente adecuado.
- ☐ Medianamente adecuado.
- ☐ Adecuado.
- ☐ Desadecuado.
- ☐ Totalmente desadecuado.

Las salas de lecturas cuentan con espacios:

- ☐ Muy silenciosos.
- ☐ Silenciosos.
- ☐ Aceptables.
- ☐ Ruidosos.
- ☐ Muy Ruidosos.

La disponibilidad de salas de lecturas es:

- ☐ Más que suficiente.
- ☐ Suficiente.
- ☐ Aceptable.
- ☐ Escasa.
- ☐ Muy escasa.

El material bibliográfico con que cuenta la Biblioteca, se encuentra:

- ☐ Muy actualizado.
- ☐ Actualizado.
- ☐ Aceptable.
- ☐ Desactualizado.
- ☐ Muy desactualizado.

Utilizo los servicios de la Biblioteca:

- ☐ Diariamente.
- ☐ Semanalmente.
- ☐ Mensualmente.
- ☐ Semestralmente.
- ☐ Nunca.

Los servicios prestados por la Biblioteca se ajustan a mis necesidades de investigación y aprendizaje:

- ☐ Totalmente de acuerdo.
- ☐ Medianamente de acuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ Totalmente en desacuerdo.

Algún comentario o sugerencia para mejorar los servicios de la biblioteca:

Gracias por completar la encuesta!!!

Anexo 3.2 – Formato de Encuesta para los docentes



Encuesta para diagnosticar el funcionamiento actual de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar.

Objetivo: Recopilar información relevante sobre el funcionamiento actual de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos, así como los factores que afectan la calidad de los servicios prestados por esta organización.

Alcance: Diagnosticar el funcionamiento actual de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos, así como también determinar los factores que afectan la calidad de los servicios prestados por esta organización.

Instrucciones:

5. Lea cuidadosamente cada pregunta antes de contestar.
6. Al contestar, hágalo con la mayor objetividad y sinceridad posible.
7. En la Sección N°1 –Cerradas Dicotómicas, señale con una **X** la respuesta que corresponda a su opinión.
8. En la Sección N°2 – Calificación por Procesos verbales, indique para cada uno de los servicios la ponderación que según su criterio merezca.

Nota: Sus respuestas serán tratadas con la mayor confiabilidad y solo serán usadas con fines académicos. Por ninguna razón serán identificadas y utilizadas para otros fines.

Sección N°1 – Cerrada Dicotómica

Ítems	SI	NO
¿Las referencias bibliográficas existentes en la biblioteca son adecuadas para sus necesidades docentes?		
¿Las referencias bibliográficas existentes en la biblioteca se adecuan a sus necesidades de investigación?		
¿Cuándo solicita información bibliográfica queda satisfecho con los resultados?		
¿El sitio WEB de la biblioteca ofrece la información que necesita?		
¿Está bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que ofrece la biblioteca?		
¿Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura) de la biblioteca son las adecuadas?		
¿Las condiciones de trabajo (silencio, orden) en los espacios de la biblioteca son las adecuadas?		
¿El trato del personal que atiende la biblioteca es amable y cordial?		
¿El horario habitual de apertura de la biblioteca se adecua a sus necesidades?		
¿Ha recibido y enviado el formulario para indicar la bibliografía mínima obligatoria para su asignatura?		
¿Los profesionales bibliotecólogos responden a sus requerimientos?		
¿Considera que el equipamiento tecnológico de la biblioteca es el adecuado?		

Sección N° 2 – Clasificación por Procesos verbales

En una escala del 1 al 5 (Donde 5 es Muy Bueno y 1 Muy Malo) ¿Cómo calificaría los siguientes servicios Bibliotecarios?

- a. Consulta de sala ()
- c. Préstamos de libros de colección de reserva ()
- e. Servicios de referencia ()
- g. Audiovisuales ()

- b. Préstamos de libros de colección general ()
- d. Referencias electrónicas ()
- f. Charlas de formación de usuarios ()
- h. Salas de estudio grupal ()

Algún comentario o sugerencia para mejorar los servicios de la biblioteca:

Gracias por completar la encuesta!!!

Anexo 3.3 – Formato de Encuesta para los empleados bibliotecarios



Encuesta para diagnosticar el funcionamiento actual de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar.

Objetivo: Recopilar información relevante sobre el funcionamiento actual de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos, así como los factores que afectan la calidad de los servicios prestados por esta organización.

Alcance: Diagnosticar el funcionamiento actual de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos, así como también determinar los factores que afectan la calidad de los servicios prestados por esta organización.

Instrucciones:

1. Lea cuidadosamente cada pregunta antes de contestar.
2. Al contestar, hágalo con la mayor objetividad y sinceridad posible.
3. En la Sección N°1 – Calificación por Procesos verbales, señale con una **X** la respuesta que corresponda según su criterio.
4. En la Sección N°2 – Preguntas con Respuestas Abiertas, responda brevemente lo que considere según su criterio. .

Nota: Sus respuestas serán tratadas con la mayor confiabilidad y solo serán usadas con fines académicos. Por ninguna razón serán identificadas y utilizadas para otros fines.

Sección N°1 – Calificación por Procesos verbales**Valoración del clima laboral**

Valoración del clima laboral	Nada	Poco	Suficiente	Bastante	Mucho
¿Considera que su puesto de trabajo dentro de la biblioteca tiene la autonomía suficiente, para hacer uso de su propio criterio?					
¿Dentro de la Biblioteca, se pone especial énfasis en la calidad del trabajo y en el cumplimiento de los objetivos que deben lograrse?					
¿Percibe que la organización establece metas relacionadas a la calidad de los servicios y comunica el compromiso que debe asumir cada trabajador (a) con ellas?					
¿Es recompensado(a) por el trabajo bien hecho?					
¿Considera que su cargo dentro de la biblioteca está bien definido?					
¿Conoce bien cuáles son sus responsabilidades dentro de la Biblioteca?					
¿Se encuentra el trabajo dividido de forma equilibrada entre el personal de unidad a la que perteneces en la biblioteca?					
¿Suelen informarle de los resultados de tu trabajo?					
¿La organización estimula su desarrollo profesional?					
¿Se le designan sus responsabilidades de forma clara, de forma que no exista ninguna duda sobre la función que tiene que desempeñar?					
¿Percibe que la persona que la Dirección de la Biblioteca se involucra en la función que realiza?					
Entre los compañeros de trabajo ¿Existe un buen clima de compañerismo y colaboración?					
¿Considera que los usuarios (estudiantes y docentes) se encuentran satisfechos con el trabajo que desempeña?					

Evolución de la Gestión Bibliotecaria

Evolución de la Gestión Bibliotecaria desde su ingreso a la organización hasta la fecha, en cuanto a:	Mucho Peor	Peor	Igual	Mejor	Mucho Mejor
Formación					
Oportunidades de promoción					
Organización interna					
Comunicación interna					

Condiciones de Trabajo

Condiciones de Trabajo , en cuanto a:	Muy Malas	Malas	Regular	Buenas	Muy Buenas
Mobiliario					
Disponibilidad de equipos de información					
Equipo de oficina (teléfono, fax, etc.)					
Material de oficina					
Aplicaciones informáticas					
Espacio para trabajar					
Iluminación y temperatura					
Limpieza					
Seguridad física en el área de trabajo					

Sección N° 2 – Preguntas con respuestas abiertas.

¿Considera usted algún otro servicio que debería ofrecer la Biblioteca que no lo ofrece actualmente? En caso de que su respuesta sea afirmativa, indicar ¿Qué servicio?

¿Ha recibido alguna queja por parte de los usuarios (estudiantes y docentes) de la Biblioteca, en relación a la calidad de los servicios ofrecidos? En caso de que su respuesta sea afirmativa, indicar ¿Qué servicios reciben más quejas?

Algún comentario o sugerencia para mejorar los servicios de la biblioteca:

**Gracias
por completar la encuesta!!!**

A N E X O 4 -
Validación de los formatos de encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE INGENIERÍA
PROGRAMA: SISTEMAS DE LA CALIDAD

Estimado profesor (a) :Ing. Lisett Páez

Me dirijo a usted en la oportunidad de solicitarle su valiosa colaboración, para validar en su condición de experto, el instrumento de recolección de información, el cual forma parte del trabajo especial de grado titulado: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE – NÚCLEO BOLÍVAR, BASADO EN LA NORMA ISO”**, para optar al título de **Especialista en Sistemas de la Calidad**.

Seguidamente se anexan: objetivos de la investigación, operacionalización de variables, instrucciones, los formatos de encuesta y la matriz de validación.

De antemano agradezco su colaboración y disposición de su valioso tiempo.

Atentamente: Ing. Marilin Arciniegas
C.I.17.381.584

Matriz de validación del Formato de encuesta para los estudiantes.

Matriz de validación del cuestionario dirigido a los estudiantes													
Ítems	Pertinencia de los ítems con los objetivos			Pertinencia con las variables, ítems e indicadores.			Pertinencia con la secuencia, claridad, coherencia y reacción.			Calidad técnica y Representación			
	S	MS	I	S	MS	I	S	M S	I	S	MS	I	
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													
26													
27													
28													
29													
30													
31													
32													
33													
34													
35													
36													
37													
38													

Simbología:

S = Suficiente.

MS = Medianamente Suficiente.

I = Insuficiente.

Matriz de validación del Formato de encuesta para los docentes.

Matriz de validación del cuestionario dirigido a los profesores													
Ítem s	Pertinencia de los ítems con los objetivos			Pertinencia con las variables, ítems e indicadores.			Pertinencia con la secuencia, claridad, coherencia y reacción.			Calidad técnica y Representació n			Observaciones
	S	M S	I	S	MS	I	S	M S	I	S	MS	I	
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													

Simbología:

S = Suficiente.

MS = Medianamente Suficiente.

I = Insuficiente.

Matriz de validación del Formato de encuesta para el personal bibliotecario.

Matriz de validación del cuestionario dirigido al personal de la biblioteca													
Ítem s	Pertinencia de los ítems con los objetivos			Pertinencia con las variables, ítems e indicadores.			Pertinencia con la secuencia, claridad, coherencia y reacción.			Calidad técnica y Representació n			Observaciones
	S	M S	I	S	MS	I	S	M S	I	S	MS	I	
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													
26													
27													
28													
29													

Simbología:

S = Suficiente.

MS = Medianamente Suficiente.

I = Insuficiente.

Ing. Lisett Paéz

Nota: Firma para la validación para los tres formatos de encuesta.



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE INGENIERÍA
PROGRAMA: SISTEMAS DE LA CALIDAD

Estimado profesor (a) :Ing. Luis Franco

Me dirijo a usted en la oportunidad de solicitarle su valiosa colaboración, para validar en su condición de experto, el instrumento de recolección de información, el cual forma parte del trabajo especial de grado titulado: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE – NÚCLEO BOLÍVAR, BASADO EN LA NORMA ISO”**, para optar al título de **Especialista en Sistemas de la Calidad**.

Seguidamente se anexan: objetivos de la investigación, operacionalización de variables, instrucciones, los formatos de encuesta y la matriz de validación.

De antemano agradezco su colaboración y disposición de su valioso tiempo.

Atentamente: Ing. Marilin Arciniegas
C.I.17.381.584

Matriz de validación del Formato de encuesta para los estudiantes.

Matriz de validación del cuestionario dirigido a los estudiantes													
Ítems	Pertinencia de los ítems con los objetivos			Pertinencia con las variables, ítems e indicadores.			Pertinencia con la secuencia, claridad, coherencia y reacción.			Calidad técnica y Representación			
	S	MS	I	S	MS	I	S	M S	I	S	MS	I	
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													
26													
27													
28													
29													
30													
31													
32													
33													
34													
35													
36													
37													
38													

Simbología:

S = Suficiente.

MS = Medianamente Suficiente.

I = Insuficiente.

Matriz de validación del Formato de encuesta para los docentes.

Matriz de validación del cuestionario dirigido a los profesores													
Ítem s	Pertinencia de los ítems con los objetivos			Pertinencia con las variables, ítems e indicadores.			Pertinencia con la secuencia, claridad, coherencia y reacción.			Calidad técnica y Representació n			Observaciones
	S	M S	I	S	MS	I	S	M S	I	S	MS	I	
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													

Simbología:

S = Suficiente.

MS = Medianamente Suficiente.

I = Insuficiente.

Matriz de validación del Formato de encuesta para el personal bibliotecario.

<i>Matriz de validación del cuestionario dirigido al personal de la biblioteca</i>													
Ítem s	Pertinencia de los ítems con los objetivos			Pertinencia con las variables, ítems e indicadores.			Pertinencia con la secuencia, claridad, coherencia y reacción.			Calidad técnica y Representación			Observaciones
	S	M S	I	S	MS	I	S	M S	I	S	MS	I	
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													
26													
27													
28													
29													

Simbología:

S = Suficiente.

MS = Medianamente Suficiente.

I = Insuficiente.

Ing. Luis Franco

Nota: Firma para la validación para los tres formatos de encuesta.



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE INGENIERÍA
PROGRAMA: SISTEMAS DE LA CALIDAD

Estimado profesor (a) :Ing. Alexis Perales

Me dirijo a usted en la oportunidad de solicitarle su valiosa colaboración, para validar en su condición de experto, el instrumento de recolección de información, el cual forma parte del trabajo especial de grado titulado: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE – NÚCLEO BOLÍVAR, BASADO EN LA NORMA ISO”**, para optar al título de **Especialista en Sistemas de la Calidad**.

Seguidamente se anexan: objetivos de la investigación, operacionalización de variables, instrucciones, los formatos de encuesta y la matriz de validación.

De antemano agradezco su colaboración y disposición de su valioso tiempo.

Atentamente: Ing. Marilin Arciniegas

C.I.17.381.584

Matriz de validación del Formato de encuesta para los estudiantes.

Matriz de validación del cuestionario dirigido a los estudiantes													
Ítems	Pertinencia de los ítems con los objetivos			Pertinencia con las variables, ítems e indicadores.			Pertinencia con la secuencia, claridad, coherencia y reacción.			Calidad técnica y Representación			
	S	MS	I	S	MS	I	S	M S	I	S	MS	I	
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													
26													
27													
28													
29													
30													
31													
32													
33													
34													
35													
36													
37													
38													

Simbología:

S = Suficiente.

MS = Medianamente Suficiente.

I = Insuficiente.

Matriz de validación del Formato de encuesta para los docentes.

Matriz de validación del cuestionario dirigido a los profesores													
Ítems	Pertinencia de los ítems con los objetivos			Pertinencia con las variables, ítems e indicadores.			Pertinencia con la secuencia, claridad, coherencia y reacción.			Calidad técnica y Representación			Observaciones
	S	M	I	S	MS	I	S	M	I	S	MS	I	
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													

Simbología:

S = Suficiente.

MS = Medianamente Suficiente.

I = Insuficiente.

Matriz de validación del Formato de encuesta para el personal bibliotecario.

<i>Matriz de validación del cuestionario dirigido al personal de la biblioteca</i>													
Ítem s	Pertinencia de los ítems con los objetivos			Pertinencia con las variables, ítems e indicadores.			Pertinencia con la secuencia, claridad, coherencia y reacción.			Calidad técnica y Representación			Observaciones
	S	M S	I	S	MS	I	S	M S	I	S	MS	I	
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													
26													
27													
28													
29													

Simbología:

S = Suficiente.

MS = Medianamente Suficiente.

I = Insuficiente.

Ing. Alexis Perales

Nota: Firma para la validación para los tres formatos de encuesta.

A N E X O 5 -
Validación de auditoría – Reunión de Apertura y Cierre



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE INGENIERÍA
PROGRAMA: SISTEMAS DE LA CALIDAD

AUDITORIA:
LISTA DE ASISTENCIA

ASUNTO: Reunión de Apertura para la auditoría de diagnóstico sobre la evaluación del desempeño de de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 11620:2008.

APERTURA ☐ CIERRE ☐
FECHA: 29/ 05/ 2011 HORA: 2:00pm

Nombre y Apellido	Dependencia	Firma	Teléfono - Email
Niorelis Chirinos	Dirección / Biblioteca Central UDO – Núcleo Bolívar		0424- 9673771
Marcos Rodríguez	Estudiante 10mo semestre / Ing. Industrial UDO – Núcleo Bolívar		0416- 6853866
Marilin Arciniegas	Auditor / Departamento Ing. Industrial UDO – Núcleo Bolívar		0424- 9049467



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE INGENIERÍA
PROGRAMA: SISTEMAS DE LA CALIDAD

AUDITORIA:
LISTA DE ASISTENCIA

ASUNTO: Reunión de Cierre para la auditoría de diagnóstico sobre la evaluación del desempeño de la Biblioteca Central de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 11620:2008.

APERTURA ☐ CIERRE ☐
FECHA: 29/ 05/ 2011 HORA: 5:00pm

Nombre y Apellido	Dependencia	Firma	Teléfono - Email
Niorelis Chirinos	Dirección / Biblioteca Central UDO – Núcleo Bolívar		0424- 9673771
Marcos Rodríguez	Estudiante 10mo semestre / Ing. Industrial UDO – Núcleo Bolívar		0416- 6853866
Marilin Arciniegas	Auditor / Departamento Ing. Industrial UDO – Núcleo Bolívar		0424- 9049467

A N E X O 6 -

Propuesta - Formato de Satisfacción del Usuario.



ENCUESTA DIRIGIDA AL USUARIO PARA LA MEDICIÓN Y CONTROL DE LOS INDICADORES

Objetivo: Conocer cuál es la percepción que como usuarios tienes sobre aspectos relacionados a los servicios y funcionamiento de la biblioteca.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada uno de los ítems y marque con una X la respuesta que mejor se ajuste a sus preferencias.

Nota: Las respuestas deben ser lo más objetivas posibles. Su respuestas nos ayudara a mejorar los servicios bibliotecarios y serán utilizadas sólo para fines internos de la biblioteca, por ninguna razón serán entregadas a terceras personas.

Categoría	Indicador	¿Cómo Calificarías lo siguiente?:	1	2	3	4	5
CONDICIONES FÍSICAS	Satisfacción del usuario con respecto a las condiciones físicas	Espacio físico de la sala de estudio					
		Espacio físico de la sala de lectura					
		Espacio físico de la sala de computación					
		Iluminación de la biblioteca					
		Ventilación de la biblioteca					
SERVICIOS	Satisfacción del usuario con respecto a los servicios	Horario de atención de la biblioteca					
		Servicio de la sala de computación					
		Disponibilidad de página WEB					
		Servicio de ayuda en la búsqueda de material bibliográfico					
		Servicio de préstamo en sala					
		Servicio de préstamo a domicilio					
PERSONAL	Satisfacción del usuario con respecto al desempeño	Servicio de reserva de material bibliográfico					
		Competencia del personal					
		Cordialidad del personal					
		Orientación del personal dentro de la biblioteca					
		Tiempo empleado en completar tus solicitudes					
		Disposición del personal para ayudarte					

	del personal					
MATERIAL BIBLIOGRÁFICO	Satisfacción del usuario con respecto al material bibliográfico	Cantidad de material bibliográfico				
		Calidad del material bibliográfico				
		Disponibilidad de material bibliográfico				
		Cantidad de días en préstamo de material bibliográfico				
		Cantidad de libros prestados				
MATERIAL TECNOLÓGICO	Satisfacción del usuario con respecto al material tecnológico	Libros actualizados				
		Equipamiento tecnológico que posee				
		Calidad del equipamiento tecnológico				
COMODIDADES	Satisfacción del usuario con respecto a las comodidades	Disponibilidad del equipamiento tecnológico				
		Cantidad de puestos de trabajo				
		Ambiente de estudio dentro de la biblioteca				
		Claridad de señalización dentro de la biblioteca				
		Disponibilidad de instrumentos de trabajo				
PROMOCIÓN DE SERVICIOS	Satisfacción del usuario con respecto a la promoción de servicios	Horario de atención durante cursos de intensivo				
		Sonoridad en la biblioteca				
		Información de la biblioteca disponible en carteleras u otros medios.				
		Recursos de interés para atraer usuarios a la biblioteca.				
		Recursos para promocionar los servicios bibliotecarios.				

Categoría	Indicador	Siempre que:	SI	NO
PERSONAL	Tasa de respuestas correctas	¿Te dispones a hacerle una pregunta al personal este, muestra la disponibilidad de ayudarte?		
		¿El personal te recomienda material bibliográfico en caso de que el libro que necesitas no esté disponible?		
		¿El personal te orienta con respecto a cualquier duda e inquietud que tengas con respecto a un aspecto del servicio?		
		¿El personal se comunica clara y cordialmente cuando te habla?		
		¿El personal responde satisfactoriamente cuando le preguntas sobre el funcionamiento de la biblioteca?		

*Gracias
por completar la encuesta!!!*

A N E X O 7 -

Propuesta - Formato de registro de datos para la medición de los indicadores por categoría



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO BOLÍVAR
BBLIOTECA CENTRAL DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE
CURSOS BÁSICOS**

REGISTROS DE DATOS PARA LA MEDICIÓN Y DE LOS INDICADORES

Responsable: _____

Fecha: _____

1. CONDICIONES FISICAS

1.1 Nombre del indicador: Tasa de uso de la sala de estudio **Periodo de tiempo:**

Nº de personas que se encuentran en la sala	
Nº de puestos disponibles	

1.2 Nombre del indicador: Tasa de uso de la sala de lectura **Periodo de tiempo:**

Nº de personas que se encuentran en la sala	
Nº de puestos disponibles	

1.3 Nombre del indicador: Tasa de uso de la sala de computación **Periodo de tiempo:** _____

Nº de personas que se encuentran en la sala	
Nº de puestos disponibles	

2. PERSONAL

2.1 Nombre del indicador: Disponibilidad del recurso humano **Periodo de tiempo:**

Nº de trabajadores que se encuentran laborando	
Nº de trabajadores que asistieron a la jornada	

3. MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

3.1 Nombre del indicador: Disponibilidad de Libros **Periodo de tiempo:**

Registro de libros	¿Están disponibles?	
	SI	NO

3.2 Nombre del indicador: Disponibilidad de Libros requeridos **Periodo de tiempo:**

Libros que posee la biblioteca y que un usuario necesita	¿Están disponibles?	
	SI	NO

--	--	--

3.3 Nombre del indicador: Porcentaje de Libros en la colección **Periodo de tiempo:**

Libros que un usuario necesita	¿Están disponibles?	
	SI	NO

3.4 Nombre del indicador: Ciclo de colección **Periodo de tiempo:**

Nº de préstamos de la colección	
Nº de libros de la colección	

4. COMODIDADES

4.1 Nombre del indicador: Tasa de ocupación de asientos **Periodo de tiempo:**

Nº de puestos en uso	
Nº de puestos proporcionados	

4.2 Nombre del indicador: Disponibilidad de comodidades **Periodo de tiempo:**

Lista de comodidades	¿Están disponibles?	
	SI	NO

5. PROMOCIÓN DE SERVICIOS

5.1 Nombre del indicador: Vistas a la biblioteca por persona **Periodo de tiempo:**

Nº de personas que entran a la biblioteca	
Nº de personas que salen de la biblioteca	

ANEXO 8 -
Propuesta - Cuadro resumen Indicadores

CATEGORÍA	INDICADOR	FORMULA PARA EVALUAR	UNIDAD	FUENTE	FRECUENCIA	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE
CONDICIONES FÍSICAS	Satisfacción del usuario con respecto a las condiciones físicas	(A/B) A: Suma de valores para cada aspecto B: Número de personas que contestaron la encuesta	Promedio de Satisfacción/ Desempeño	ISO 11620:2008	Mensual	(1-2) Baja (Rojo) (3) Media (Amarillo) (4-5) Alta (Verde)	DBC
	Tasa de uso de la sala de estudio	(A/B)x100% A: Número de personas que se encuentran en la sala B: Número de asientos que se encuentran en la sala	%	Adaptado ISO 11620:2008	Semanal/Mensual	< 100 Espacio disponible (Verde) = 100 Espacio usado en su totalidad (Amarillo) > 100 Falta espacio (Rojo)	DBC Personal de la sala de estudio
	Tasa de uso de la sala de estudio	(A/B)x100% A: Número de personas que se encuentran en la sala B: Número de asientos que se encuentran en la sala	%	Adaptado ISO 11620:2008	Semanal/Mensual	< 100 Espacio disponible (Verde) = 100 Espacio usado en su totalidad (Amarillo) > 100 Falta espacio (Rojo)	DBC Personal de la sala de estudio
	Tasa de uso de la sala de computación	(A/B)x100% A: Número de personas que se encuentran en la sala B: Número de asientos que se encuentran en la sala	%	Adaptado ISO 11620:2008	Semanal/Mensual	< 100 Espacio disponible (Verde) = 100 Espacio usado en su totalidad (Amarillo) > 100 Falta espacio (Rojo)	DBC Personal de la sala de estudio
SERVICIOS	Satisfacción del usuario con respecto a los servicios bibliotecarios	(A/B) A: Suma de valores para cada aspecto B: Número de personas que contestaron la encuesta	Promedio de satisfacción/ Desempeño	ISO 11620:2008	Mensual	(1-2) Baja (Rojo) (3) Media (Amarillo) (4-5) Alta (Verde)	DBC
CATEGORÍA	INDICADOR	FORMULA PARA EVALUAR	UNIDAD	FUENTE	FRECUENCIA	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE
PERSONAL	Satisfacción del usuario con respecto al desempeño del personal	(A/B) A: Suma de valores para cada aspecto B: Número de personas que contestaron la encuesta	Promedio de satisfacción/ Desempeño	ISO 11620:2008	Mensual	(1-2) Baja (Rojo) (3) Media (Amarillo) (4-5) Alta (Verde)	DBC
	Tasa de respuestas atendidas de forma correcta	(A/B)x100% A: Número de preguntas contestadas correctamente B: Número de preguntas	%	ISO 11620:2008	Semanal	(0-30) Baja (Rojo) (31-69) Media (Amarillo) (70-100) Alta (Verde)	DBC Personal en general
	Disponibilidad del personal	(A/B)x100% A: Número de trabajadores que se encuentran laborando B: Número de trabajadores que asistieron a la jornada de trabajo	%	Diseñado por el investigador	Semanal/Mensual	(0-30) Baja (Rojo) (31-69) Media (Amarillo) (70-100) Alta (Verde)	DBC Personal en general
OFICIO	Satisfacción del usuario con respecto a los servicios bibliotecarios	(A/B) A: Suma de valores para cada aspecto B: Número de personas que contestaron la encuesta	Promedio de Satisfacción/ Desempeño	ISO 11620:2008	Mensual	(1-2) Baja (Rojo) (3) Media (Amarillo) (4-5) Alta (Verde)	DBC
		(A/B)x100%				(0-30) Baja (Rojo)	

MATERIAL BIBLIOGRÁFICO	Porcentaje de libros requeridos en la colección	(A/B)x100% A: Número de libros requeridos adquiridos en por la biblioteca en la muestra B: Número total de libros requeridos en la muestra	%	ISO 11620:2008	Mensual	(0-30) Baja (Rojo) (31-69) Media (Amarillo) (70-100) Alta (Verde)	DBC Personal del área de circulación y préstamo
	Ciclo de la colección	(A/B)x100% A: Número de préstamos registrados en la colección determinada B: Número total de documentos en la colección determinada	%	ISO 11620:2008	Mensual	(0-30) Baja (Rojo) (31-69) Media (Amarillo) (70-100) Alta (Verde)	DBC Personal del área de circulación y préstamo
MATERIAL TECNOLÓGICO	Satisfacción del usuario con respecto al material tecnológico	(A/B) A: Suma de valores para cada aspecto. B: Número de personas que contestaron la encuesta	Promedio de Satisfacción/ Desempeño	ISO 11620:2008	Mensual	(1-2) Baja (Rojo) (3) Media (Amarillo) (4-5) Alta (Verde)	DBC
COMODIDADES	Satisfacción del usuario respecto a las comodidades	(A/B) A: Suma de valores para cada aspecto. B: Número de personas que contestaron la encuesta	Promedio de Satisfacción/ Desempeño	ISO 11620:2008	Mensual	(1-2) Baja (Rojo) (3) Media (Amarillo) (4-5) Alta (Verde)	DBC
	Tasa de ocupación de asientos	(A/B)x100% A: Cantidad de asientos en uso B: Cantidad total de asientos proporcionados	%	ISO 11620:2008	Semanal/Mensual	< 100 Bajo (Verde) = 100 Normal (Amarillo) > 100 Alta (Rojo)	DBC Personal encargado de cada una de las salas

CATEGORÍA	INDICADOR	FORMULA PARA EVALUAR	UNIDAD	FUENTE	FRECUENCIA	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE
COMODIDADES	Disponibilidad de Comodidades	$(A/B) \times 100\%$ A: Cantidad de comodidades disponibles para usarse B: Cantidad total de artículos proporcionados	%	ISO 11620:2008	Semanal/Mensual	< 100 Bajo (Verde) = 100 Normal (Amarillo) > 100 Alta (Rojo)	DBC Personal encargado de cada una de las comodidades
PROMOCIÓN DE SERVICIOS	Satisfacción del usuario con respecto a la promoción de servicios	(A/B) A: Suma de valores para cada aspecto. B: Número de personas que contestaron la encuesta	Promedio de Satisfacción/Desempeño	ISO 11620:2008	Mensual	(1-2) Baja (Rojo) (3) Media (Amarillo) (4-5) Alta (Verde)	DBC Personal encargado de la promoción de servicios

Diseño: El Investigador (2011)

A N E X O 9 -

**Propuesta – Sistema de Evaluación de la Calidad de los servicios
bibliotecarios - Instrumento para el cálculo de indicadores en Microsoft
office Excel 2007**



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE
CURSOS BÁSICOS

NOTA: El modelo para el cálculo de los indicadores se encuentra en el CD adjunto al Trabajo Especial de Grado.

**INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA LA UTILIZACIÓN DEL MODELO DE
CÁLCULO EN MICROSOFT EXCEL 2007**

1. Registrar los datos:

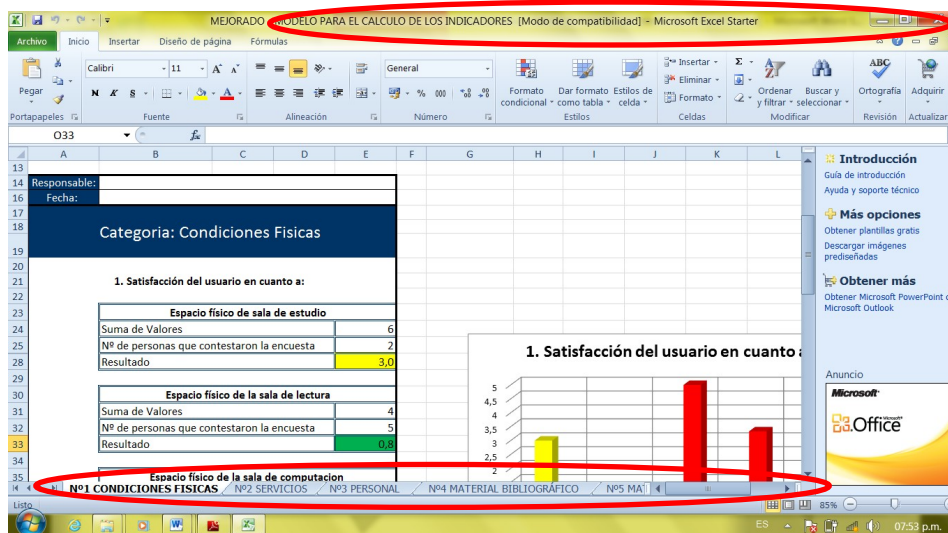
Luego de recolectar los datos por medio del “Formato de registro de datos para la medición de indicadores por categoría” (Anexo 7), los responsables del sistema, deberán realizar la carga digital de los mismos.

2. Promediar los datos:

Una vez registrados todos los datos correspondientes a cada indicador, se deberán promediar los datos propios de cada variable de cada indicador.

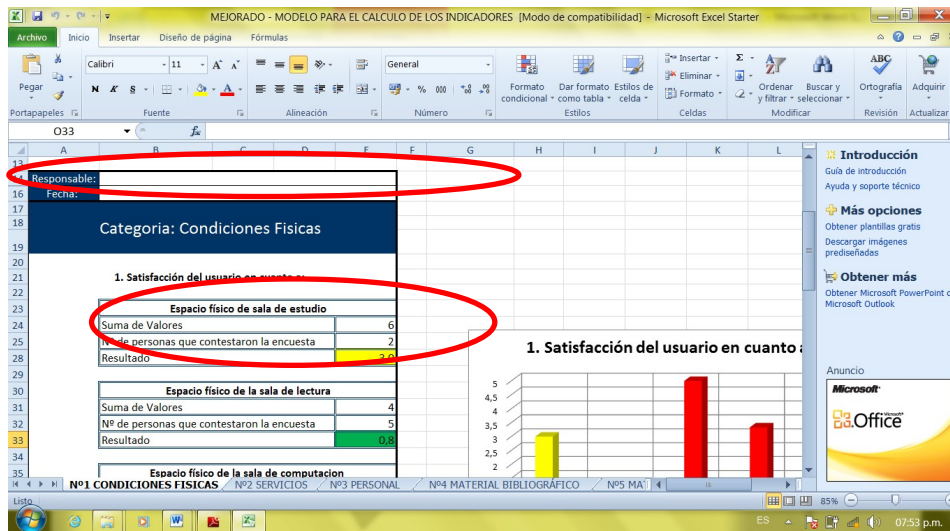
3. Selección la categoría a la corresponde el indicador:

Abierto el archivo titulado MODELO PARA EL CÁLCULO DE INDICADORES en Microsoft office Excel 2007, se debe elegir la categoría que se desea evaluar, tal como se muestra a continuación.



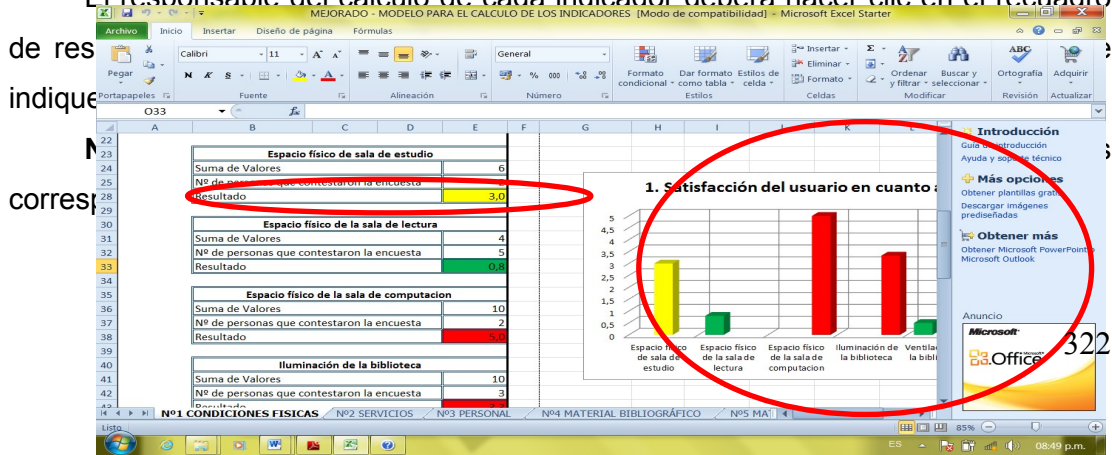
4. Introducir los datos en el modelo:

El responsable del cálculo de cada indicador deberá: colocar su nombre en la casilla “Responsable” e introducir los datos de cada variable correspondiente al indicador que se desea calcular.



5. Hacer “Clic” en la casilla de resultado:

El responsable del cálculo de cada indicador deberá hacer clic en el recuadro



ANEXO 10 -
Propuesta – Formatos del Plan de Acciones estratégicas

Anexo 10.1 – Procedimiento de reserva del material bibliográfico



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE
CURSOS BÁSICOS

Actividades para el proceso de reserva de material bibliográfico

N°	Actividad	Descripción	Responsable	
			Dependencia	Cargo
1	Solicitud de reserva	El usuario deberá reservar el material de su interés por la WEB ingresando al portal http://biblioteca.bolivar.udo.edu.ve según el instructivo.	VIRTUAL	Usuario
2	Separación del material bibliográfico	Cuando el usuario realiza la reservación el sistema recibe un anuncio con los datos del usuario que ha realizado la reserva y el libro a reservar, con este recibo el funcionario separa físicamente el material y lo coloca en el lugar asignado para este fin.	Circulación y préstamo	Auxiliar de biblioteca
3	Informe sobre llegada del material	El sistema de referencia deberá enviar al usuario que ha realizado la reserva sobre la disponibilidad del material bibliográfico para que este	Circulación y préstamo	Auxiliar de biblioteca

		se acerque a realizar su préstamo.		
4	Actualizar y notificar próximo solicitante	Si el usuario no retira el material bibliográfico reservado se actualiza el estado y se notifica para próximos solicitantes ¿El usuario se presenta a retirar el material bibliográfico? SI: Continúa la actividad 6 No: Continúa la actividad 5	Circulación y préstamo	Auxiliar de biblioteca
5	Actualización de reservas activas	Cada día se debe correr el reporte de reservas activas para devolver a la colección el material reservado no reclamado.	Circulación y préstamo	Auxiliar de biblioteca
6	Préstamo del material	Realizar el préstamo del material según el procedimiento de préstamo.	Circulación y préstamo	Usuario

Anexo 10.2 – Políticas de funcionamiento del servicio de PLANOTECA



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE
CURSOS BÁSICOS

POLÍTICAS DEL SERVICIO DE PLANOTECA

1. El usuario deberá dirigirse al bibliotecario y solicitarle al bibliotecario el libro el cual requiere, de igual modo deberá notificarle al usuario si la utilización del libro será para uso externo o interno.

Para el caso del uso externo:

2. El bibliotecario solicitará al usuario su documento de identificación (Cedula de identidad o carnet vigente). De igual modo el bibliotecario deberá notificarle al usuario que el préstamo de los ejemplares es únicamente para su reproducción inmediata, por lo que una vez prestado el libro, el usuario solo dispondrá de un tiempo limitado (definido por el bibliotecario) para entregar el libro.

3. El libro deberá ser entregado personalmente por el usuario que lo solicitó al bibliotecario que lo prestó.

4. El bibliotecario deberá revisar las condiciones físicas del libro. En caso de que el libro esté en el estado correspondiente, el bibliotecario deberá entregarle su documento de identificación al usuario. En el caso de que el libro tenga algún tipo de deterioro el bibliotecario deberá tomar las acciones correspondientes y notificarlo a la dirección de la biblioteca, esta se encargará de establecer las sanciones pertinentes.

5. El libro deberá ser colocado en los anaqueles inmediatamente.

Nota: El tiempo máximo de préstamo de los ejemplares únicos no deberá exceder de hora y media una vez entregado el libro al usuario, de lo contrario el usuario incurrirá en sanciones.

Anexo 10.3 – Plan de cursos de formación de usuarios



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE
CURSOS BÁSICOS

PLAN DE CURSOS DE FORMACIÓN DE USUARIOS

Alcance: El plan de cursos de formación pretende formar y capacitar a los usuarios de la biblioteca para el adecuado uso de los servicios prestados, así como también involucrarlos en la búsqueda alcanzar la calidad de los mismos.

Objetivo: El objetivo principal del curso de formación de usuarios es la formación y capacitación de la comunidad universitaria en cuanto al funcionamiento, políticas, normas de los servicios actualmente prestados, con el propósito de que estos conozcan a cabalidad el funcionamiento de la misma, así como también que

los mismos formen parte del proceso de gestión para alcanzar la calidad de los servicios.

¿Qué es la formación de usuarios?

La formación de usuarios comprende un conjunto de acciones las cuales deben planificarse y ejecutarse con el fin de:

- Dar a conocer los servicios a los usuarios.
- Dar a conocer los diversos recursos de la biblioteca.
- Formar a los usuarios en el manejo de las herramientas que la biblioteca pone a su disposición.
- Enseñar las instalaciones de la biblioteca.

¿A quién irá dirigido?

La formación de usuarios irá dirigido a todos aquellos usuarios que deseen conocer mejor los recursos, servicios y herramientas de la biblioteca: estudiantes, investigadores, profesores, personal de administración entre otros.

Determinadas acciones, por su nivel de especialización, puede estar destinada a grupos concretos delimitados por el colectivo al que pertenecen o por el área de conocimientos.

¿Qué tipos de acciones se deben ofrecer?

- Introdutorias: acciones destinadas especialmente a personas que toman contacto por primera vez con la biblioteca. Se trata de visitas guiadas a las instalaciones con información general sobre horarios, servicios, formación inicial en el manejo del sistema de referencia.

- Generales: Acciones que dan a conocer un servicio en general, tal como el acceso a la base de datos, consultas, diversos tipos de préstamo o la utilización de la página WEB.

- Especializadas: Tutoriales concretas sobre un recurso específico.

¿Cómo acceder a la formación de usuarios?

Existen dos posibilidades:

- Acciones programadas: Con los distintos centros, teniendo en cuenta el perfil establecido por el área de conocimiento y el tipo de usuarios.

- Acciones “a la carta”: Que la biblioteca ofrece de modo continuo y pueden realizarse en cualquier momento, previa la solicitud de cualquier persona o grupo de personas interesadas, según los requisitos establecidos para cada una de ellas.

Además cualquier persona puede proponer acciones de formación a usuarios a la biblioteca, los cuales serán analizados por el personal encargado de llevarlas a cabo.

Anexo 10.4 – Formato de solicitud de permiso provisional.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE
CURSOS BÁSICOS

SOLICITUD DE PERMISO PROVISIONAL

Datos personales del solicitante

Apellido: _____ Nombre: _____ Cargo: _____
Teléfono: _____ Laboral fijo: _____ Laboral eventual: _____
Correo electrónico: _____

Motivo del permiso

☐ Enfermedad ☐ Asuntos familiares ☐ Asuntos personales

☐ Compromisos laborales ☐ Otros (explique)

Duración del permiso

Desde: _____ hasta: _____

N° de permiso solicitado durante el mes _____

Fecha del permiso: _____

Observaciones:

NOTA: La tramitación de esta solicitud quedara condicionada a que se aporte junto con ella la documentación justificada del permiso solicitado en caso de que se considere necesario. En aquellos permisos que legalmente se establezca podrá ser justificado documentalmente una vez finalizado el disfrute del mismo.

EL SOLICITANTE DEBERÁ CONSIGNAR EL ORIGINAR Y UNA COPIA DE DICHO PERMISO UNA VEZ LLENADO PARA QUEDAR ACUSE DE RECIBIDO

<i>Fecha y firma del solicitante</i>	<i>Únicamente para ser llenado por DBC</i>
	APROBADO ☐ REPROBADO ☐
	Firma y sello de la Dirección de la Biblioteca

Anexo 10.5 – Normas de trabajo de la biblioteca



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
 NÚCLEO DE BOLÍVAR
 BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE
 CURSOS BÁSICOS

NORMAS DE TRABAJO

Con el propósito de conservar un entorno de trabajo seguro y acogedor y contribuir al desarrollo eficaz de las actividades de trabajo la Dirección de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos de la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar, solicita a todo el personal que cumpla con las siguientes normas y reglamento general. Así como también solicitar a todo el personal su colaboración para el fiel cumplimiento de dichas normas y en

caso de alguna percepción de incumplimiento favor notificarlo a la dirección de la biblioteca:

- Queda terminantemente prohibido mantener una conducta que perturbe o interfiera con el desarrollo normal de las actividades de trabajo o que moleste al personal de la biblioteca o a los usuarios. Entre dicha conducta se pueden mencionar:

- Acoso o conducta amenazante.
- Lenguaje o gestos obscenos u ofensivos.
- Ruidos excesivos.

- El personal deberá mostrar una conducta de tal forma que le inspire confianza a los usuarios.

- La conducta del personal debe ser siempre atenta y amable.

- El personal debe mostrar una buena disposición para responder a las preguntas planteadas por los usuarios.

- El personal deberá manifestar la voluntad de ayudar a los usuarios.

- Está prohibido la realización de actividades sexuales o cualquier tipo de conducta indecorosa.

- No se pueden manipular armas de fuego, o cualquier otro tipo de armas durante la jornada de trabajo.

- Consumir comidas o bebidas, a excepción de las áreas designadas para ello.

- Está prohibido la venta de todo bien o servicio, así como también llevar a cabo ofertas de bienes o servicios, peticiones o contactos con clientes.

- Es obligatorio el uso de la ropa y calzado adecuado preferiblemente con algún símbolo que lo identifique tanto con la universidad como en la biblioteca.

- El uso del teléfono celular u otro elemento distractor de las actividades de trabajo deberá ser utilizado moderadamente y siempre y cuando no se hallan usuarios que atender.

- Cuando se trate de dirigirse a los usuarios el personal deberá hacerlo bajo los principios de ética y moral.

- El personal deberá recomendarle bibliografía a los usuarios en el caso de que la bibliografía solicitada no esté disponible.

***DIRECCIÓN DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA ESCUELA DE
CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE CURSOS BÁSICOS.***

Anexo 10.6 –Formato de evaluación de desempeño



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE
CURSOS BÁSICOS

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL

Datos del trabajador

Nombre del empleado: _____

Puesto de trabajo: _____ Correspondiente al periodo:

Fecha y hora de la evaluación: _____

Evaluación realizada por: _____

El evaluador deberá calificar cada uno de los aspectos a evaluar según la actuación y el desempeño del trabajador en base a la escala del 1 al 5 donde el 1 representa el valor más bajo y 5 el valor más alto.

ASPECTOS A EVALUAR	VALOR	OBSERVACIÓN
Puntualidad		
Dominio de su puesto de trabajo		
Disposición para cumplir sus funciones		
Disposición para cumplir con funciones ajenas pero inherentes a su trabajo		
Cumplimientos de la norma de trabajo		
Atención al público		
Cordialidad para con los usuarios		
Cumplimiento de sus funciones		
Conocimiento de sus funciones		
Calidad del trabajo que realiza		
Relación con los usuarios		
Estabilidad emotiva		
Capacidad de síntesis		
Capacidad analítica		
Iniciativa		
Cooperación		
Compañerismo		
Responsabilidad		
Disponibilidad		
Vestimenta		
Horario de salida		
Organización de su puesto de trabajo		
Cuidado de los instrumentos de trabajo		
Desempeño en general		
RESULTADO		

OBSERVACION

EVALUADOR _____

EVALUADO: _____

FIRMA Y SELLO DE LA BIBLIOTECA

Anexo 10.7 – Disposiciones reglamentarias para el adiestramiento y capacitación del personal.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE
CURSOS BÁSICOS

ADIESTRAMIENTO DEL PERSONAL: DISPOSICIONES GENERALES

El adiestramiento del personal es un proceso continuo, sistemático y organizado que permite desarrollar en el individuo los conocimientos, habilidades y destrezas requeridas para desempeñar eficazmente el puesto de trabajo. Además de completar el proceso de selección ya que orienta al nuevo empleado sobre las

características y particularidades propias del trabajo. Entre los principales objetivos que busca el adiestramiento del personal se pueden citar:

- Incrementar la productividad.
- Promover la eficiencia del trabajador.
- Proporcionar al trabajador una preparación que le permita desempeñarse en el puesto de trabajo con mayor responsabilidad.
- Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo.
- Promover el mejoramiento de los sistemas y procedimientos.
- Promover el mejoramiento de las relaciones públicas de la institución y de los sistemas de comunicación interna.
- Facilitar la supervisión del personal.
- Contribuir a la reducción de equivocaciones y errores en el trabajo.

Las disposiciones reglamentarias para el adiestramiento y capacitación del personal son:

1. Planificar la función de capacitación y adiestramiento.
2. Determinar las necesidades de capacitación y adiestramiento.
3. Elaborar el programa de capacitación y adiestramiento.
4. Habilitar el programa de capacitación y adiestramiento.
5. Ejecutar el programa de capacitación y adiestramiento.
6. Evaluar la función de capacitación y adiestramiento.

A continuación se señalan a grandes rasgos los elementos más importantes que comprende cada uno de estos sucesos:

- Planificación: En esta fase se deben identificar y analizar el marco referencial en el cual se encuentra la ley orgánica del trabajo; los acuerdos internos de capacitación tales como la o las políticas de la biblioteca, el contrato y el reglamento interno de trabajo, los procedimientos, el organigrama y las relaciones entre los puestos de trabajo y las personas. Se deben así mismo, definir objetivos, metas, políticas y procedimientos de capacitación, identificar los recursos disponibles y necesarios para efectuar la acción y finalmente diseñar o adecuar los instrumentos de control de la función de capacitación y adiestramiento.

- Determinar necesidades: Esta etapa cubre básicamente la descripción de los puestos de trabajo y la evaluación del desempeño de los trabajadores con los resultados que se obtengan del procedimiento de la información de la etapa anterior. Se podrá precisar si el trabajador tiene o no la necesidad de capacitación, en cuales actividades, para cuando y donde se debe realizar la capacitación. Del mismo modo se puede jerarquizar las necesidades e identificar al personal que pueda ser recurso para la capacitación.

- Elaborar el programa de capacitación: En esta etapa se deben establecer las metas del programa, definir los objetivos de aprendizaje, organizar grupos afines, definir las acciones y estrategias de capacitación, fijar y programar las actividades y distinguir los recursos de capacitación.

- Habilitar el programa de capacitación: En el transcurso de esta fase se deberán obtener los recursos para la realización de los cursos, se capacitará a los instructores, se elaborarán y evaluarán los materiales didácticos, se verificarán las instalaciones, mobiliario, y equipo audiovisual y se confirmará la participación de los destinatarios.

- Ejecutar la capacitación: Esto es llevar a la práctica las acciones de capacitación previstas, las cuales será necesario supervisar su realización y utilización de los

- Materiales de apoyo, así mismo se debe evaluar el aprendizaje, los niveles de eficiencia y la reacción del capacitado.

- Evaluar la función de capacitación: En esta etapa se debe evaluar la funcionalidad del sistema de capacitación, la aplicabilidad de lo aprendido por parte del personal, el beneficio de capacitación y los logros organizacionales.

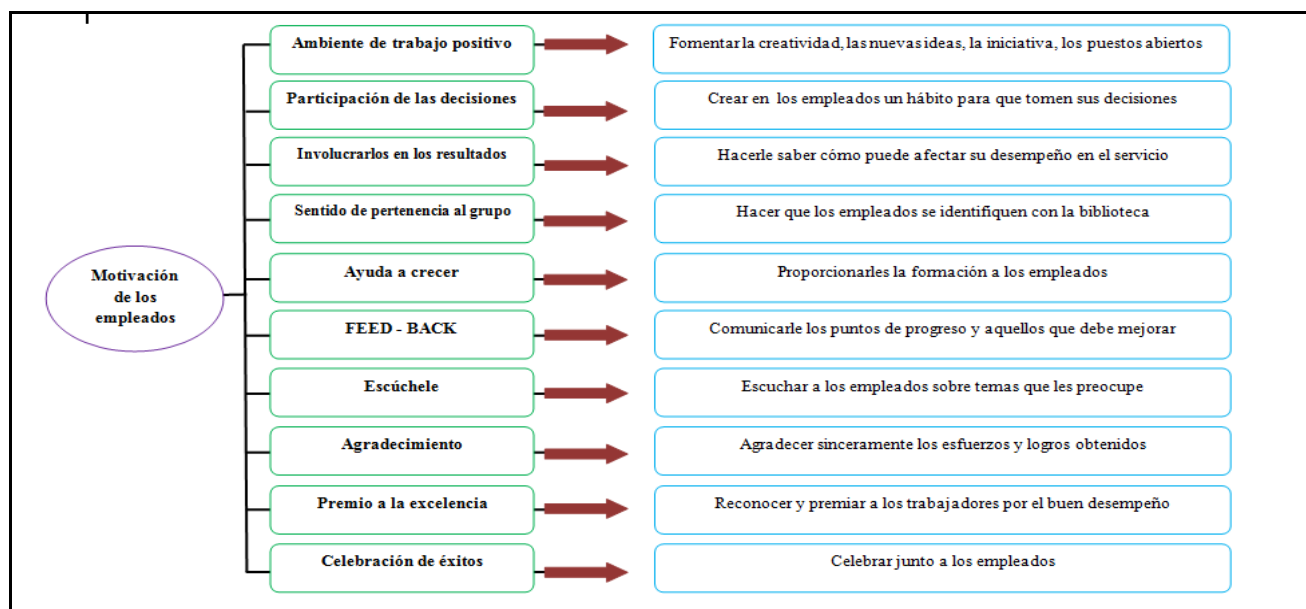
Es esencial que en la planeación de los cursos de capacitación y adiestramiento se consideren los procedimientos enunciados para asegurar el éxito.

Anexo 10.8 – Esquema motivacional del personal de la biblioteca.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE CURSOS BÁSICOS

ESQUEMA MOTIVACIONAL PARA LOS TRABAJADORES



Anexo 10.9 – Formato para verificar la adecuación de las colecciones a las necesidades de los usuarios.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE
CURSOS BÁSICOS

AJUSTE DE LA COLECCIÓN A LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS

Especialidad: _____

Periodo académico el cual cursa: _____

¿Se adecua la colección de libros correspondientes a tu especialidad y periodo académico a tus necesidades bibliográficas?

SI _____

NO _____

MUY POCO _____

¿Hay temas que necesita consultar y que no están contenidos en los libros de la biblioteca?

SI _____

NO _____

MUY POCOS _____

¿Debe recurrir a otras fuentes para obtener la información que necesita?

SI _____

NO _____

MUY POCOS _____

¿Debe la biblioteca actualizar las colecciones?

SI _____

NO _____

Observaciones:

Anexo 10.10 – Formato de registro de libros con mayor demanda.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE
CURSOS BÁSICOS

REGISTRO DE FRECUENCIA DE LOS LIBROS CON MAYOR DEMANDA

Nombre del libro: _____

Información bibliográfica del libro: _____

[illegible]

Anexo 10.11 – Formato de registro de usuarios cuyo libro requerido no está disponible



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE
CURSOS BÁSICOS

REGISTROS DE USUARIOS CUYO LIBRO NO ESTA DISPONIBLE

[illegible]

Anexo 10.12 – Formato de registro de usuarios cuyo libro requerido es el mismo.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE
CURSOS BÁSICOS

REGISTROS DE USUARIOS CUYO LIBRO NO ESTA DISPONIBLE

[illegible]

**Anexo 10.13 – Formato para recolectar la información bibliográfica
recomendada y sugerida para los profesores, estudiantes y
asociaciones de estudiantes.**



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE
CURSOS BÁSICOS

**FORMULARIO PARA RECOMENDAR Y SUGERIR LA BIBLIOGRAFIA DE
ACUERDO A LA MATERIA IMPARTIDA**

Nombre del profesor: _____ Asignatura: _____

Departamento: _____ Especialidad a la que pertenece: _____

Fecha de la solicitud: _____

Código de asignatura: _____

N. º	Nombre del libro	Autor	Editorial	Edición	Observación

Temas específicos que desea que contenga la bibliografía:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Observaciones y sugerencias:

Teléfono de contacto para alguna consulta:

Firma



sor

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE
CURSOS BÁSICOS

**FORMULARIO PARA LA BIBLIOGRAFIA SUGERIDA Y RECOMENDADA POR
EL USUARIO**

Nombre: _____ C.I.: _____
Especialidad: _____ Semestre: _____

Materias de la bibliografía sugerida: _____

N º	Nombre del libro	Autor	Editorial	Edición	Observación

Temas específicos que desea que contenga la bibliografía:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Observaciones y sugerencias:

Teléfono de contacto para alguna consulta:



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE
CURSOS BÁSICOS

**FORMULARIO PARA RECOMENDAR Y SUGERIR LA BIBLIOGRAFIA DE
ACUERDO A LAS ASOCIACIONES DE ESTUDIANTES**

Nombre: _____ C.I: _____
Especialidad: _____ Semestre: _____

Materias de la bibliografía sugerida: _____

N º	Nombre del libro	Autor	Editorial	Edición	Semestre	Observación

Temas específicos que desea que contenga la bibliografía:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Observaciones y sugerencias:

Teléfono de contacto para alguna consulta:

Anexo 10.14 – Estrategias a utilizar para los libros con mayor demanda.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE
CURSOS BÁSICOS

NORMAS Y ESTRATEGIAS PARA LA TRAMITACIÓN DE LIBROS CON MAYOR DEMANDA

1. El usuario solo podrá disponer de dos libros con condición de préstamo a domicilio con un máximo de un día de préstamo.
2. En el caso de que el usuario vaya a fotocopiar o reproducir los libros deberá entregarlos el mismo día de su préstamo.
3. El usuario deberá proporcionarle su número de telefónico o algún medio de contacto para que posibles usuarios puedan contactar al usuario para que contacten al usuario con el libro.
4. En el caso de que las solicitudes de un determinado libro sean frecuentes o se incrementen en un determinado momento el trabajador está en su derecho de definir por criterio propio cuando el usuario deberá devolver el libro.
5. El personal del área de circulación y préstamo deberá mantener una constante comunicación entre ellos en cuanto al comportamiento de las solicitudes de los libros.
6. El personal del área de circulación y préstamo deberá informarle al usuario cuando posiblemente estará disponible el libro solicitado por este y a su vez deberá registrar al usuario en el formato de registros de usuarios cuyo libro es el mismo a fin de establecer un orden en el cual serán atendidas las solicitudes.
7. El personal del área de circulación y préstamo deber deberá concientizar a los usuarios sobre el hecho de devolver los libros a la biblioteca tan pronto no estén siendo utilizados.

8. Para aquellos ejemplares cuyo número de libros es reducido el usuario deberá entregarlos el mismo día del préstamo.

***DIRECCIÓN DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE
LA TIERRA Y UNIDAD DE CURSOS BÁSICO***

Anexo 10.15 – Normas para asegurar el ordenamiento de los anaqueles.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE
CURSOS BÁSICOS

CONSIDERACIONES PARA EL ORDENAMIENTO DE LOS ANAQUELES

La distribución acertada de los estantes y del mobiliario dentro de la biblioteca puede proporcionar un ambiente grato y facilitar la utilización de los materiales. Algunas de las consideraciones que deberán tomarse en cuanto al ordenamiento de los anaqueles y libros son:

- Los estantes deberán ubicarse de tal manera que permitan al personal del área de circulación y préstamo tener una máxima visibilidad de todas las áreas y a su vez permitir transitar cómodamente por la sala.
- Los libros deberán ser colocados en los estantes al alcance de los funcionarios.
- Los libros deberán ser colocados tan pronto sean devueltos en el área de circulación y préstamo y deberán ser colocados de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo, de acuerdo a su respectiva clasificación.
- Los libros deberán ser colocados de arriba hacia abajo a fin de evitar que estos sean afectados y deteriorados por el polvo.
- Es conveniente reservar una cuarta parte de cada charola (espacio entre cada colección) a fin de prever el aumento de la colección en el futuro a fin de facilitar los movimientos de entrada y salida de los libros.

El ordenamiento de los materiales en los estantes deberá revisarse diaria y cuidadosamente, pues un libro en un lugar equivocado es considerado un libro

perdido. Así mismo se debe evitar aglomerar libros que ordenar a fin de evitar confusión y congestionamiento.

***DIRECCIÓN DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA ESCUELA DE
CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE CURSOS BÁSICOS***

Anexo 10.16 – Normas para el trato y cuidado de los libros.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE
CURSOS BÁSICOS

NORMAS EN CUANTO AL TRATO Y CUIDADO DE LOS LIBROS

1. Antes de salir de la sala el usuario deberá revisar el libro si se encuentra en buenas condiciones, de lo contrario deberá notificárselo al usuario.
2. Todo libro que sea prestado a los usuarios deberá estar en perfectas condiciones físicas. Igualmente al momento de su devolución a la sala este deberá ser revisado por el bibliotecario receptor. En el caso de considerar alguna anomalía o deterioro deberá notificarlo a la dirección de la biblioteca quien tomara las medidas correspondientes.
3. El usuario deberá entregar el libro en la fecha y hora señalada en el comprobante o acordado con el bibliotecario. De lo contrario el bibliotecario deberá establecer sanciones.
4. En caso de pérdida del material bibliográfico el usuario deberá notificarlo de inmediato al personal de circulación y préstamo, y deberá ser repuesto en un máximo de 10 días hábiles.
5. Está prohibido dañar o mutilar el material bibliográfico.
6. No rayar ni marcar el material bibliográfico.
7. En el caso de algún tipo de deterioro sea ocasionado al material bibliográfico, el usuario deberá reponerlo siempre y cuando este pueda ser reparado de lo contrario el usuario deberá reponer el título como nuevo.
8. En ningún caso el usuario podrá retirar dos ejemplares de un mismo libro.
9. El usuario deberá hacerse responsable del material que le es proporcionado.

**DIRECCIÓN DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE
LA TIERRA Y UNIDAD DE CURSOS BÁSICOS**

Anexo 10.17 – Políticas para la renovación de los libros.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE
CURSOS BÁSICOS

POLÍTICAS PARA LA RENOVACIÓN DE LIBROS

1. Solo se realizarán dos (2) renovaciones continuas por libro.
2. Un usuario podrá realizar una renovación siempre y cuando el libro a renovar no esté solicitado o reservado.
3. La renovación se debe realizar únicamente el día y la hora de devolución previamente indicado.
4. La renovación se realiza personalmente con el titular del carnet.
5. Es obligatorio la presentación del carnet al momento de realizar la renovación.
6. En el caso de que el usuario tenga dos (2) ejemplares solo podrá realizar la renovación de un ejemplar.
7. Si el libro está siendo muy solicitado el bibliotecario podrá no efectuar la renovación.
8. Los libros que podrán ser renovados son aquellos cuya cantidad de ejemplares es mayor o igual a cinco (5).

**DIRECCIÓN DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE
LA TIERRA Y UNIDAD DE CURSOS BÁSICOS**

**Anexo 10.18 – Flujoograma de actividades para el procesamiento técnico del
material tecnológico.**



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE
CURSOS BÁSICOS

FLUJOGRAMA DEL PROCESAMIENTO DEL MATERIAL BIBLIOGRAFICO

Consiste en describir un documento en su aspecto externo o formal con el fin de identificarlo (descripción bibliográfica) obteniendo un producto (asiento bibliográfico) al que se dota de los elementos necesarios (encabezamientos) que permitan su localización y recuperación dentro de una colección determinada (catálogos).

En cuanto a la descripción

Toda obra será catalogada con base a las políticas de catalogación de la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos.

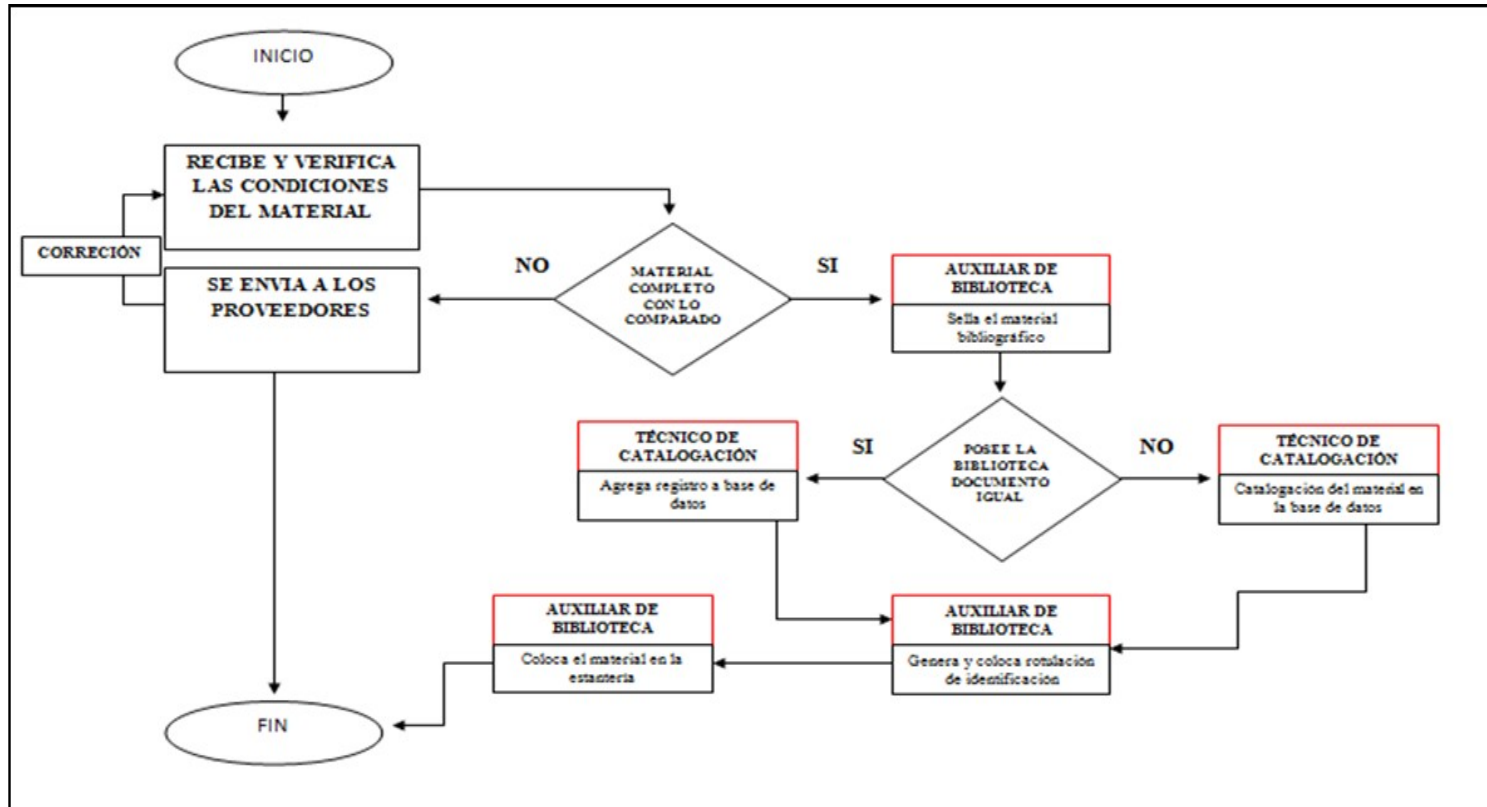
Solo podrán realizar la tarea de catalogación aquellos empleados debidamente capacitados.

El proceso comienza cuando la unidad de procesos técnicos hace entrega de una obra cualquiera que sea su origen, mediante un paquete de distribución y termina cuando el libro se entrega a la unidad del área de circulación y préstamo para ser colocado en la estantería y dispuesto para su consulta.

Desarrollo de las actividades

<i>N°</i>	<i>Responsable</i>	<i>Descripción de actividades</i>
1	Auxiliar de biblioteca	Entrega del material bibliográfico: Entrega del material bibliográfico para la catalogación
2	Técnico de catalogación	Revisión de precatalogación: Consulta en el catalogo bibliográfico (otros existentes) Nuevo ejemplar de un titulo ya existente. Agregar ejemplar. Nueva edición de un titulo existente. Agregar registro de nueva edición. Nuevo libro. Crear registros nuevos.
3	Técnico de catalogación	Catalogación: Descripción clasificación y materias. Registro y catalogación.
4	Auxiliar de biblioteca	Impresión de accesorios: Generación de rótulos y lista de material bibliográfico entregado a circulación y préstamo.
5	Auxiliar de biblioteca	Terminado final y entrega: Colocación de accesorios, sellos y entrega de material a circulación y préstamo.

Flujograma de actividades



Total de operaciones: 7 actividades y 2 decisiones.

Leyenda: Actividad  Decisión 

Anexo 10.19 – Políticas de descarte de libros.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE
CURSOS BÁSICOS

POLÍTICAS DE DESCARTE DE LIBROS

El descarte consiste en la desincorporación del material que ya no resulta útil para la unidad de información, es decir, que no se corresponde a las necesidades de los usuarios.

Objetivo

Mejorar la calidad y accesibilidad de la colección.

Razones para realizar el descarte de libros

Para realizar el descarte se tendrán en cuenta los siguientes factores:

- Espacio físico: Cuando el espacio ya está muy escaso, se evaluará el descarte como posible solución.
- Idiomas: Cuando el idioma de las publicaciones sea inaccesible para los usuarios.
- Actualización: Para proveerse de materiales nuevos y así ofrecer una colección actualizada.
- Cambio a los intereses: Cuando existen cambios en las líneas de investigación y docencia de la universidad.
- Otros factores que pueden ser mejor conocidos por el director de la biblioteca y el personal del área de circulación y préstamo.

Criterios de descarte

El descarte puede realizarse directamente examinando los materiales y se toma una decisión final de acuerdo a los siguientes criterios:

- Contenido temático: se tomara en cuenta la desactualización temática de los documentos o la obsolencia de su información, así como ediciones antiguas

- reemplazadas por ediciones posteriores, además de observar si existe bajo nivel en la expresión literaria o información falsa.

- Previsión de uso: se evaluara el periodo transcurrido desde su última utilización estableciendo que el material no se haya utilizado en 5 años puede descartarse.

- Estado físico: se valorara el aspecto físico de los documentos, tomando en cuenta aquellos que están deteriorados por el uso o dañados por algo.

- Libros duplicados: documentos que fueron comprados en algún momento de alta demanda y después de un tiempo no se utilizaron de la misma manera. En este caso se dejan dos ejemplares y los demás se sacan de la colección activa.

- Colecciones incompletas o números sueltos: aquellas colecciones que están muy incompletas y las cuales no exista la posibilidad de completarlas, pueden retirarse pero evaluarse su pertenencia.

Una vez retirado el material se debe optar por alguna de las siguientes alternativas:

- Depósito: se guarda por un tiempo prudencial, de acuerdo con su clasificación para que pueda ser utilizado cuando el usuario lo requiera.

- Donación: si el documento se encuentra en buen estado se puede donar a las partes interesadas.

- Eliminación: aquellos libros que no sirvan para depósito, para donación por deterioro, incompletos, obsoletos o inútiles.

El descarte exige un adecuado conocimiento de las principales fuentes y áreas de conocimientos de las principales fuentes, autores y áreas de conocimiento. Este procedimiento se debe realizar por la dirección de la biblioteca con el apoyo de los referencistas y algunos profesores de las áreas.

Anexo 10.20 – Plan tecnológico de la biblioteca



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE
CURSOS BÁSICOS

PLAN TECNOLÓGICO DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE CURSOS BÁSICOS

El objetivo de este documento es definir un plan tecnológico para la Biblioteca Central de la Escuela de Ciencias de la Tierra y Unidad de Cursos Básicos para los próximos tres (3) años, el cual asegure el adecuado nivel tecnológico para evolucionar a lograr un centro de recurso para el aprendizaje y la investigación y poder dar respuesta a las exigencias de los usuarios.

El alcance del mismo está centrado en dotar a la biblioteca de todo el equipamiento tecnológico necesario para la prestación de un servicio eficiente.

Objetivos del plan

N°	Concepto	Objetivo
1	- Ordenadores para los usuarios. - Portátiles para el préstamo - Lectores de libros electrónicos - Periféricos y componentes - Video beam y	- Incrementar para los usuarios el número de ordenadores. - Incrementar el número de portátiles para el préstamo y así proporcionar al usuario facilidades para el estudio. - Adquirir lectores de libros electrónicos para el préstamo. - Incrementar el número de periféricos (scanner, impresoras, fotocopias) en la biblioteca. - Aumentar el número de equipos audiovisuales.

	retroproyector.	
2	- Mantenimiento de los equipos. - Mantenimiento de la infraestructura de redes. - Servicios.	- Velar por el mantenimiento de los equipos y la reposición de los deteriorados y obsoleta. - Actualizar las infraestructuras en el caso que se requieran. - Ampliar o comprar servidores cuando se requiera por la puesta en marcha de nuevas aplicaciones.
3	Máquinas para el auto préstamo.	Dotar a la biblioteca de máquinas para ampliar el sistema de referencia y consulta.
4	Control de entradas	Dotar a la biblioteca del sistema de control de entradas con carnet.
5	Materiales y recursos docentes y discentes	Proporcionar el equipamiento tecnológico adecuado para dar soporte a la creación de materiales y recursos docentes y discentes.
6	Procesos y procedimientos	Desarrollar e implementar aplicaciones para distintos procesos y procedimientos.
7	Estadísticas	Desarrollar e implementar aplicaciones para la explotación de datos estadísticos.

Anexo 10.21 – Normas en cuanto al uso de la biblioteca.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO DE BOLÍVAR BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE CURSOS BÁSICOS

NORMAS PARA EL USO DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

Se les agradece a los usuarios cumplir con las siguientes normas durante su estadía en la biblioteca:

- Mostrar el carnet vigente de la universidad en la entrada al momento de ingresar a la biblioteca, dicho carnet es personal e intransferible.
- Mantener absoluto silencio y compostura en todas las áreas de la biblioteca.
- Cuidar y conservar los libros, muebles y equipos en general.
- Respetar las filas en las diferentes casillas para no formar aglomeraciones.
- No fumar, ni consumir bebidas ni alimentos dentro de la biblioteca.
- Mantener las relaciones interpersonales dentro de un clima de respeto y cordialidad.
- Comportarse bajo los principios de ética y moral.

- No dejar sobre asientos objetos valiosos como joyas, dinero, billeteras, carteras, calculadoras, celulares. La biblioteca no se hace responsable por los mismos.

- No utilizar los celulares dentro de la biblioteca, deben permanecer apagados.
- Cumplir con la devolución oportuna de los materiales tomados en préstamo.
- Proporcionar el orden y el aseo de la biblioteca.
- Utilizar las papeleras para el depósito de los desechos sólidos.
- En cuanto a la utilización de asientos:

- El usuario deberá ocupar los asientos solo si se dispone a realizar las actividades normales que deberían realizarse.

1. No podrá utilizar los asientos solo para charlar.
2. Los asientos no podrán ser removidos de sus sitios originales.
3. Una vez terminado de utilizar los asientos, el usuario deberá ordenarlos de forma correcta.

- El usuario deberá utilizar la sala dependiendo de su necesidad.

En el caso de que algún trabajador note el incumplimiento de estas normas por parte de algún usuario está en todo su derecho de pedirle al usuario que cumpla con las normas o abandone las instalaciones de la biblioteca. De no hacerlo se le suspenderá el servicio bibliotecario temporalmente.

Anexo 10.22 – Definición de las funciones de las salas.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE
CURSOS BÁSICOS

DEFINICIÓN DE LAS FUNCIONES DE LAS SALAS DE LA BIBLIOTECA

SALA DE ESTUDIO

La sala de estudio será un área destinada donde los usuarios podrán consultar textos, libros, revistas, documentos propicios para llevar a cabo la acción de estudiar e investigar. Así mismo los usuarios que utilicen esta sala podrán conversar pero en un tono bajo y de manera moderada, ya que el intercambio de ideas es fundamental para el cumplimiento de los objetivos de los estudiantes.

SALA DE LECTURA

La sala de lectura será un área o áreas destinadas única y exclusivamente para llevar a cabo la acción de leer, en ella el usuario podrá consultar libros, ejemplares, enciclopedias, revistas etc., pero debido a que un ambiente agradable y

silencioso es fundamental para la prestación de un buen servicio está prohibido que los usuarios conversen durante su estadía en esta sala. En el caso que quieran hacerlo para comentar sobre asuntos académicos deberán utilizar la sala de estudio. La sala de lectura puede ser utilizada como una sala de estudio pero de manera individual.

SALA DE ESPARCIMIENTO Y RECREACIÓN

La o las salas de esparcimiento y recreación serán espacios destinados para que los usuarios puedan realizar reuniones, conversar y entretenerse.

Anexo 10.23 – Manual de señalización para bibliotecas públicas.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE
CURSOS BÁSICOS

MANUAL DE SEÑALIZACIÓN PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Este manual tiene como objetivo el desarrollo de un sistema de señales, tanto internas como externas, que sirva de herramienta para la elaboración y montaje de la señalización de las bibliotecas del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, contribuyendo a la normalización de los elementos que conforman su ambientación y equipamiento. Es producto de un proceso de investigación y diseño por parte de un equipo de profesionales de la Biblioteca Nacional, el cual se ha ido enriqueciendo a lo largo de los años.

La principal determinante de diseño ha sido crear un sistema flexible que se adaptara a los múltiples cambios que se producen en una Biblioteca Pública. Así mismo que fuera de fácil manejo, construcción y montaje. Esta señalización,

mediante un sistema visual uniforme, servirá de guía a los usuarios para la mejor utilización de los servicios que prestan las bibliotecas.

NOTA: Para el caso del trabajo de grado el manual de señalización por ser considerado muy extenso se anexa en el trabajo de manera digital en el CD que contiene todo el trabajo especial de grado.

Anexo 10.24 – Descripción de las actividades para la solicitud de libros.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE
CURSOS BÁSICOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PARA LA SOLICITUD DE LIBROS

Actividades para el proceso de solicitud de libros

Responsable	Descripción de actividades
Usuario	Identificación de necesidad El usuario consulta la información desde el catalogo bibliotecario Búsqueda y selección del material bibliográfico. Diligencia la ficha de solicitud de material bibliográfico.

Personal del área de circulación y préstamo	Recepción y préstamo El personal recibe la solicitud. Diferenciación de usuarios (internos ó externos) Interno: se le solicita el carnet vigente. Verifica el estado del usuario. Externo: se le solicita identificación correspondiente. Carnet vigente de instrucción correspondiente. Dado que el usuario este bloqueado (multa, sanciones) se le informa de acuerdo al reglamento de la biblioteca.
Personal del área de circulación y préstamo	Material físico Busca el material en los anaqueles.
Personal del área de circulación y préstamo	Carga y entrega el material bibliográfico Ingresa al sistema de información (modulo de circulación y préstamo). Carga el material y verifica la fecha de devolución del material bibliográfico informando al usuario.
Usuario	Recepción y consulta Verifica la fecha de entrega del material bibliográfico. Una vez realizada la consulta, el usuario devolverá o renovara la fecha de vencimiento del material bibliográfico.
Personal del área de circulación y préstamo	Recepción y descargue Recibe el material (verifica el estado físico) realiza la descarga y verifica en el sistema de referencia el estado del usuario. En el caso de que el material no se en le encuentre en las condiciones en que se ha prestado se le informa al usuario y se remite a la dirección de la biblioteca.
Personal del área de circulación y préstamo	Organización del material Ubica el material bibliográfico en su respectivo lugar en los anaqueles.

Anexo 10.25 – Sugerencias y recomendaciones para utilizar el sistema de referencia y consulta y fichero.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
BIBLIOTECA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y UNIDAD DE
CURSOS BÁSICOS

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS PARA UTILIZAR EL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONSULTA Y EL FICHERO

PARA EL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONSULTA

Ingrese el Nombre del autor el libro deseado. Aparecerán todos los libros cuyo autor es el indicado.

En el caso de No conocer el nombre del autor, puede ingresar el nombre de la materia a la cual está relacionado el tema a investigar. En este caso aparecerán los libros registrados bajo la materia solicitada. Sin embargo el usuario deberá revisar ejemplar por ejemplar hasta ubicar el libro que le interesa (deberá ir revisando los temas de cada uno de los libros).

El sistema También reconoce búsqueda por temas. Deberá ingresar palabras claves relacionadas al tema de búsqueda.

Debe utilizar Palabras cortas y precisas.

Evitar Palabras en inglés u otro idioma.

Para el caso de Ingresar el nombre del autor, solo ingresar el apellido del autor o de uno de los autores.

Una vez ubicado el libro deseado Verifique que corresponde a la edición que desea (algunas ediciones varían en contenido).

Para el caso de Las tesis ingresar el apellido o uno de los apellidos de los autores.

Una vez Ubicado el libro requerido, favor colocar el sistema en modo de inicio.

PARA UTILIZAR EL FICHERO DEBERA:

Si busca por autor Deberá ubicar la casilla que contenga la inicial del autor. Tomar la casilla y revisar cuidadosamente ficha por ficha hasta encontrar el nombre del autor (para ello deberá conocer el nombre del autor, ya que el fichero no muestra información por temas).

Si busca por materia Deberá ubicar las iniciales de la materia a la cual pertenece el libro deseado. Una vez ubicada la casilla deberá ubicar el nombre del autor y el libro que más se adecue al tema a investigar.

