

Celia Ernestina De León Sandoval

**ANÁLISIS DE LA NECESIDAD DE EFECTUAR REINGENIERÍA
EN LOS SERVICIOS DE UNIDADES DE INFORMACIÓN DEL
SECTOR PÚBLICO: diagnóstico realizado en cinco
unidades de información**

Asesora: M.A. Carmen Alicia Diéguez de Padilla



Universidad de San Carlos de Guatemala
FACULTAD DE HUMANIDADES
Escuela de Bibliotecología

Guatemala, 2007.

Este estudio fue presentado por la autora como trabajo de tesis, requisito previo a su graduación de Licenciada en Bibliotecología.

TABLA DE CONTENIDO

	Pag.
Introducción	V
Capítulo 1	
1. MARCO CONCEPTUAL	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Importancia de la investigación	1
1.3 Planteamiento del problema	2
1.4 Alcances	2
1.5 Límites	2
Capítulo 2	
2. MARCO TEÓRICO	3
2.1 Proceso de reingeniería	3
2.2 Paradigma	5
2.3 Innovación	6
2.4 Creatividad	7
2.5 Administración	7
2.6 Reorganización	8
2.7 Recursos	8
2.8 Unidad de información	9
2.9 Cliente / usuario	10
2.10 Automatización	10
2.11 Servicio	12
2.12 Calidad	12
2.13 Calidad total	13
2.14 Red	13
2.15 Caso práctico de reingeniería	14
2.15.1 Generalidades	14
2.15.2 Proceso de reingeniería	14
2.15.3 Análisis	14
2.15.4 Diagnóstico	15
2.15.5 Diseño	15
2.15.6 Implementación	16
2.15.7 Resultados	16
2.16 Diagnóstico de unidades de información	17
2.17 Resultado general del análisis	27

Capítulo 3

3	MARCO METODOLÓGICO	28
3.1	Objetivos	28
	3.1.1 General	28
	3.1.2 Específicos	28
3.2	Universo	28
	3.2.1 Muestra	28
3.3	Instrumento	28
3.4	Técnica de recopilación de la información	28
3.5	Análisis estadístico	28

Capítulo 4

4	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	29
4.1	Resultado de encuesta a encargados de unidades de información	29
4.2	Resultado de encuesta a usuarios de unidades de información	32
	Conclusiones	38
	Recomendaciones	39
	Bibliografía	40
5	ANEXOS	42
	Gráficas	43
	Guía de entrevista y cuestionarios	69

INTRODUCCION

Las unidades de información son de suma importancia para la preparación académica del individuo, son cultura para toda la población, su aporte es imprescindible, sin perder de vista su misión. Se mantiene en esta época tratando de salir adelante, en algunos casos con limitaciones económicas. Sin embargo, trabajan para dar un buen servicio a los usuarios, la situación no es fácil porque se está viviendo la era del cambio.

Los usuarios, quienes en su mayoría son jóvenes estudiantes más que usuarios dedicados a la investigación, se presentan para investigar algo específico y requieren de servicios nuevos en donde puedan poner en práctica sus destrezas y curiosidad, necesitan ver que en la unidad de información pueden obtener lo que les hará cubrir una necesidad presente.

Los usuarios requieren del servicio de Internet, éste se ha convertido en la mayor biblioteca del mundo, por la inmensa cantidad de información al servicio del usuario, pero difícil de encontrar la información exacta por ser tan compleja, a menos que se cuente con orientación adecuada, es allí donde se requiere la asesoría bibliotecológica.

En ese sentido las unidades de información se ven obligadas a avanzar y entrar completamente en los procesos modernos y diseñar productos y servicios que permitan a los usuarios un acceso más pronto a la información que necesitan, basados en la realidad ya que el mercado de la información crece vertiginosamente, la atención está centrada en la información más que en el documento, exigiendo un nuevo formato de presentación, la utilización de redes para acceso de información mundial. Por lo tanto el apoyo para el cambio que facilita y agiliza los procesos radica en la incorporación de las tecnologías de información.

El personal de la unidad de información requiere de capacitación para dar paso a la nueva era con paradigmas nuevos, donde puedan ser retomadas las bases de una reestructura en las unidades de información, en la que el bibliotecólogo no quede al margen y vaya de la mano con la informática y la información, que pueda decirse que es realmente proactivo; no necesariamente tendrá que ser informático pero sí contar con los conocimientos necesarios para poder brindar la información actualizada y presentarla en diferentes formatos al usuario que la necesite.

En nuestro país ha sido difícil encontrar unidades de información que hayan efectuado reingeniería. Como antecedente se presenta el caso práctico de una reingeniería realizada en el Centro de Información del Instituto Nacional de Estadística. De manera condensada este trabajo muestra la metodología utilizada para la realización de dicha reingeniería.

El presente trabajo se llevó a cabo con la finalidad de establecer la necesidad de una reingeniería en los servicios de las unidades de información. Se tomó como muestra algunas unidades de información del sector público, encuestando a personas que tienen a su cargo las unidades de información y algunos usuarios de las mismas; además se tomó en cuenta la disponibilidad que tiene el usuario de la utilización de equipo y servicios, para conocer la situación actual de la unidad de información en cuanto a prestación de servicios, necesidad de capacitación del recurso humano; y lo más importante, identificar la necesidad de los usuarios, quienes son la razón de ser de las unidades de Información. Como parte del análisis e interpretación de resultados se presentan cuadros con porcentajes y gráficas.

CAPITULO 1

1. MARCO CONCEPTUAL

1.1. Antecedentes

En relación al tema de reingeniería no se encontró documentación de trabajos realizados en unidades de información. Sin embargo, se encontraron trabajos realizados por algunas Facultades con relación a otras unidades. Así mismo, se cuenta con el trabajo realizado en el Centro Nacional de Información Estadística del Instituto Nacional de Estadística, el cual no se ha divulgado. El mismo se presenta en este trabajo como ejemplo de caso práctico realizado.

En el año 1996 la tesis de la Licenciada en Bibliotecología Rosa Regina Romero Parada de De la Vega, titulada **Calidad total en el servicio que se presta a los usuarios de una unidad de información**, enfoca la atención y la importancia que debe brindar el personal al usuario, como parte de la calidad total.

Debido a que el presente estudio toma en cuenta la calidad total como parte fundamental de la reingeniería, enfocado a los servicios de unidades de información, se considera que el trabajo anterior está relacionado con el tema.

1.2 Importancia de la investigación

El bibliotecólogo que hace unos años se presentaba como un ente hasta cierto punto pasivo, ahora tiene una ardua tarea que ejercer, no puede quedarse marginado, tiene el reto de abrirse campo en este mundo globalizado, lo que lo obliga a ser proactivo. Además de las tareas de organizar la información, el proceso técnico, preparación de bases de datos, atención a usuarios, etc.; necesita actualizarse, ser creativo e innovador y hacer cambios en los servicios, que beneficien al usuario quien es la razón de ser de las unidades de información. Debido a todo esto se hace necesario, que se den cambios fuertes que involucren el mejoramiento de todos sus servicios y que se conviertan en unidades de apoyo y desarrollo en la comunidad a la que sirven.

Por todo lo mencionado, este estudio se considera de suma importancia, ya que será una guía para aquellas unidades de información que de alguna manera no se han impuesto retos de desarrollo para producir cambios en ellas, que son tan necesarios.

1.3 Planteamiento del problema

En la actualidad por lo general los usuarios de las diferentes unidades de Información se presentan no sólo para efectuar investigaciones sino que demandan información en formato impreso, formato digital, uso de Internet, ambiente adecuado para consulta, personal capacitado y conocedor de los servicios, atención personalizada, servicios con apoyo de la tecnología.

El mundo se encuentra inmerso en la globalización, en la llamada sociedad de la información, esto significa que se debe estar preparado para los cambios. Las unidades de información no pueden quedarse al margen, sobre todo al tomar en cuenta las demandas del usuario.

De acuerdo a todo esto se plantea el siguiente problema: **¿Es necesario efectuar reingeniería en los servicios de unidades de información del sector público?**

1.4 Alcances

Para el presente trabajo se tomaron en cuenta las unidades de información especializadas, pertenecientes a instituciones del sector público, ubicadas en la ciudad capital, que brindan información a nivel nacional: Ministerio de Finanzas Públicas, Instituto Nacional de Fomento Municipal, Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Ministerio de Salud, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, sin incluir sus sucursales.

1.5 Límites

Este estudio no se generaliza al resto de unidades de información del sector público, porque cada una requeriría de un diagnóstico diferente.

CAPITULO 2

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Proceso de reingeniería

2.1.1 ¿Qué es reingeniería?

“Reingeniería es el concepto actual que se le da a los cambios drásticos que sufre una organización al ser reestructurados sus procesos. La base de la reingeniería es el servicio al cliente”. Hammer, Michael y Champy, James (1994 : 158)

Los cambios radicales que provoca hacer una reingeniería tienen muchas implicaciones, por ejemplo: cambio en la cultura de la empresa, en el servicio que brinda, en la forma de medir el rendimiento tanto interno como externo.

La forma de hacer una reingeniería es diversa. Este trabajo resume el proceso general que se debe hacer para llevarla a cabo y quiénes están involucrados al hacerla.

Reingeniería en un concepto simple es el rediseño o cambio drástico de un proceso.

“Reingeniería es comenzar de cero, es un cambio de todo o nada, además ordena la empresa alrededor de los procesos. La reingeniería requiere que los procesos fundamentales de los negocios sean observados desde una perspectiva en base a la satisfacción del cliente”. Benoit, Grouard (1996 : 196)

De acuerdo con Raymond Manganelli “reingeniería es el rediseño rápido de los procesos estratégicos de valor agregado y de los sistemas, las políticas y las estructuras organizacionales que los sustentan”. Manganelli, Raymond (1995 : 8)

Una definición rápida de reingeniería es “comenzar de nuevo”. Hammer, Michael y Champy, James (1994 :160). Reingeniería también significa el abandono de viejos procedimientos y la búsqueda de trabajo que agregue valor hacia el consumidor. Las actividades de valor agregado tienen dos características, es algo que el cliente aprecia y es importante que se ejecute correctamente desde la primera vez. La reingeniería se basa en crear procesos que agreguen el mayor valor a la empresa.

La definición más aceptada actualmente es la siguiente: “La reingeniería es el replanteamiento fundamental y el rediseño radical

de los procesos del negocio para lograr mejoras dramáticas dentro de medidas críticas y contemporáneas de desempeño, tales como costo, calidad, servicio y rapidez”. Hammer, Michael y Champy, James (1994 : 34)

Muchas unidades de información deben idearse nuevas formas de realizar su trabajo para poder sobrevivir a la ola de competidores que trae consigo la globalización.

La reingeniería es aplicable a cualquier empresa, organización e institución.

2.1.2 Reingeniería en unidades de información

El mercado de la información es tomado en cuenta en la actualidad, no valorado aún, como uno de los más importantes. Aunque el mercado lo exige son pocas las unidades de información que han utilizado la reingeniería para buscar mayor efectividad.

Pero sí es notorio que el usuario avanza en el campo de la informática, que es base fundamental para el cambio; razón para que las unidades de información no se queden atrás.

2.1.3 ¿Por qué hacer reingeniería?

Según Hammer y Champy las tres C's consumidores, competencia y cambio, son las tendencias que están provocando estos cambios. Estas tres fuerzas no son nada nuevas, aunque sí son muy distintas de cómo fueron en el pasado.

“El ritmo del cambio en la vida se ha acelerado a tal punto que la única manera de igualar o superar la rapidez del cambio en el mundo que nos rodea es lograr avances” Manganelli, Raymond (1995 :10)

Otro factor a tomar en cuenta de por qué realizar una reingeniería es la globalización. La globalización presenta nuevos retos a la forma de realizar negocios. El comercio y la industria deben cambiar, deben adaptarse y evolucionar hacia la nueva estructura del mercado. Así es que muchas empresas deben idearse nuevas formas de realizar su trabajo para poder sobrevivir a la ola de competidores que trae consigo la globalización.

2.1.4 ¿Para qué hacer reingeniería?

Tomando en cuenta las tres tendencias que según Hammer y Champy están provocando cambios en la actualidad, se sabe que las unidades de información no se quedan al margen de estas fuerzas

2.1.4.1 Consumidores

Quienes mandan son los usuarios. Son los consumidores, los que pueden pedir al vendedor qué quieren, cuándo lo quieren, cómo lo quieren y en algunos casos hasta cuánto están dispuestos a pagar y de qué forma.

2.1.4.2 Competencia

Antes la competencia era simple, cualquier usuario que se presentaba a una unidad de información salía satisfecho con la información obtenida en los formatos impresos; ahora los usuarios requieren actualización, variaciones del producto, con base a calidad o con base al servicio previo, durante y posterior a la consulta.

Por último, no hay que olvidar que la tecnología moderna ha introducido nuevas formas de competir y nueva competencia, Internet por ejemplo. Por lo tanto hay que estar atento a esto para poder hacerle frente y estar preparados a ese nuevo tipo de competencia.

2.1.4.3 Cambio

Los usuarios y la competencia han cambiado, pero también hay que hacer énfasis en el hecho de que la forma en que se cambia ha variado, también la rapidez de los cambios tecnológicos promueve innovación.

2.2 Paradigma

Los paradigmas son los filtros con que percibimos las cosas y crean nuestra realidad subjetiva. El cambio de un paradigma provoca en nosotros un cambio, nuestra actitud ante el mundo, creando nuevas posibilidades hasta entonces inadvertidas. Estamos rodeados de nuevos paradigmas, sin embargo hasta hace muy poco tiempo ni siquiera los creadores de ciencia ficción imaginaban muchas de estas novedades incitantes. La realidad virtual fue uno de los nuevos paradigmas más importantes en la actualidad, sumamente significativo por su potencial de transformación. Ribeiro, Lair (2003 :131, 140)

Para todo lo que se realiza en las empresas existen paradigmas, muchas veces se ve la necesidad de cambiarlos, no es fácil, pero en ocasiones se debe hacer.

Hoy en día cambiar de paradigma significa dirigir la vista hacia el futuro, es de esa manera que el profesional decide iniciar de cero al cambiar de paradigma.

“Como bien decía Joel Basker, la gran experiencia que los suizos tenían en la industria relojera no les sirvió de nada cuando cambiaron las reglas del juego y los relojes electrónicos pasaron a dominar el mercado, para competir con los japoneses y estadounidenses, tuvieron los suizos que aprender electrónica. El sistema utilizado en la fabricación de relojes se volvió obsoleto, esto quiere decir que cambiaron de paradigma, para poder competir”. Riveiro, Lair (2001 : 142)

Según Lair Riveiro, cambiar de paradigma, no es declarar que se ha vuelto obsoleto, nadie quiere ser calificado de obsoleto ni sentirse de esa manera, es debido al avance que se tiene que cambiar de paradigma; otro ejemplo de nuevos paradigmas es la realidad virtual, que como se sabe en la actualidad es impactante. Riveiro, Lair (2001 : 140)

2.3 Innovación

Es producir o introducir algo nuevo, alguna idea, algún método o instrumento nuevo.

En su concepto más alto tiene ciertas facetas, combina dos procesos; tener ideas nuevas y ponerlas en práctica o en marcha. “Innovación será siempre un cambio positivo e importante, puede constituir un reto para algunas personas, y una amenaza para otras; innovación es algo más que tener ideas nuevas, incluye el proceso de introducirlas con éxito o hacer que las cosas ocurran de una manera nueva, convierte las ideas en productos o servicios útiles”. Adair, John (1992 : 10)

“Es la función emprendedora de personas, el medio con que se crean nuevos recursos o de potenciar las ya existentes. Es el esfuerzo y la búsqueda de oportunidades para realizar un cambio orientado a mejorar”. Harvard Business Review (2003 : 159)

Como bien dice Rodolfo Biasca, “La empresa necesita cambiar para mantener o mejorar su competitividad”. Biasca, Rodolfo (2001 : 27)

Cuando se medita acerca de este tema de la innovación se comienza a preguntar en qué consiste, algunas veces implica desechar las reglas actuales y crear productos, sistemas de gestión, servicios, operaciones de marketing nunca antes vistos en el mercado.

En otras ocasiones significa alterar ligeramente un producto o una solución ya establecida, según el libro de Rogers D. Blackwell. concibe “la innovación como la creación de soluciones mejores para un problema”, las

necesidades y las actividades de la vida de los consumidores. Sin embargo la determinación de si algo (producto o servicio) constituye una innovación o no depende de la mente de los consumidores, si para ellos algo es nuevo o diferente, habrá nacido una innovación. La innovación ocurre en muchos niveles. Blackwell, Roger (2002 : 234).

En el caso de las unidades de información se debe ser cauteloso con respecto a la nueva tecnología, utilizarla para engrandecer conocimiento no lucrativamente, el fin de las unidades de información es transferir y proveer el conocimiento, no sólo informar sino formar. Si bien es cierto que las unidades de información necesitan innovar para no quedarse atrás, también es importante tener presente que existe diversidad en el aspecto de la innovación, la que nace de la creatividad de alguien por algo.

2.4 Creatividad

Cuando la creatividad se pone en práctica, la originalidad no es suficiente; para ser creativo una idea debe ser apropiada, útil y viable.

La creatividad no pertenece solamente a los departamentos de marketing. El libro **Creatividad e innovación** de Harvard Business Review, destaca tres componentes de la creatividad, éstos son: pericia, capacidad de pensamiento creativo y motivación, tanto la creatividad como la innovación se deben recibir con mente abierta porque la creatividad se mejora cuando toda la organización la apoya.

2.5 Administración

“Es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el cual las personas, trabajando juntas, alcanzan con eficiencia metas seleccionadas, muchos estudios han encontrado que el análisis de la administración se facilita mediante la organización útil y clara del conocimiento. Por lo tanto al estudiar la administración es útil dividirla en cinco funciones administrativas: planeación, organización, integración, dirección y control- los conceptos, principios, teoría y técnicas de la administración se agrupan en estas cinco funciones”. Koontz, Harold (1991 : 04).

“La administración es el proceso mediante el cual se orienta la competencia y la energía de los individuos y de los recursos materiales que éstos reciben, con el fin de alcanzar un objetivo”. Guinchat, Claire y Menou, Michel (1983 : 419)

“La administración constituye el modo de lograr que las cosas se hagan de la mejor manera posible para alcanzar los objetivos. Para ello debe coordinar los recursos humanos y materiales para conseguir objetivos. La tarea de la administración consiste básicamente en integrar y coordinar los recursos organizacionales, unas veces cooperativos, otras veces

conflictivos, tales como personas, materiales, dinero, tiempo, espacio, etc.”
Chiavenato, Idalberto (1994 : 90)

Así mismo en las unidades de información se administra dándole énfasis a los usuarios, quienes son la razón de ser de las mismas, como hemos indicado anteriormente.

2.6 Reorganización

Una organización existe cuando dos o más personas se reúnen a cooperar entre sí y alcanzan objetivos comunes, que no se logran mediante iniciativa individual. Las empresas ponen en práctica estrategias que les permite alcanzar objetivos, mantienen un estricto intercambio con el ambiente. El logro de los objetivos conduce a la eficacia organizacional.

Reorganizar es cambiar la organización actual, después de un análisis de la situación y del diagnóstico se decide reorganizar la empresa, para ello se deben tener claros los objetivos, en la etapa de la planificación se establecen las metas.

Habiendo planificado con claridad y teniendo una visión y una misión con objetivos claros y alcanzables, se da luz verde a la reorganización, claro que no se trata de algo superfluo, debe ser producto de un estudio de aspecto general que abarque todos los recursos disponibles y por disponer.

Los recursos como elementos de trabajo en una organización son los que se utilizan en la organización.

2.7 Recursos

Los recursos son medios que las organizaciones poseen para realizar sus tareas y lograr sus objetivos.

- ❑ Recursos organizacionales: cuentan con recursos físicos o materiales, necesarios para operar ya sea para producir bienes o servicios, el espacio físico, los edificios, el proceso productivo, etc.
- ❑ Recursos financieros: el dinero en forma de capital, flujo de caja, los compromisos que adquiere la organización.
- ❑ Recurso humano: son las personas que participan en la organización, sin importar cuál sea su nivel de jerarquía, es el recurso más valioso de cualquier organización.

En el caso de las unidades de información, el recurso humano es factor importante al igual que en otras organizaciones, se utilice o no sistemas automatizados, el recurso humano aporta la inteligencia y conocimiento para utilizar de forma correcta los componentes. En cada categoría deben participar personas con formación profesional adecuada.

2.8 Unidad de información

“En general en sentido amplio se considera unidad de información al almacenamiento del saber colectivo de la humanidad, no trata solamente de custodiar la información en los documentos sino de incrementar, localizar y difundir con técnicas muy específicas. Actualmente se trata de utilizar las técnicas cada vez más sofisticadas para poder gestionar toda la producción bibliográfica reciente y lograr satisfacer a los usuarios en la búsqueda de la información.

La producción bibliográfica crece constantemente y la demanda bibliográfica cada vez es mayor y aumenta aún más conforme los países vayan alcanzando un lugar en las ya llamadas sociedades de información, en las que se considera a la información como la riqueza más importante de las sociedades avanzadas”. García Melero, Luis Ángel (1999 :15)

Hay diferentes tipos de unidades de información, por sus actividades y su especialización, siempre con la tarea de brindar a los usuarios todos los servicios que necesiten:

2.8.1 Biblioteca

Es la organización que además de promover el uso de los materiales fomenta el hábito de la lectura mediante la planificación de actividades, para lograr que las personas se acerquen a éstas.

2.8.1.1 Biblioteca especializada: según el tipo de especialización adopta distinta forma, algunas sólo cubren una disciplina y están abiertas al público en general; otras son especializadas en un campo particular, sólo atienden cierta categoría de usuarios, regularmente a miembros del organismo del cual dependen, “Cumplen a menudo una actividad documental (indización) o de información (preguntas, respuestas, análisis, etc.). A veces, este servicio está muy desarrollado”. Guinchat, Claire y Menou, Michel (1981 : 299).

2.8.1.2 Biblioteca digital: se accede por medio de las redes telemáticas, con emplazamiento físico real y disponible en una única localización, consiste en una colección digital.

2.8.1.3 Biblioteca virtual: consiste en poner a disposición la colección digital, agregando a ello una serie de servicios bibliotecarios y documentales en los que interviene el elemento humano.

2.8.2 Centros de documentación

Prestan el servicio de consulta de documentos primarios, secundarios y terciarios. Suelen ser organismos pertenecientes a empresas que prestan servicio al personal con documentación tecnológica y económica como medio indispensable en la producción. Algunas instituciones privadas y estatales prestan el servicio especializado en su campo.

2.8.3 Centros de información

Se dedican a responder las preguntas y a explorar la información, suelen recurrir a bibliotecas, archivos y centros de documentación para preparar las respuestas que se les formulan o bien para referir a los usuarios a donde puedan encontrar la información requerida. Guinchat, Claire y Menou, Michel (1981 : 299)

2.9 Cliente / usuario

Usuario es aquella persona que utiliza los productos y servicios de información.

Diferentes autores, bibliotecólogos y documentalistas, agrupan al usuario en categorías según la necesidad de obtener información, se pueden inclinar hacia la actividad científico-tecnológica, profesión del usuario, trabajo que realiza el usuario.

Existen diferentes clasificaciones de usuarios, realmente lo importante es conocer su necesidad de información.

Para conocer o identificar a los usuarios es importante realizar estudios de usuarios, de esa manera se conocen las necesidades de información. Para conocer a los usuarios de unidades de información se debe aplicar un proceso, fundamentado en el método científico, además de esa manera se tiene el panorama de lo que el usuario requiere. Rojas Gutiérrez, Estrellita (1998 : 143)

2.10 Automatización

2.10.1 ¿Qué es automatización?

Es utilizar un sistema automatizado, en el que se utilizan programas informáticos adecuados a la naturaleza de los datos,

almacenando de manera organizada el conocimiento humano que contiene todo tipo de documento, con la finalidad de realizar los procesos y facilitar los servicios; de esa manera un sistema bibliotecario se convierte en sistema automatizado cuando se incluyen esos componentes básicos que permiten alcanzar los objetivos de la unidad de información.

2.10.2 ¿Para qué automatizar?

Se trata con ello de facilitar y satisfacer las necesidades de los usuarios, ya sean necesidades formativas, informativas o recreativas, según la finalidad de información y servicio.

2.10.3 Ventajas de la automatización

La automatización proporciona ventajas, se puede realizar en algunas funciones y procesos, ello consigue racionalizar los medios y métodos de trabajo, la calidad de trabajo se mejora en gran forma y aumenta la posibilidad de recuperación de información.

2.10.4 Beneficios de la automatización

Permite llevar control de los materiales dándoles seguimiento a los mismos. Con el análisis documental se crea y mantiene la base de datos bibliográfica, éste es el nodo de comunicación entre usuarios y bibliotecarios, este subsistema junto a la recuperación de información y el catálogo en línea de acceso público marca la diferencia de un programa a otro, es en la informática donde se apoya para algunas tareas como: asignación automática de la puntuación según las reglas de catalogación y clasificación; búsqueda de los registros bibliográficos de publicaciones registradas en la base de datos; impresión y visualización de los registros.

Utilizando operadores booleanos el usuario puede obtener búsquedas más precisas.

El catálogo en línea puede proporcionar a los usuarios la localización de ejemplares en el depósito; información de los materiales ingresados pero no procesados aún; se puede obtener información bibliográfica no contenida en la biblioteca consultando bases de datos en CD-ROM y acceso a redes de telecomunicaciones, Internet.

Se puede tener control de la circulación de documentos para préstamos internos y externos; los préstamos interbibliotecarios por

la facilidad de acceder a catálogos colectivos. En el caso de las estadísticas, permite llevar éstas de manera más precisa y más real.

La administración se puede apoyar en la automatización para tomar decisiones, planificar y para una mejor dirección de la unidad de información con programas específicos en gestión de recursos humanos y técnicos; éstas y otras tareas más se benefician con la automatización.

2.11 Servicio

“La palabra servicio proviene de la palabra latina servus: siervo, de allí servir, servidumbre, servidor, servicial, servil, servomotor y también servilleta”. Rodríguez, Mauro (1996 : 9)

El servicio es un proceso interpersonal que implica respeto; no tanto en el sentido afectivo sino en el sentido objetivo de responder a las expectativas del cliente / usuario.

Se habla de servicio de alta calidad cuando se ven satisfechas las necesidades del cliente y se va más allá.

Según Karl Alberecht: “El momento de la verdad es una situación en la que el **cliente** se pone en contacto con cualquier aspecto de la organización y obtiene una impresión sobre la **calidad del servicio**”. Horovitz, Jaques (2,000 : 78)

Los momentos de verdad, estos momentos relacionan el **servicio, clientes/usuarios, calidad.**

A este **momento de la verdad** también se le llama **impacto del servicio**, este es el momento en que el cliente y proveedor de alguna manera se relacionan, de ese momento, el cliente lleva la impresión del servicio, de cada momento que suceda el cliente se llevará una imagen del servicio. Un momento de verdad no se define como positivo o negativo, es el impacto que genera en el cliente.

Para brindar momentos de verdad que generen un buen impacto se debe tener presente la satisfacción del cliente, no darle lo que queremos sino lo que él necesita.

2.12 Calidad

La calidad es vista de manera diferente según los intereses de la organización, grupo o persona que la observe. El punto de vista depende no sólo de la empresa o cultura organizacional, sino también del país e incluso región o parte del mundo en que la empresa se desenvuelve, influye

también la estructura y tamaño de la empresa e incluso el tipo de organización.

Se debe tener bien claro que ningún programa, ni sistema de calidad tiene la menor posibilidad de éxito sin el apoyo decidido y el impulso sostenido de la dirección de la empresa.

En el caso de unidades de información, éstas cuentan con mayor responsabilidad, por tratarse de información base para culturización o trabajo de proyecto o estudio, según la actividad de los usuarios y el tipo de unidad de información.

2.13 **Calidad total**

La unidad de información no se conforma con brindar calidad, requiere de calidad total para los usuarios. “según William Edwards es hacer las cosas bien desde la primera vez”. Bravo Silva, Roberto (1998 : 03)

“Una de las maneras de definir la calidad total es la total dedicación a los clientes para satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas”. Ciampa, Dan (1993 : 12)

2.14 **Red**

Para formar la red se unen esfuerzos, que van de simple colaboración a integración completa de las unidades participantes en un sistema de información único, la constitución, el mantenimiento y el desarrollo de una red organizada y eficaz necesita de un gran esfuerzo.

La transmisión de datos a través de las redes de comunicación involucra cada vez más a las redes de información y a quienes suministran los servicios, es el caso de las unidades de información, que en este campo interesa.

Según Claire Guinchat y Michel Menou, las redes de información están constituidas por conjuntos de personas y/o de organismos entre los cuales tienen lugar intercambios de información de formas diversas, pero en una forma organizada y regular. Guinchat, Claire y Menou, Michel (1983 : 304).

Existen redes de diferentes tipos: de base territorial, atienden colectivamente las necesidades de todos los usuarios del área a que corresponden; especializadas en funciones documentales; constitución de una base de información, búsqueda en línea. etc.

2.15 Caso práctico de reingeniería

Efectuado en el Centro Nacional de Información Estadística del Instituto Nacional de Estadística.

2.15.1 Generalidades

El Instituto Nacional de Estadística fue creado como una entidad de carácter estatal descentralizada, semiautónoma, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y obligaciones, que tiendan al desarrollo de sus fines, encaminados hacia la planificación, recolección, procesamiento, análisis y divulgación de las estadísticas oficiales guatemaltecas; es el ente encargado de administrar y divulgar las estadísticas oficiales de Guatemala, con la intención de que el país se eleve al nivel de competitividad deseado.

A través de su Centro Nacional de Información Estadística, se brinda información requerida por usuarios a nivel nacional.

Pone a disposición de usuarios sus sedes departamentales en veintiuno de los departamentos del país, que dentro de las actividades forma la red de información estadística.

2.15.2 Proceso de reingeniería

No existe una sola metodología planteada para realizar un proceso de reingeniería, depende en gran medida de la clase de organización, las ventajas y desventajas, factores económicos, socioculturales, posibilidad de realizar alianzas estratégicas, etc.

2.15.3 Análisis

Para decidir el cambio necesario en el Centro de Información y Documentación del Instituto Nacional de Estadística.

- Para el análisis se utilizó la técnica de la observación.
- Se realizó un análisis de la situación actual, por medio del instrumento FODA, para colocarse en la realidad de la situación. Esto sirvió para identificar las **fortalezas** y **debilidades**, factores internos de la unidad de información; **oportunidades** y **amenazas**, factores externos.
- Se identificó el mercado de información, competencia, flujo de procesos, revisión de políticas institucionales, requerimiento de usuarios, etc.

- Se revisó la visión y los objetivos de la unidad de información, estableciendo prioridades y metas.
- Se identificaron los procesos necesarios de volver a diseñar.
- Se midieron los procesos y flujos consultando con las personas involucradas.

2.15.4 Diagnóstico

Después del análisis, se identificaron las necesidades del cambio, tomando en cuenta las limitaciones. En esta etapa se definieron las necesidades de información de los usuarios y limitantes existentes para satisfacer a los usuarios.

2.15.5 Diseño

Para crear una nueva unidad de información se recabó la información de las etapas anteriores para cubrir necesidades existentes, definiendo alternativas, evaluando para seleccionar la más adecuada. Algunos de los puntos evaluados para el diseño son:

- Funciones de la organización: diseño de las características generales de la nueva estructura organizacional de la Institución, cargos y perfiles de los puestos, funciones, mercadeo de los servicios y gestión financiera.
- Flujos de procesos: después de revisados los procesos se crean los que no se están considerando en la actualidad y que son básicos para el buen funcionamiento de la unidad de información.
- Estrategias y políticas: definición de estrategias y políticas, de cómo se llevarán a cabo todos los procesos de la nueva unidad de información, para responder adecuadamente a las nuevas exigencias del entorno.
- Paradigmas: nuevas formas de hacer las cosas.
- Tecnología: procesos de implementación tecnológica, determinación de las características y configuraciones necesarias del software y el hardware que permitan agilizar los procesos, presentación de información y actualización.
- Presentación de información: definición de las clases de documentos, formatos, clasificación y catalogación de los

mismos, aspectos de la documentación, clase de información y sus nuevos flujos, y todo lo que conlleve la facilitación de acceso a la información.

- ❑ Servicios: se proporcionan las características del producto o servicio fundamentales para satisfacer las necesidades del cliente, quien es la razón de ser de las unidades de información.

2.15.6 Implementación

La puesta en marcha es el momento más importante y difícil, con mayor razón cuando hay resistencia al cambio por algunos de los miembros de la unidad de información. Algunos aspectos importantes son:

- ❑ Capacitación: el personal se capacita por realizar tareas diferentes a las ya tradicionales.
- ❑ Creación de cargos: se presentan con diferentes tareas o minimizadas y en diferente forma.
- ❑ Adquisiciones: sobre todo de equipo tecnológico que forma parte de la actualización para la unidad de información.

2.15.7 Resultados:

- ❑ Diseminación de información: mayor acceso a información, con capacitación constante al personal en manejo de tecnología para localización de información estadística en diferentes formatos, tanto de datos generados por la institución como por otras instituciones.
- ❑ Procedimientos: las tareas actuales permiten avance en los procesos y que todo el personal se involucre y permita la agilización de las actividades.
- ❑ Alianzas estratégicas: manteniendo alianzas con organizaciones, después de adquirido el equipo tecnológico, se da mantenimiento para optimizar el servicio.
- ❑ Modernización: el centro de información se presenta en la actualidad con equipo moderno, ofreciendo mayor información, brindando a los usuarios más servicios, es un lugar acogedor con mayor espacio en donde el usuario puede obtener información actualizada, por medio de documento en formato impreso o medio magnético, Internet, ya sea por razones de estudio, investigación, elaboración de proyectos, o bien relajamiento, distracción, etc.

2.16 DIAGNÓSTICO de las unidades de información que conforman el estudio.

BIBLIOTECA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL

La biblioteca inició sus funciones en enero de 1948 por Acuerdo Gerencial, con el objetivo de satisfacer la demanda de información y llevar estadísticas de pacientes, ingresos, egresos, etc. La fuente de recursos depende de la institución a la que pertenece (IGSS), este presupuesto lo maneja la administración de la biblioteca.

Se encuentra clasificada como biblioteca especializada, su campo de especialización es ciencias de la salud y seguridad social.

La biblioteca cuenta con manual de procedimientos sólo para el área de circulación y préstamo, no así con reglamento.

Realiza la difusión de la información por medio de folletos de alertas, carteles, circulares y otros.

Recurso Humano

Cuenta con 15 empleados, quienes realizan las actividades de la biblioteca, es administrada por una profesional bibliotecóloga, quien indica que brinda capacitación al personal a su cargo.

Fondo bibliográfico

El fondo bibliográfico a finales del 2005 reportaba aproximadamente 60,000 volúmenes, entre libros, publicaciones periódicas, audiovisuales, documentos. En los últimos meses del año 2006 se adquirieron 2,482 documentos y publicaciones periódicas en su mayoría, en carácter de donación y una parte de libros por medio de compra.

La colección se actualiza según la adquisición que se realiza, la que depende de la necesidad de material nuevo.

Dentro de la institución se encuentra el departamento de servicio, como apoyo a la biblioteca brindan el servicio de encuadernación.

El proceso técnico se realiza dándole prioridad a la información que se ha solicitado con anticipación, generalmente se trata de trabajarlo en cuanto se recibe el material.

Usuarios

Según las estadísticas, los usuarios que visitan la biblioteca son profesionales, estudiantes y en su mayoría personal de la institución. La información se encuentra accesible a los usuarios.

El procedimiento para hacer uso de la biblioteca es el siguiente: el usuario se dirige al catálogo manual de fichas, busca la clasificación del material que necesita y el bibliotecario realiza el préstamo, para ello se solicita documento de identificación.

En caso necesario el usuario recibe orientación para el uso de la biblioteca.

Servicios

Los servicios a disposición de los usuarios son: sala de lectura, préstamo interno, catálogo manual, reprografía, uso de computadora, impresora, audiovisuales (discos compactos, video, discos l.p.), catálogo electrónico disponible para algunos usuarios, dos computadoras con conexión a Internet, de manera gratuita.

Equipo tecnológico

El equipo tecnológico que posee es de seis computadoras, videogradora, fotocopidora e impresora.

Instalaciones

Las condiciones del local son eficientes tanto en iluminación como ubicación, ventilación y mobiliario, acoge cómodamente a 22 usuarios; pero conforme crece la colección se va haciendo necesario ampliar el local.

Horario

El horario de atención es de 8:00 a 16:00 horas de lunes a viernes. La jefa de la biblioteca considera que el horario es acorde para el usuario.

BIBLIOTECA DEL MINISTERIO DE FINANZAS PÚBLICAS

La biblioteca fue creada por Acuerdo Ministerial, permaneció cerrada desde 1992 y reinició sus funciones en julio de 1994, la fuente de recursos depende de la institución a la que pertenece (Ministerio de Finanzas Públicas), este presupuesto lo maneja el departamento de recursos humanos.

Se encuentra clasificada como biblioteca especializada, su campo de especialización es financiero tributario.

La biblioteca no cuenta con manual de procedimientos ni reglamento.

Realiza la difusión de la información por medio de informes a nivel institucional.

Recurso Humano

Actualmente cuenta con una empleada, quien realiza las actividades de la biblioteca, con estudios a nivel medio de secretaria, quien indica su interés personal por capacitarse en el campo de la bibliotecología.

Fondo bibliográfico

El fondo bibliográfico es de aproximadamente 2,600 volúmenes, entre libros y publicaciones periódicas. En los últimos meses del año 2005 se adquirieron 49 materiales entre libros y publicaciones periódicas, en carácter de donación.

La colección se actualiza según las donaciones que recibe.

Los libros se envían al departamento editorial dentro de la institución para ser empastados.

Se está trabajando el proceso técnico de la información; la biblioteca aún no está organizada con reglas de catalogación y clasificación.

Usuarios

Según las estadísticas, los usuarios que visitan la biblioteca son profesionales, universitarios, personal de la institución y en su mayoría estudiantes de nivel medio y diversificado. La información con que cuenta está accesible a todos los usuarios

El procedimiento para hacer uso de la biblioteca es el siguiente: El usuario se dirige al bibliotecario para solicitar bibliografía, según el tema que desea consultar. el bibliotecario solicita documento de identificación y localiza el material en los anaqueles para dar el préstamo interno.

A los usuarios que por primera vez utilizan los servicios de la biblioteca se les brinda orientación.

Servicios

Los servicios a disposición de los usuarios son: sala de lectura y préstamo interno.

Equipo tecnológico

El equipo tecnológico que posee es de una computadora e impresora (no está disponible a los usuarios).

Se encuentra en proceso el catálogo electrónico con software creado por informáticos de la institución.

Instalaciones

Las condiciones del local son eficientes tanto en iluminación como ubicación, ventilación y mobiliario, acoge cómodamente a 24 usuarios.

Horario

El horario de atención es de 8:30 a 17:00 horas de lunes a viernes. Por el momento no cumplen con el horario estipulado, cierran una hora al medio día por escasez de personal. Según la encargada debe permanecer abierto al medio día.

BIBLIOTECA DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

Se encuentra clasificada como biblioteca especializada, su campo de especialización es salud.

La biblioteca no cuenta con manual de procedimientos ni reglamentos.

Realiza la difusión de la información por medio de informes de la institución.

Recurso Humano

Cuenta con dos empleados, quienes realizan las distintas actividades de la biblioteca. La encargada de la misma es una profesional, Licenciada en Servicio Social, y un auxiliar que no poseen estudios de bibliotecología.

Fondo bibliográfico

El fondo bibliográfico es de aproximadamente 10,300 volúmenes. La colección se actualiza más que todo por las donaciones que recibe, el material se organiza por orden cronológico.

Usuarios

Según las estadísticas, los usuarios que visitan la biblioteca son profesionales, universitarios, personal de la institución. La información con que cuenta está accesible a todos los usuarios

El procedimiento para hacer uso de la biblioteca es el siguiente: El usuario se dirige al bibliotecario para solicitar bibliografía, según el tema que desea consultar. el bibliotecario solicita documento de identificación y localiza el material en los anaqueles para darlo en préstamo interno o para la reproducción parcial del material.

A los usuarios que por primera vez utilizan los servicios de la biblioteca se le orienta en el uso.

Servicios

Los servicios a disposición de los usuarios son: sala de lectura, préstamo interno; los usuarios de la institución encuentran disponible conexión a red de servicios de salud, préstamo de computadora y consulta de catálogo (registro de la documentación).

Equipo tecnológico

El equipo tecnológico que posee es de dos computadoras y una impresora.

Instalaciones

Las condiciones del local son eficientes tanto en iluminación como ubicación, ventilación y mobiliario, acoge cómodamente a 10 usuarios.

Horario

El horario de atención es de 8:30 a 17:00 horas de lunes a viernes. No cumplen con el horario estipulado, cierran una hora al medio día.

BIBLIOTECA DEL INSTITUTO DE FOMENTO MUNICIPAL

La biblioteca inició sus funciones en marzo de 1972, creada por Acuerdo Gerencial.

Se encuentra clasificada como biblioteca especializada, el campo de especialización es administración municipal.

Hasta el momento la biblioteca no cuenta con manual de procedimientos ni reglamento.

Recurso Humano

Cuenta con una empleada, que no posee conocimientos técnicos en bibliotecología

Fondo bibliográfico

El fondo bibliográfico es de aproximadamente 3,000 volúmenes, documentos y publicaciones periódicas. En los últimos meses del año 2005 se adquirieron 22 documentos en calidad de donación.

La colección se actualiza según las donaciones que recibe.

El proceso técnico consta de registro de la documentación recibida y su clasificación es correlativa .

Usuarios

Los usuarios que visitan la biblioteca son profesionales, estudiantes y en su mayoría personal de la misma institución.

La información con que cuenta está accesible a todos los usuarios

El procedimiento para hacer uso de la biblioteca es el siguiente: El usuario se dirige al bibliotecario para solicitar bibliografía, según el tema que desea consultar: el bibliotecario solicita documento de identificación y localiza el material en los anaqueles para darlo en préstamo interno.

Reciben orientación los usuarios que se presentan por vez primera.

Servicios

Los servicios a disposición de los usuarios son: sala de lectura y préstamo interno.

Equipo tecnológico

El equipo tecnológico que posee es de una computadora, impresora, no disponible a los usuarios.

Instalaciones

Las condiciones del local son eficientes tanto en iluminación como ubicación, ventilación y mobiliario, acoge cómodamente a 6 usuarios.

Horario

El horario de atención es de 8:00 a 16:00 horas de lunes a viernes. Sin embargo cierran al mediodía.

BIBLIOTECA DE MINISTERIO DE AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

La biblioteca inició sus funciones en julio de 1998, la fuente de recursos depende de la institución a la que pertenece (Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales).

Se encuentra clasificada como biblioteca especializada, su campo de especialización es medio ambiente y recursos naturales.

La biblioteca no cuenta con manual de procedimientos ni reglamentos. Se encuentra en proceso la preparación de manual de procedimientos.

Realiza la difusión de la información por medio de boletines.

Recurso Humano

Cuenta con 4 empleados, quienes realizan las actividades de la biblioteca, la jefe de la biblioteca, cuenta con estudios bibliotecarios quien indica su interés personal por la capacitación del personal.

Fondo bibliográfico

El fondo bibliográfico es en su mayoría de documentos técnicos y científicos relacionados con el tema ambiental, y algunos diccionarios y enciclopedias. Cuenta con 300 documentos en formato digital.

La colección se actualiza según las donaciones que recibe.

El proceso técnico de la información se realiza en cuanto los documentos entran al centro de documentación, la institución cuenta con página virtual la que se aprovecha para publicar el catálogo de la unidad de información.

Usuarios

Según las estadísticas, los usuarios que visitan la biblioteca son profesionales, universitarios, personal de la institución y en su mayoría estudiantes de nivel primario.

El procedimiento para hacer uso de la biblioteca es el siguiente: El usuario se dirige al catálogo, el bibliotecario solicita documento de identificación y localiza el material en los anaqueles para darlo en préstamo interno, y para fotocopiado, el préstamo es interno únicamente.

A los usuarios que por primera vez utilizan los servicios de la biblioteca se les orienta en el uso.

Servicios

Los servicios a disposición de los usuarios son: sala de lectura, préstamo interno, fotocopiado, computadora para acceso de catálogo.

Equipo tecnológico

El equipo tecnológico que posee (4 computadoras, impresora), una computadora e impresora disponible a los usuarios.

Se encuentra en proceso el catálogo electrónico.

Instalaciones

Las condiciones del local son eficientes tanto en iluminación como ubicación, ventilación y mobiliario, acoge cómodamente a 10 usuarios.

Horario

El horario de atención es de 9:00 a 17:30 horas de lunes a viernes. En ocasiones cierran al medio día.

2.17 **Resultado general de análisis de situación de las unidades de Información.**

Las unidades de información fueron analizadas por medio de la investigación y los instrumentos que sirvieron como guía para conocer la situación tanto del personal como de la unidad de información y la opinión de los usuarios.

El personal a cargo de las unidades de información en su mayoría no está capacitado técnica ni profesionalmente para la realización de actividades técnicas, realiza su trabajo por la experiencia laboral.

Ninguna cuenta con manual de procedimientos, ni reglamento, una de ellas posee manual de procedimientos para el área de circulación y préstamo exclusivamente.

La mayoría realiza la difusión de la información a través de informes de la institución a la que pertenecen: boletines, afiches, folletos, página web, etc.

El fondo bibliográfico es mayor a los 2,000 volúmenes por lo tanto la información que poseen es enriquecedora para los usuarios que buscan material de apoyo en temas específicos por la naturaleza de la unidad de información. Algunas de ellas ya poseen información en soporte magnético.

La actualización de la bibliografía se da de acuerdo a las donaciones que reciben según criterio de encargados.

La mayoría no cuenta con catálogo; por la edad de los usuarios se reconoce que las bibliotecas son utilizadas especialmente por jóvenes, en su mayoría estudiantes y que los trabajadores de las instituciones a que pertenecen reciben mayores beneficios.

Algunos servicios que ofrecen las unidades de información no están disponibles para todos los usuarios, las que cuentan con catálogo electrónico no lo tienen al servicio de todos los usuarios.

El equipo tecnológico que poseen es de computadoras, impresora, (no disponibles a todos los usuarios), fotocopidora, una cuenta con videgrabadora.

Los locales son en su mayoría de espacio reducido, reconociendo que algunos son acogedores, la problemática se dará cuando el material bibliográfico vaya aumentando y no se realice descarte, a menos que se utilice soporte magnético.

Los horarios establecidos no se cumplen en la mayoría de los casos.

CAPITULO 3

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Objetivos

3.1.1 General

Demostrar la necesidad de realizar reingeniería en los servicios de unidades de información.

3.1.2 Específicos

- Identificar las necesidades de los usuarios de las unidades de información del sector público investigadas.
- Determinar la necesidad de capacitación del recurso humano en diferentes áreas de las unidades de información del sector público.
- Efectuar un diagnóstico de la situación actual de las unidades de información.

3.2 Universo

Lo constituyen unidades de información, ubicadas en la ciudad capital y que pertenecen al sector público.

3.2.1 Muestra

Ésta la constituyen cinco unidades de información del sector público: Ministerio de Finanzas Públicas, Instituto Nacional de Fomento Municipal, Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.

3.3 Instrumento:

Cuestionario

3.4 Técnicas de recopilación de datos:

Observación directa, encuesta y entrevista a los responsables de las unidades de información, encuesta a usuarios.

3.5 Análisis estadístico:

Las respuestas fueron tabuladas para elaborar cálculo porcentual, cuadros y gráficas por medio del programa Excell para el análisis.

CAPITULO 4

4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Del estudio realizado en las unidades de información que conformaron la muestra, se presentan cuadros con las respuestas de los responsables de las unidades de información, así también cuadros y gráficas con porcentaje de las respuestas de los usuarios encuestados.

4.1 Resultado de encuesta a encargados de unidades de información. (cuadro No. 1). En anexos.

1. Cargo que ocupa en la unidad de información.

Las personas a cargo directo de la unidad de información se denominan encargadas o jefe.

2. Tiempo de laborar en ese cargo.

El tiempo de laborar en la unidad de información de encargados o jefes a cargo es de dos a once años, por lo tanto dichas personas se consideran con experiencia en la unidad de información.

3. Profesión

La profesión del personal a cargo de las unidades de información solamente una tiene el nivel de Licenciatura en Bibliotecología; las otras dos son bibliotecarias; otra es secretaria; una pertenece a otra profesión, Trabajo Social.

4. ¿Cuántos empleados laboran en la unidad de información?

El personal de las unidades de información en dos de ellas es de un empleado, y las otras dos, cuatro y quince empleados.

5. ¿Cómo está clasificado laboralmente el personal de la unidad de información?

Algunas de las unidades de información cuentan solamente con una persona quien realiza todas las actividades, en otras se cuenta con asistentes y auxiliares, no todos con estudios de Bibliotecología.

6. ¿Posee personal especializado en cada una de las áreas de la unidad de información?.

El 40% del personal es especializado en cada área, el 60% no está capacitado.

7. ¿Considera que el personal está consciente del avance de la tecnología y la preparación necesaria en informática?

El personal está consciente del avance de la tecnología. Sin embargo, en algunas unidades de información, según lo expresado, las autoridades no han puesto interés en la superación del personal de la unidad de información.

8. ¿Promueve la capacitación en su unidad de información?

El personal a cargo de las unidades de información promueve la capacitación del personal el 100%, en algunos casos tiene la oportunidad de capacitarse, pero en otros no se le permite, por falta de personal o por no atender la necesidad de capacitación, en esos casos la jefatura les ha capacitado.

9. ¿Además de prestar el servicio de información en formato impreso se ofrece al usuario en formato digital (texto completo o resúmenes)?

Según las respuestas dadas el 60% sí ofrecen la información en formato digital además del formato impreso, esto a usuarios de la institución a que pertenece la unidad de información; el 40% no ofrecen la información en formato digital.

10. ¿Catálogo electrónico (base de datos) de toda la información se encuentra disponible?

El 60% de las unidades de información si poseen catálogo electrónico y el 40% no.

11. ¿Se encuentra su unidad de información conectada a alguna red de información similar?.

El 60% de las unidades de información se encuentran conectadas a alguna red de información similar para poder brindar información a los usuarios en caso necesario y el 40% no.

12. ¿Posee la unidad de información computadoras para consulta de los usuarios?

El 60% de las unidades de información si tienen a disposición del usuario computadoras para consulta del catálogo electrónico, el 40% no.

13. ¿Posee su unidad de información servicio de Internet?

De la muestra el 40% sí cuenta con servicio de Internet, el 60% no.

14. Si la respuesta a la pregunta anterior fuera afirmativa ¿Se encuentra éste disponible al usuario?

El 40% que poseen Internet sí está disponible, y el 60% no.

15. ¿Qué otros servicios presta la unidad de información?

Los servicios que prestan las unidades de información, además de los tradicionales son en su mayoría el uso de computadora, reprografía e impresión y préstamo interno a usuarios de la misma institución.

16. ¿Considera necesaria la aplicación de una reingeniería en su unidad de información?

El 80% de las unidades de información comprende qué es reingeniería y aprueba la necesidad de la realización de la misma, por la necesidad de mantenerse a la vanguardia de los cambios en la era actual y el mejor servicio a los usuarios. Aunque manifiestan problemas, tales como la situación financiera, la necesidad de apoyo, la falta de oportunidades para la capacitación, especialmente en informática, sólo el 20% dijo que no.

4.2 Resultado de encuesta a usuarios de unidades de información

A continuación se presentan cuadros de información recopilada con cálculo porcentual de las respuestas de usuarios de las distintas unidades de información.

Datos personales

1 Edad

Cuadro 1

Edad de usuarios encuestados en U.I.	Biblioteca Central IGSS	Centro de Doc. Ministerio de. Finanzas	Biblioteca del Ministerio de Salud	Biblioteca del INFOM	Biblioteca y Centro de Doc. Ministerio Ambiente
a. 17 a 20 años	30%	40%	60%	55%	37%
b. 21 a 26 años	30%	33%	10%	18%	25%
C 27 a 35 años	30%	27%	10%	9%	25%
d. 36 a 40 años	10%	0%	10%	9%	0%
e. 41 años y más	0%	0%	10%	9%	13%

Ver gráficas No1 en anexos

El cuadro anterior muestra el porcentaje de los usuarios encuestados, según el rango de edad correspondiente a usuarios visitantes en el tiempo que duró la recolección de datos.

2 Nivel de escolaridad

Cuadro 2

Nivel de escolaridad de usuarios encuestados	Biblioteca Central IGSS	Centro de Doc. Ministerio de. Finanzas	Biblioteca del Ministerio de Salud	Biblioteca del INFOM	Biblioteca y Centro de Doc. Ministerio Ambiente
a. Educación media	10%	0%	87%	34%	0%
b. Diversificado	70%	53%	13%	33%	43%
C Universitario	20%	47%	0%	33%	57%

Ver gráficas No. 2 en anexos

El cuadro anterior muestra el porcentaje de encuestados durante el tiempo que se efectuó la encuesta, según escolaridad.

3. Ocupación

Cuadro 3

Ocupación de los usuarios encuestados en las U.I.	Biblioteca Central IGSS	Centro de Doc. Ministerio de. Finanzas	Biblioteca del Ministerio de Salud	Biblioteca del INFOM	Biblioteca y Centro de Doc. Ministerio Ambiente
a. Estudiante	100%	47%	80%	40%	43%
b. Investigador	0%	13%	20%	30%	14%
C Docente	0%	13%	0%	0%	14%
d. Otro	0%	27%	0%	30%	29%

Ver Gráficas No. 3 en anexos

El cuadro anterior muestra que el mayor porcentaje de usuarios pertenece a estudiantes, lo que demuestra que las unidades de información en el sector público, especializadas o no, juegan un papel importante en la educación del país, razón de más para que se les brinde la importancia que realmente merecen.

4. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de esta biblioteca?

Cuadro 4

Frecuencia con que utiliza los servicios de la U.I los usuarios encuestados..	Biblioteca Central IGSS	Centro de Doc. Ministerio de. Finanzas	Biblioteca del Ministerio de Salud	Biblioteca del INFOM	Biblioteca y Centro de Doc. Ministerio Ambiente
a. Una vez al mes	30%	17%	30%	20%	43%
b. Más de una vez al mes	20%	25%	20%	0%	0%
C Una vez a la semana	20%	8%	20%	0%	0%
d. Más de una vez a la semana	30%	17%	20%	40%	14%
e. Otro	0%	33%	10%	40%	43%

Ver gráficas no. 4, en anexos

La frecuencia con que utilizan la unidad de información en mención los usuarios encuestados varía de manera general, los que respondieron otro se refieren a esporádicamente en su mayoría.

5. ¿Cuáles son las razones para utilizar los servicios de la unidad de información?

Cuadro 5

Razones por las que utilizan los usuarios encuestados la U.I.	Biblioteca Central IGSS	Centro de Doc. Ministerio de. Finanzas	Biblioteca del Ministerio de Salud	Biblioteca del INFOM	Biblioteca y Centro de Doc. Ministerio Ambiente
a. Estudio	40%	37%	25%	0%	0%
b. Hábito	10%	0%	0%	0%	0%
c. Documentarse	20%	27%	0%	29%	33%
d. Investigación	10%	18%	0%	0%	17%
e. Otro	20%	18%	75%	71%	50%

Ver Gráficas No. 5 en anexos

La mayoría de usuarios encuestados quienes respondieron **otro** se refieren a búsqueda de información específica, el menor porcentaje se presenta por hábito, es mayor la razón de estudio, concurda con el grado de escolaridad de los usuarios, los que se presentan por razón de investigación son en su mayoría los usuarios que laboran en la Institución a que pertenece la unidad de información.

Opinión personal

6. ¿Considera adecuado el ambiente de estudio?

Cuadro 6

Como le parece el ambiente de estudio según respuesta de usuarios encuestados	Biblioteca Central IGSS	Centro de Doc. Ministerio de. Finanzas	Biblioteca del Ministerio de Salud	Biblioteca del INFOM	Biblioteca y Centro de Doc. Ministerio Ambiente
Si	90%	100%	87%	100%	80%
No	10%	0%	13%	0%	20%

Ver Gráfica No. 6 en anexos

Las encuestas arrojan mayor porcentaje de usuarios a los que les parece adecuado el ambiente de estudio de la unidad de información a la que se refieren.

7 ¿Cómo le parece la iluminación?

Cuadro 7

Como le parece la iluminación según respuesta de usuarios encuestados	Biblioteca Central IGSS	Centro de Doc. Ministerio de. Finanzas	Biblioteca del Ministerio de Salud	Biblioteca del INFOM	Biblioteca y Centro de Doc. Ministerio Ambiente
Adecuada	90%	100%	90%	100%	100%
Inadecuada	10%	0%	10%	0%	0%

Ver Gráfica No.7 en anexos

Según las respuestas de la mayoría de los encuestados, la iluminación que es importante para una unidad de información se encuentra de manera adecuada.

8 Servicios que encuentran los usuarios a disposición

Cuadro 8

Servicios a disposición marcados del listado	Biblioteca Central IGSS	Centro de Doc. Ministerio de. Finanzas	Biblioteca del Ministerio de Salud	Biblioteca del INFOM	Biblioteca y Centro de Doc. Ministerio Ambiente
a. Servicio personalizado de referencia	50%	75%	90%	90%	40%
b. Préstamo interno de libros	100%	100%	100%	100%	100%
c. Préstamo externo de libros	20%	0%	0%	0%	20%
d. Servicio de audiovisuales	80%	0%	0%	0%	60%
e. Servicio de reprografía	90%	0%	0%	90%	80%
f. Catálogo manual	40%	0%	0%	0%	80%
g. Catálogo electrónico	80%	0%	80%	0%	100%
h. Sala de lectura	100%	100%	100%	100%	100%
i. otro	0%	0%	0%	0%	0%

Ver Gráficas No. 8 en anexos

Según los servicios con los que cuentan las unidades de información, el porcentaje en las respuestas de usuarios muestra que no todos los servicios se encuentran disponibles.

9. Además de los servicios normales de la unidad de información ¿Qué otro servicio le gustaría recibir?

Cuadro 9

Servicios que al usuario le gustaría encontrar	Biblioteca Central IGSS	Centro de Doc. Ministerio de Finanzas	Biblioteca del Ministerio de Salud	Biblioteca del INFOM	Biblioteca y Centro de Doc. Ministerio Ambiente
a. Audiovisuales	20%	70%	10%	0%	20%
b. Internet	100%	75%	70%	80%	60%
c. Préstamo de computadora para elaborar trabajos	100%	47%	60%	10%	60%
d. Textos en formato digital	50%	53%	40%	0%	37%
e. Servicio de quemador de CD.	70%	53%	10%	0%	20%
f. Impresión láser	50%	53%	60%	10%	20%
g. Impresión color	10%	20%	30%	0%	0%
h. Fotocopias color	50%	20%	30%	0%	25%
i. Búsqueda bibliográfica	80%	70%	60%	0%	25%
j. Otros	0%	0%	0%	0%	0%

Ver Gráficas No. 9 en anexos

De acuerdo a los resultados, entre los mayores porcentajes de los servicios que les gustaría encontrar está el servicio de Internet, préstamo de computadora para realizar trabajos, búsqueda bibliográfica, impresora láser: lo cual da la pauta que los usuarios demandan servicios distintos a los que ya presta la unidad de información, basados en la era actual.

10. ¿Considera que la aplicación de una reingeniería (cambio total enfocado a la actualización que la época demanda) en las unidades de información es recomendable?

Cuadro 10

	Biblioteca Central IGSS	Centro de Doc. Ministerio de Finanzas	Biblioteca del Ministerio de Salud	Biblioteca del INFOM	Biblioteca y Centro de Doc. Ministerio Ambiente
Si	100%	93%	100%	90%	100%
No	0%	7%	0%	10%	0%

Ver Gráfica No. 10 en anexos

Según los usuarios encuestados es mayor el porcentaje que considera recomendable la realización de una reingeniería en las unidades de información.

4.3 Resultado general de análisis de encuesta a usuarios.

Los usuarios en su mayoría son jóvenes, se presentan a la unidad de información por razones de estudio y para documentarse, encuentran en la unidad de información los servicios tradicionales, requieren de servicio de internet, préstamo de computadora y equipo para realizar sus trabajos, búsqueda bibliográfica. Se identificó la necesidad de los usuarios de servicios basados en la era actual.

CONCLUSIONES

- Los responsables de las unidades de información afirman que mantienen el trabajo que realizan de manera constante para cubrir las necesidades de los usuarios, pero aún falta.
- El tiempo y en muchos casos la falta de personal especializado en cada área de la unidad de información y la escasez de recursos no permite presentar la información en diferentes formatos.
- La mayoría de unidades de información cuentan con catálogo electrónico y bases de datos que permiten la localización de la información, pero no se encuentran conectadas a ninguna red de información similar a la información que manejan.
- Los servicios de Internet, conexión a red de información similar a la especialización de ésta, información en formato digital, impresión de documentos, etc., no son accesibles para todos los usuarios, únicamente para empleados de la misma institución a la que pertenece la unidad de información.
- El recurso humano de las unidades de información está consciente del avance de la tecnología y por lo tanto de la importancia de la capacitación en esta área.
- En algunas Instituciones las autoridades no le dan la importancia que merece la unidad de información y no brindan al personal la oportunidad de superarse en el aspecto tecnológico.
- Se detectó que los usuarios encuestados demandan además de los servicios existentes, otros más actualizados, tales como Internet, búsqueda bibliográfica, préstamo de computadora para realizar trabajos, etc.
- Tanto usuarios como personal a cargo de las unidades de información están de acuerdo en la necesidad de la realización de una reingeniería que permita el cambio en todos los aspectos.
- Tomando en cuenta la necesidad de los usuarios, el avance de la tecnología, la importancia de la capacitación del personal, y la situación actual de las unidades de información, mantenerse a la vanguardia y evitar el desplazamiento es de suma importancia para la realización de una reingeniería en los servicios de unidades de información.
- El presupuesto asignado en la mayoría de los casos no se utiliza de manera directa para las necesidades existentes en las unidades de información, por lo tanto se actualizan por las donaciones bibliográficas que reciben.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el personal responsable de la dirección y el manejo de las unidades de información, planifique las acciones a tomar para no quedarse desplazados, para ello es necesario realizar alianzas estratégicas y dotarse de equipo necesario para brindar los servicios esenciales que la sociedad demanda.
- Al personal de las unidades de información que se encuentra consciente del avance de la tecnología, se le recomienda capacitarse, para ello no puede esperar que la institución le brinde esa capacitación, debe prepararse por cuenta propia.
- A los encargados de las unidades de información les compete el control del uso de Internet, que los usuarios lo utilicen sin pérdida de tiempo con innecesarias navegaciones, haciendo búsquedas específicas.
- Es necesario que las autoridades de las instituciones públicas a las que corresponde la unidad de información reconozcan la importancia del papel del Bibliotecólogo en la sociedad de la información.
- El personal que tiene a su cargo las unidades de información tendrá que presentar proyectos de interés general, significativos para ser tomados en cuenta en la asignación de presupuesto.
- Con la realización de una reingeniería en las unidades de información, los procesos tendrán que cambiar, teniendo presente la misión que les corresponde.
- En este trabajo se presenta un ejemplo del proceso de una reingeniería, no existe una sola metodología para realizarla, en todo caso es recomendable tomar en cuenta factores económicos, socioculturales, clase de organización, involucrados y el estudio de colaboración externa si fuera necesaria.

BIBLIOGRAFÍA

- 1 Adair, John. - - **El reto gerencial de la innovación.** -- México : Legis Editores, 1992. -- 159 p.
- 2 Asociación Bibliotecológica de Guatemala -ABG-Junta Directiva 1998-1999. --**Tesario de la Escuela de Bibliotecología 1967-1998** / Compilado por María Victoria Samayoa. -- Guatemala : Asociación Bibliotecológica de Guatemala, 1999. --140 p.
- 3 Benoit, Grouard. -- **Reingeniería del cambio : diez claves para transformar la empresa.** -- Colombia : Alfaomega, 1996. -- 233 p.
- 4 Berry, Leonard L. -- **Un buen servicio ya no basta : cuatro principios del servicio excepcional al cliente.** -- Bogotá : Norma, 2002. -- 365 p.
- 5 Biasca, Rodolfo E. -- **¿Somos competitivos? : análisis estratégico para crear valor.** -- Buenos Aires : Granica, 2001. -- 542 p.
- 6 Blackwell, Roger D.. -- **¡El cliente manda! : la importancia de las cadenas de abastecimiento en la satisfacción de sus necesidades** / Roger D. Blackwell, Kristina Stephan. -- Barcelona : Norma, 2001. -- 354 p.
- 7 Bravo Silva, Roberto. -- **Calidad total.** -- San José C.R. : EUNED, 1998. -- 360 p.
- 8 Cárdenas de Gil, Berta Nelly. -- **Nuevos paradigmas para el acceso y uso de la información : la biblioteca virtual.** -- p. 53-73. **En** : Revista Interamericana de Bibliotecología. -- v. 19, No. 1 (enero-junio 96).
- 9 Chiavenato, Idalberto. -- **Administración de recursos humanos.** -- 2ª Ed. México : Mc Graw-Hill, 1994. -- 540 p.
- 10 Ciampa, Dan.-- **Calidad total : guía para su implantación.** -- México : ADISON, 1993.--220 p.
- 11 **Creatividad e innovación** -- España: Deusto, 2000. -- 255 p. (colección Harvard Business Review)
- 12 García Melero, Luis Ángel. -- **Automatización de bibliotecas** / Luis Ángel García Melero, Ernesto García Camarero, -- Madrid : Arco, 1999. 285 p.
- 13 **Gestionar el cambio y la transición**/ ed. Mike Beer, tr. Aida Santapau. -- España : Deusto, 2003. -- 159 p. (colección Harvard Business R.)
- 14 Guinchat, Claire. -- **Introducción general a las ciencias y técnicas de la Investigación y de la documentación** / Claire Guinchat, Michel Menou. -- París : UNESCO, 1983. -- 480 p.

- 15 Hammer, Michael. -- **Reingeniería** / Michael Hammer, James Champy. -- Barcelona : Norma, 1994. -- 226 p.
- 16 Hernández Soto, Flor de María.-- **Plan de mercadeo de la información estadística elaborado en el Instituto Nacional de Estadística.**-- Guatemala : USAC, 2002. -- 236 p.--Tesis (Ingra. Industrial). -- Universidad de San Carlos de Guatemala.
- 17 Horovitz, Jacques. **Los siete secretos del servicio al cliente**, -- Madrid : Pearson Educación, 2,000. -- 146 p.
- 18 **La información especializada en internet : directorio de recursos de interés académico y profesional** / Ángeles Maldonado Martínez [et.al.]. -- Madrid : CSIC, 2001. -- 312 p.
- 19 Instituto Nacional de Estadística.-- **Directorio de bibliotecas.**-- Guatemala : INE, 2003. -- 92 p.
- 20 Koontz, Harold.-- **Elementos de administración.** -- México : Mc. Graw-Hill, 1992. -- 565 p.
- 21 Manganelly, Raymond L. -- **Reingeniería: como aplicarla con éxito en los negocios** / Raymond L. Mangannely, Mark Klein. -- Bogotá : Norma, 1995. -- 159 p.
- 22 Mérida González, Aracelli Krisanda. -- **Guía para elaborar y presentar el proyecto de tesis.** -- Guatemala : Arcasavi, 2000 -- 64 p.
- 23 Rivero, Lair.-- **Generar beneficios.** -- Barcelona : Urano, 2001. -- 222 p.
- 24 Rodríguez Estrada, Mauro. -- **Creatividad en el servicio : una estrategia competitiva para Latinoamérica** / Mauro Rodríguez Estrada, Ricardo Escobar Borrero.-- México : Mc Graw-Hill, 1996. --128 p.
- 25 Rojas Gutierrez, Estrellita. – **El usuario de la información.** – San José C.R. EUNED, 1996. – 298 p.
- 26 Romero Parada de De la Vega, Rosa Regina.-- **Calidad total en el servicio que se presta a los usuarios de una unidad de información.** – Guatemala : USAC, 1996. -- 105 p.--Tesis (Licda. en Bibliotecología).-- Universidad de San Carlos de Guatemala.
- 27 Tobón L., José Ignacio.-- **Reingeniería de procesos: la nueva arma competitiva.**-- Medellín : [s. n.], 1994. -- 194 p.

SENSEXSO

Anexo 1

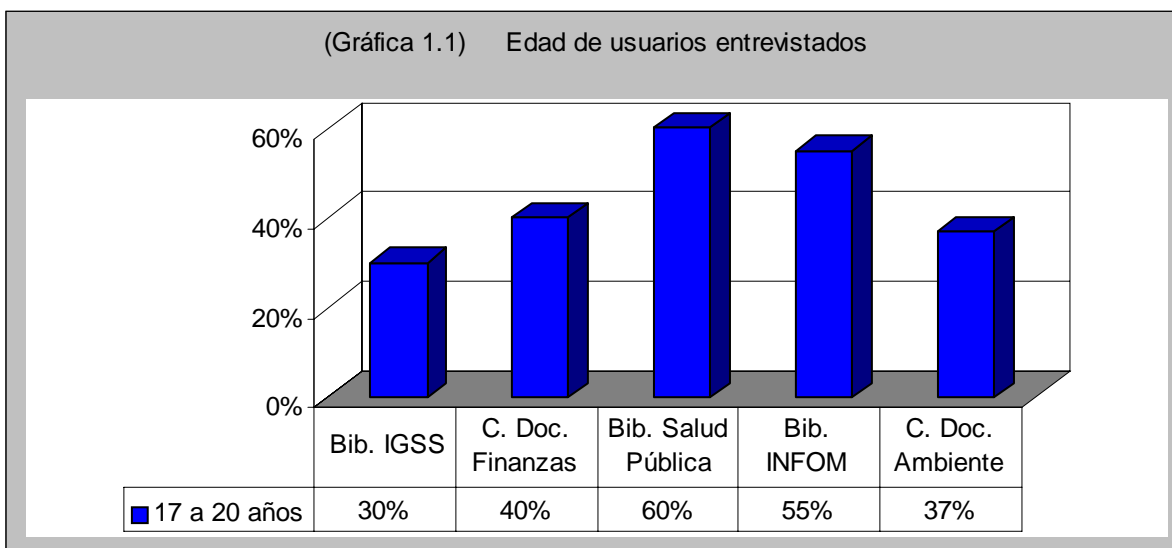
Gráficas Respuestas de usuarios

Las presentes gráficas corresponden a los cuadros de las encuestas a usuarios, creadas para mejor análisis de los resultados a la información recabada.

Pregunta No. 1

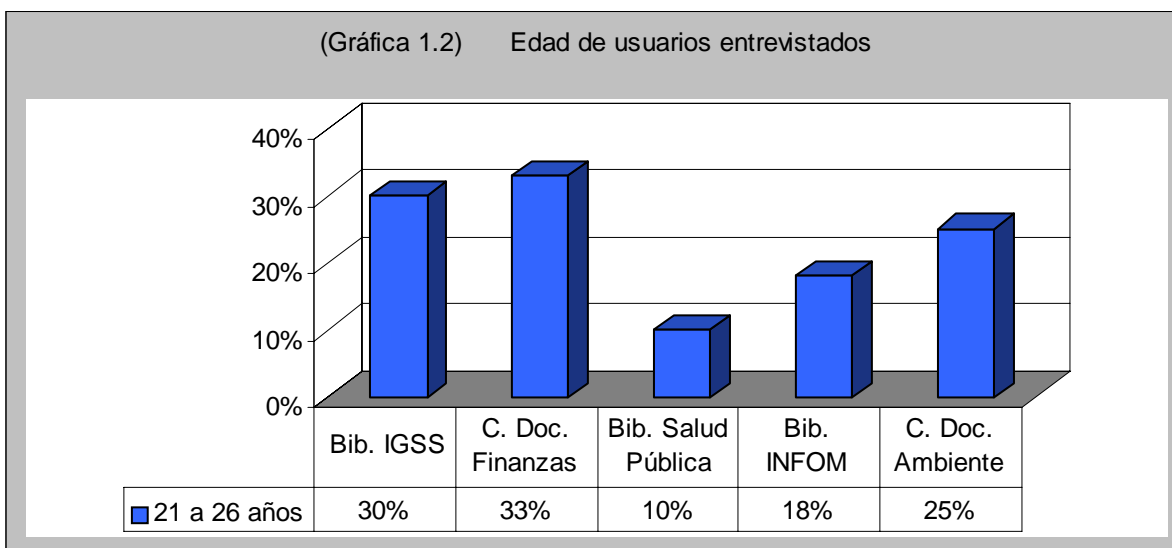
1. **Edad**

Gráfica No. 1.1



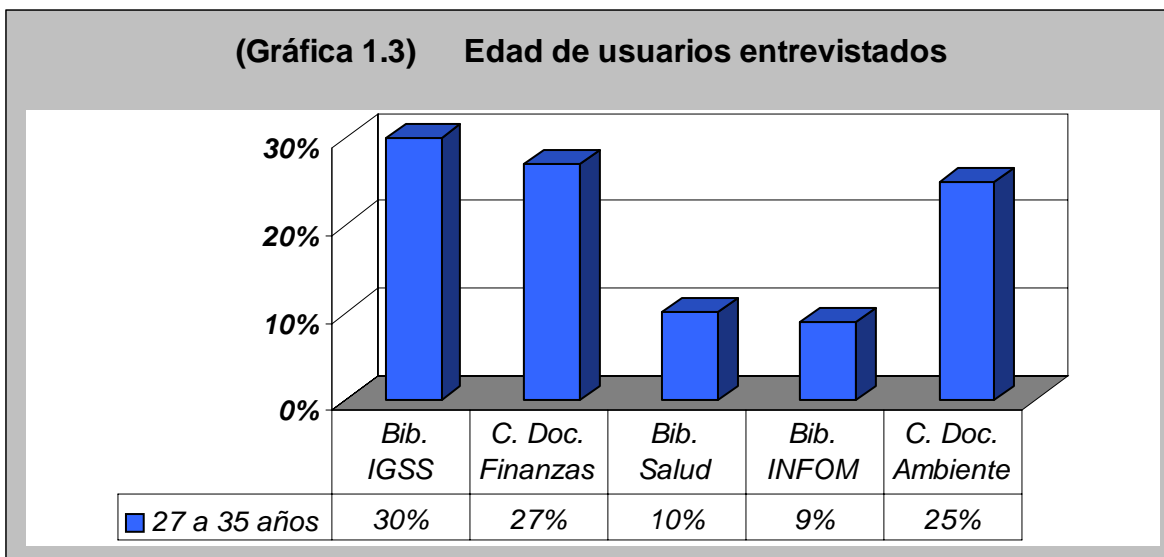
Usuarios encuestados en las unidades de información en edades de **17 a 20 años**.

Gráfica No. 1.2



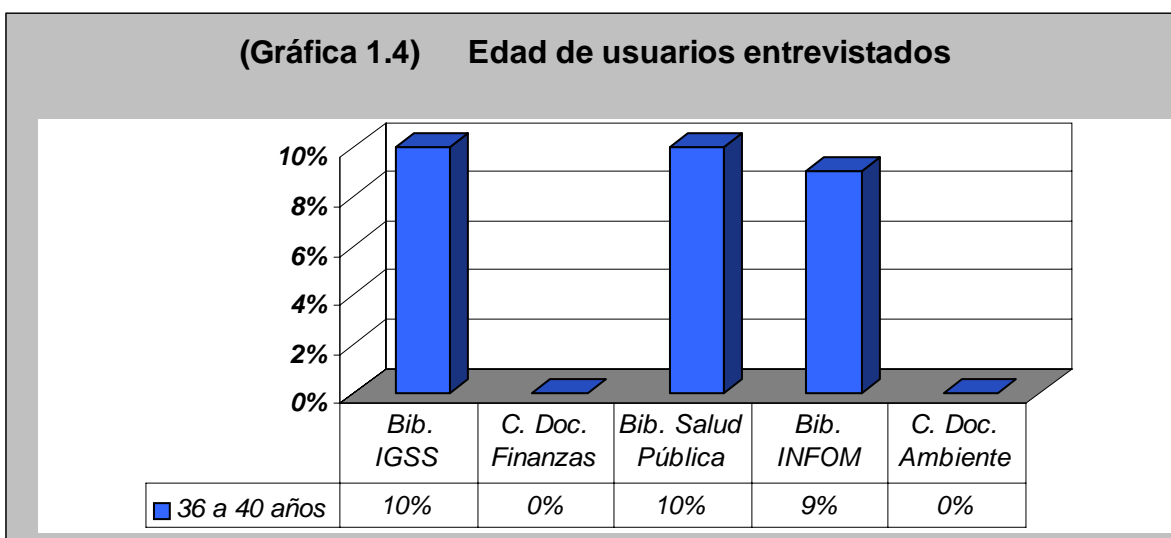
Usuarios encuestados en las unidades de información en edades de **21 a 26 años**.

Gráfica 1.3



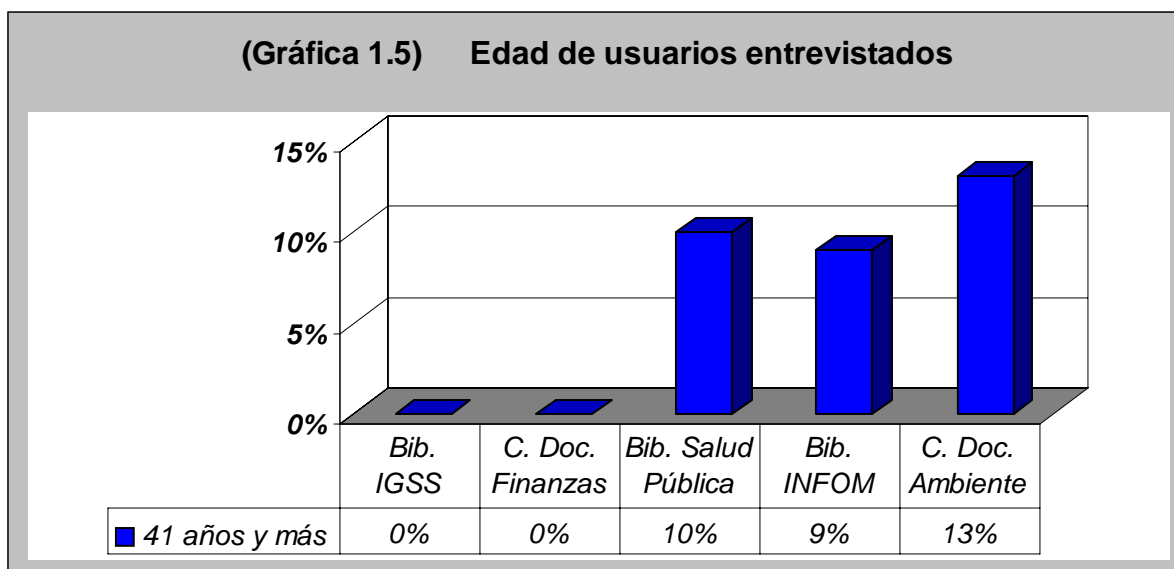
Usuarios encuestados en las unidades de información en edades de **27 a 35 años**.

Gráfica No. 1.4



Usuarios encuestados en las unidades de información en edades de **36 a 40 años**.

Gráfica No. 1.5

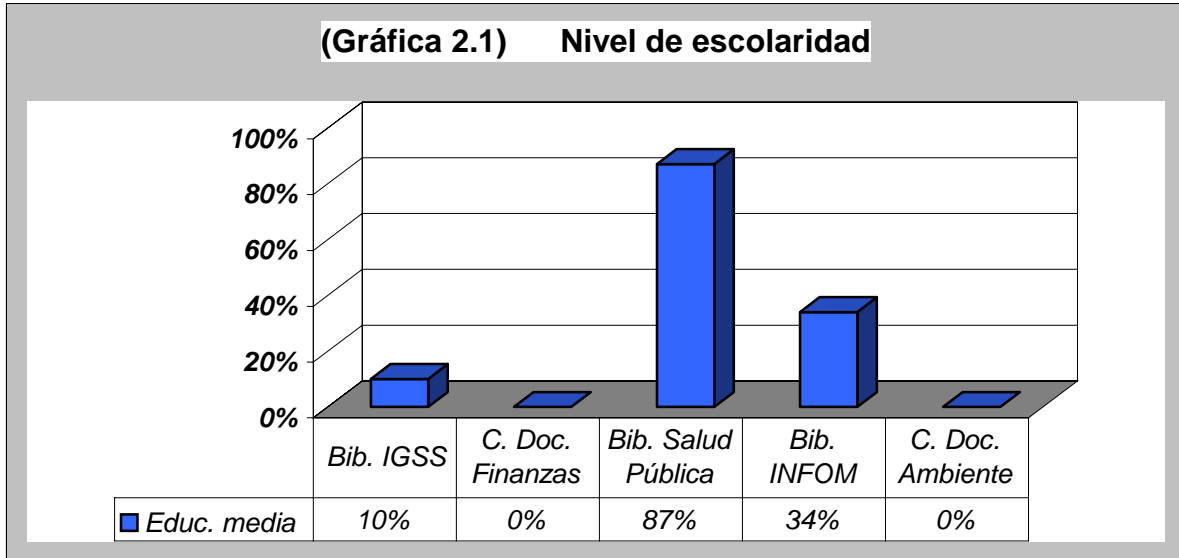


Usuarios encuestados en las unidades de información en edades de **41 años y más**.

Pregunta No. 2

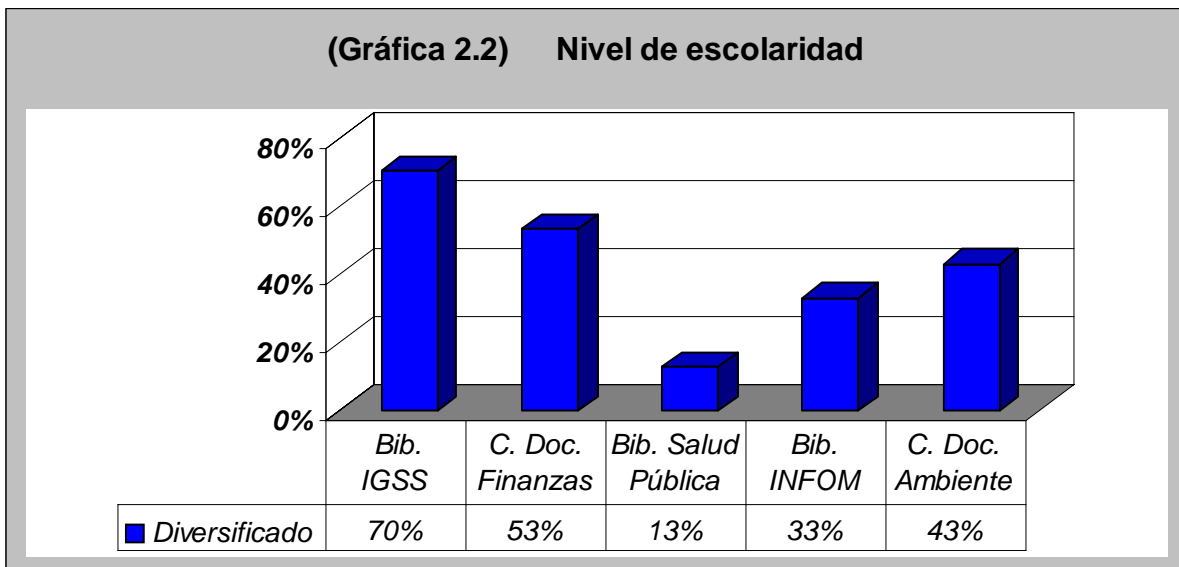
2, Nivel de escolaridad

Gráfica No. 2.1



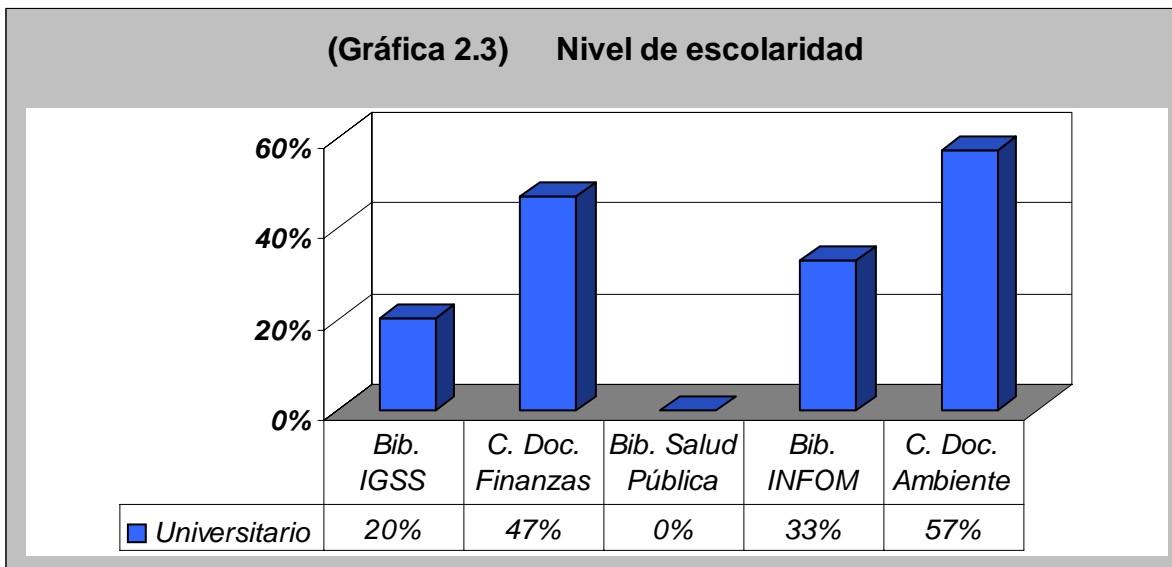
Usuarios de **Educación media** encuestados en las unidades de información.

Gráfica No. 2.2



Usuarios de **Diversificado** encuestados en las unidades de información.

Gráfica No. 2.3

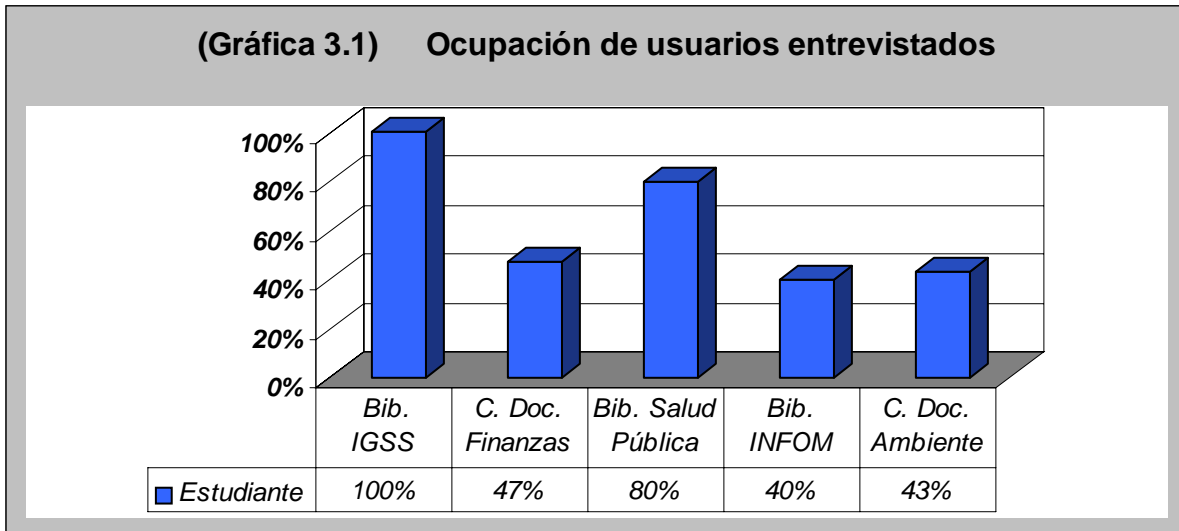


Usuarios **Universitarios** encuestados en las unidades de información.

Pregunta No. 3

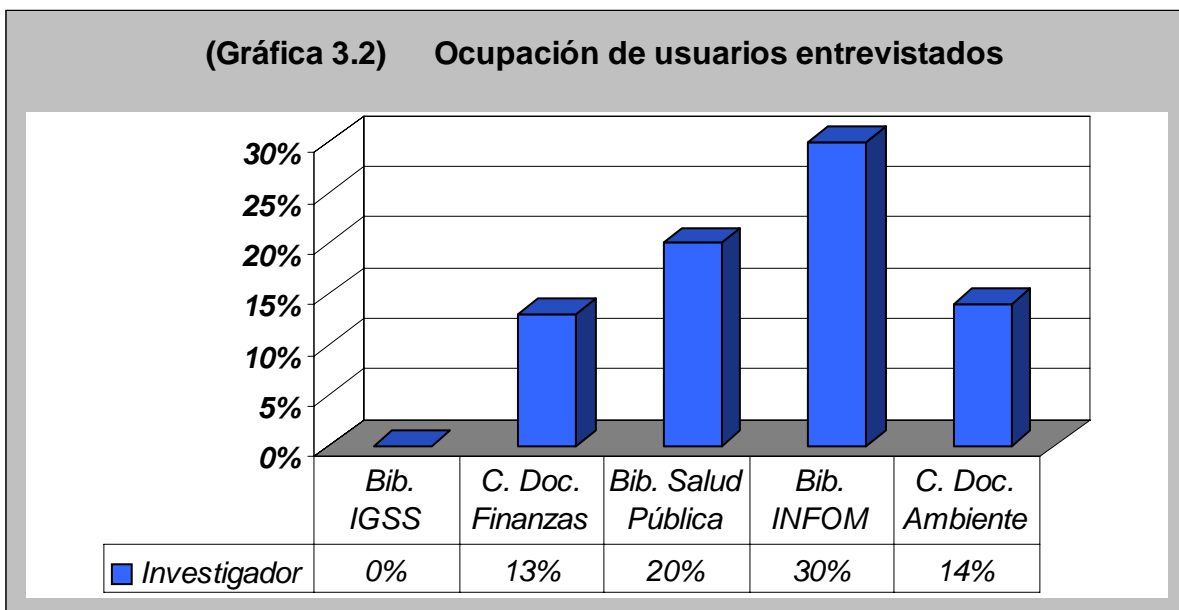
3. **Ocupación**

Gráfica No. 3.1



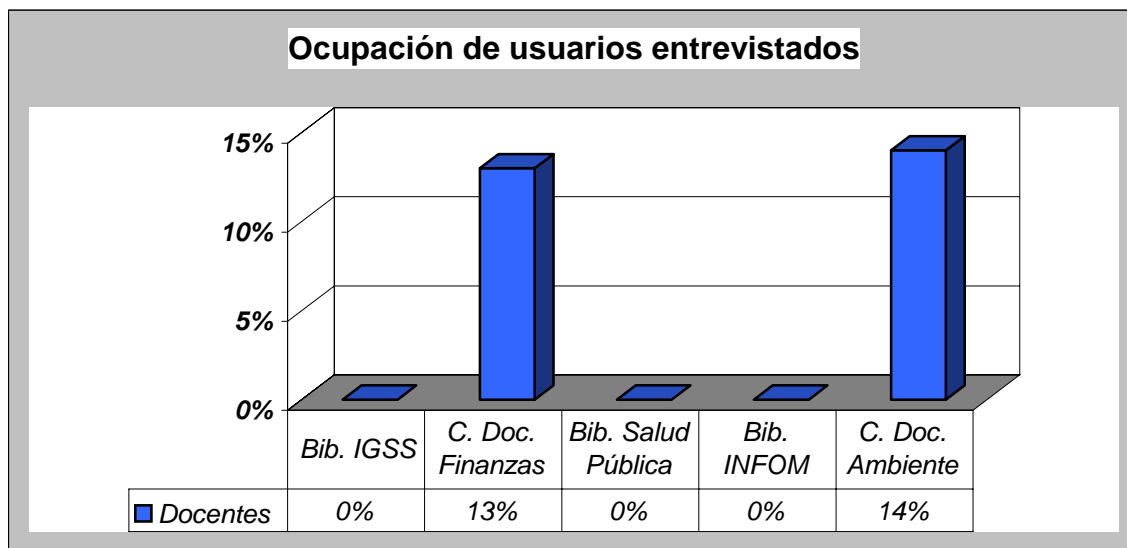
Usuarios **estudiantes** encuestados en las unidades de información.

Gráfica No. 3.2



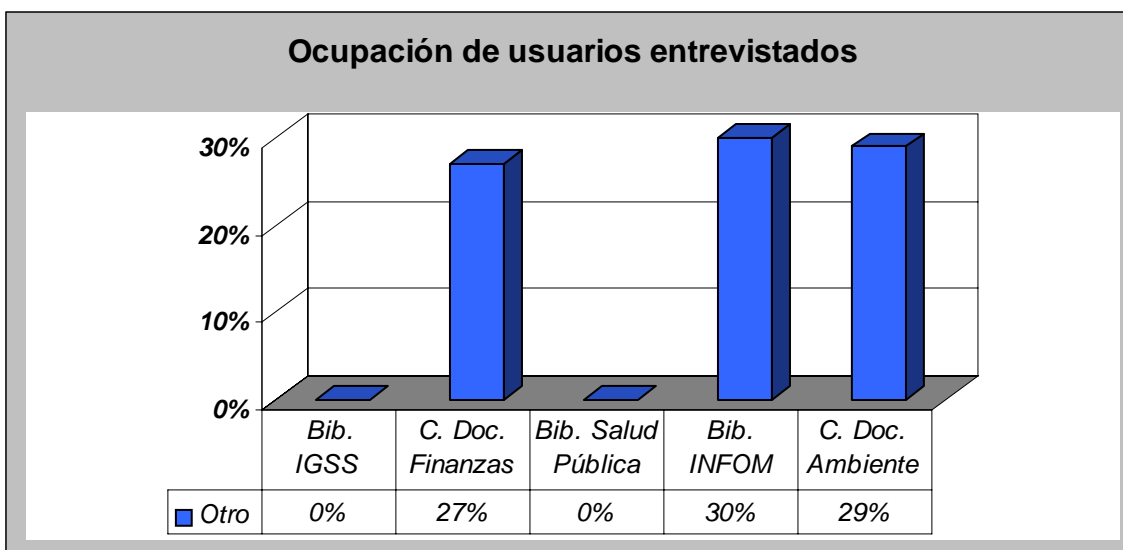
Usuarios **investigadores** encuestados en las unidades de información.

Gráfica No. 3.3



Usuarios **docentes** encuestados en las unidades de información.

Gráfica 3.4

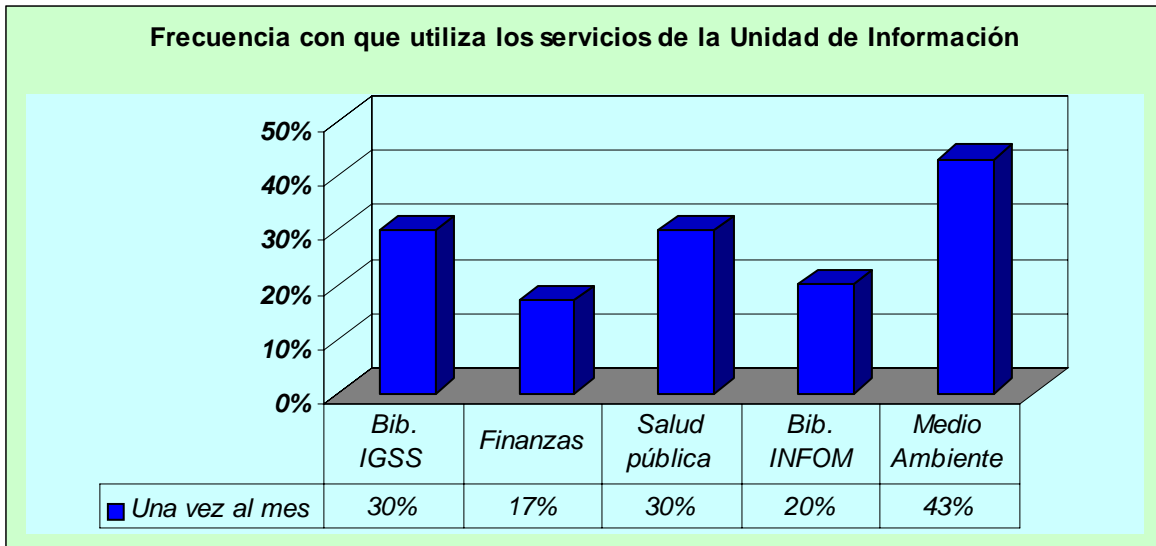


Otra ocupación de usuarios encuestados en las unidades de información.

Pregunta No. 4

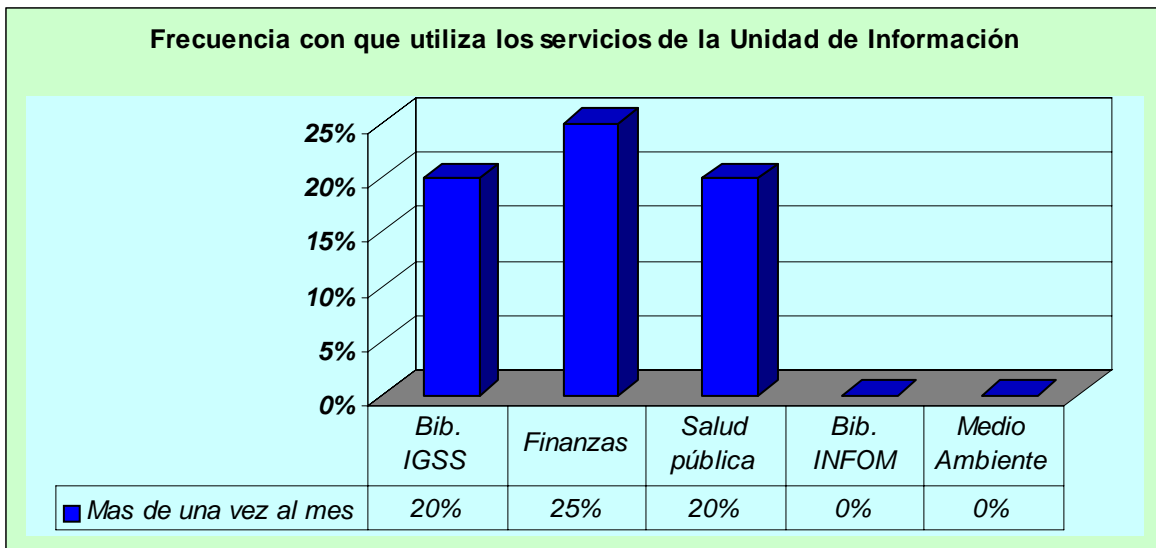
4. Frecuencia con que utilizan los servicios de la unidad información.

Gráfica No. 4.1



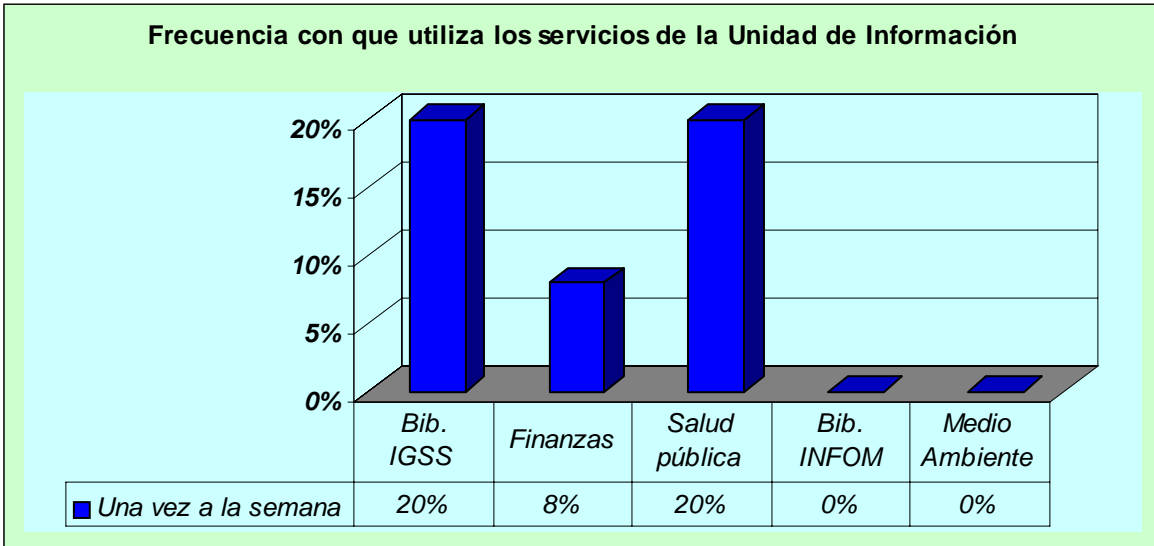
Usuarios encuestados que visitan las unidades de información **una vez al mes.**

Grafica No. 4.2



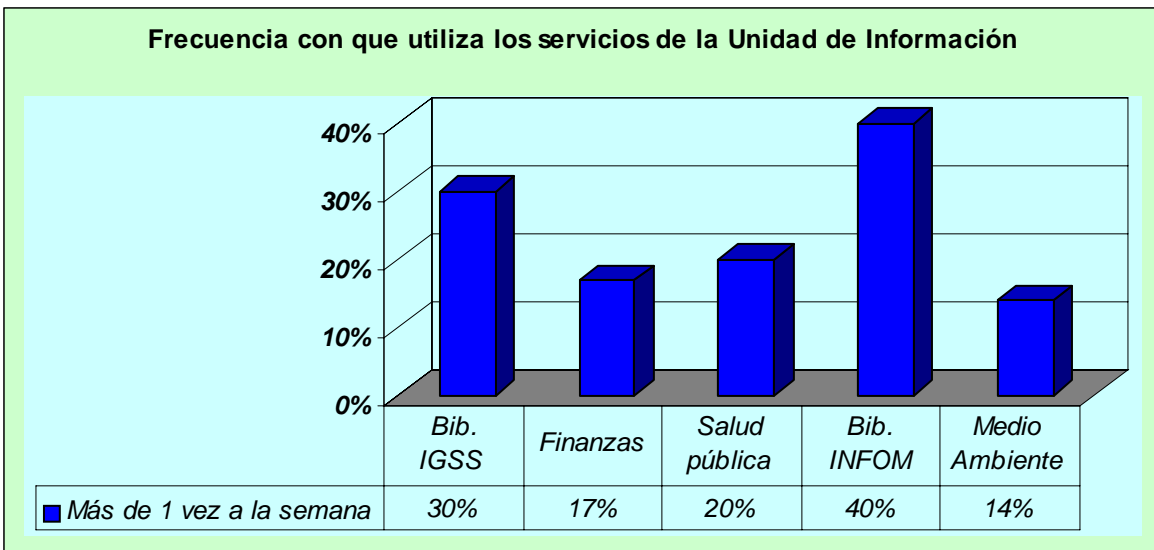
Usuarios encuestados que visitan las unidades de información **más de una vez al mes.**

Gráfica No. 4.3



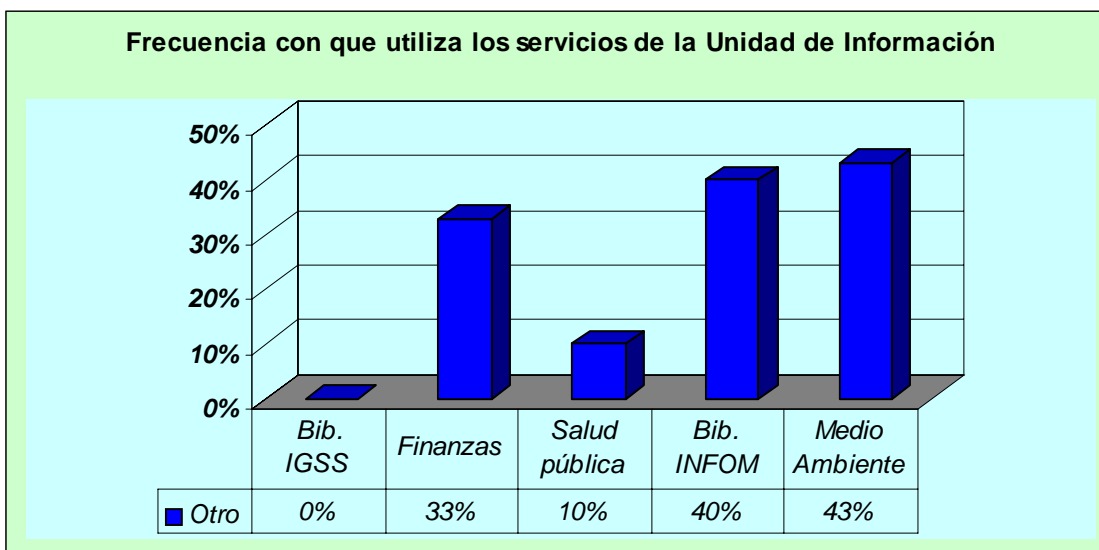
Usuarios encuestados que visitan las unidades de información **una vez a la semana.**

Gráfica No. 4.4



Usuarios encuestados que visitan las unidades de información **más de una vez a la semana.**

Gráfica No. 4.5

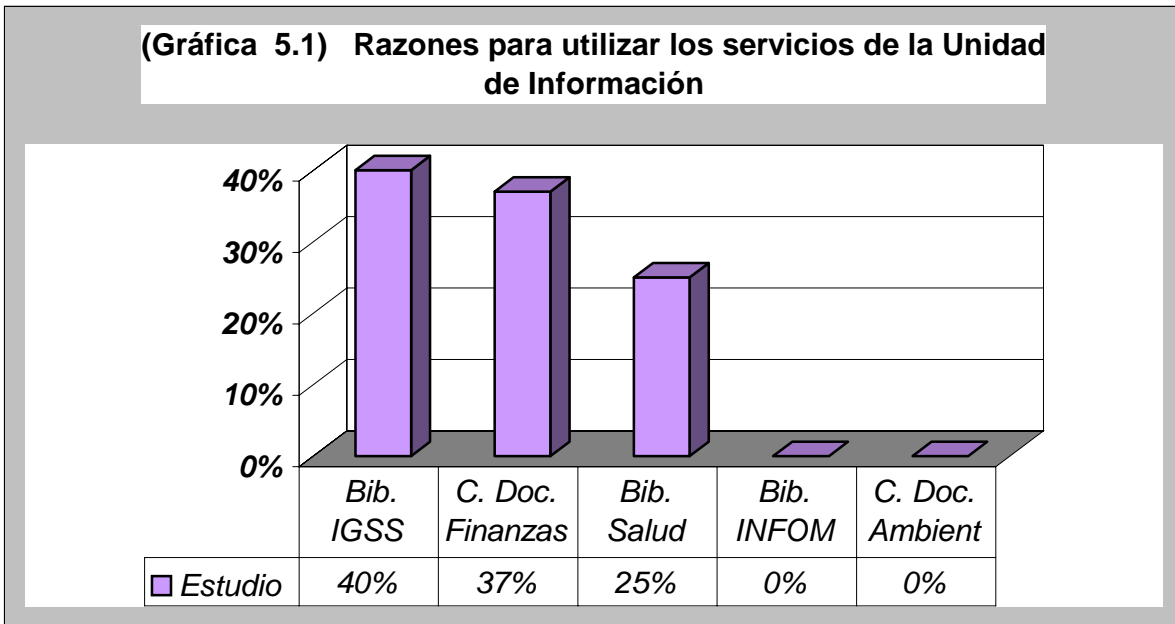


Usuarios encuestados que visitan las unidades de información con **otra** frecuencia.

Pregunta No. 5

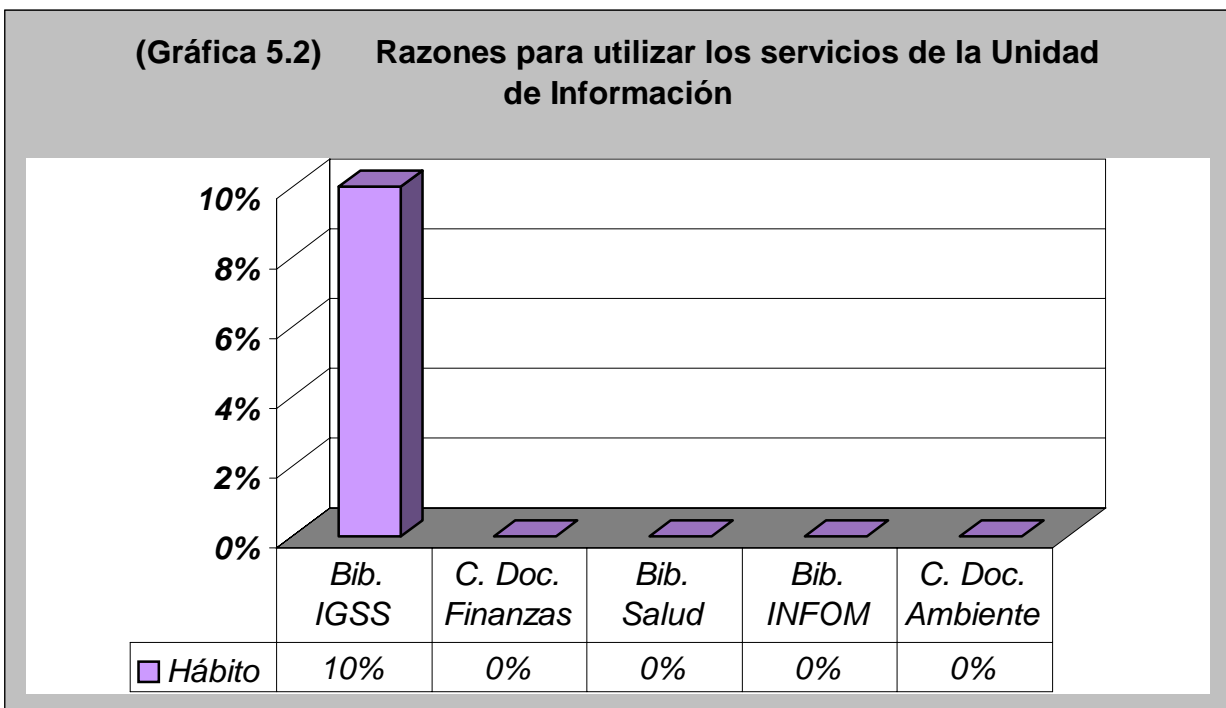
5. Razones para utilizar los servicios de la unidad de información.

Gráfica No. 5.1



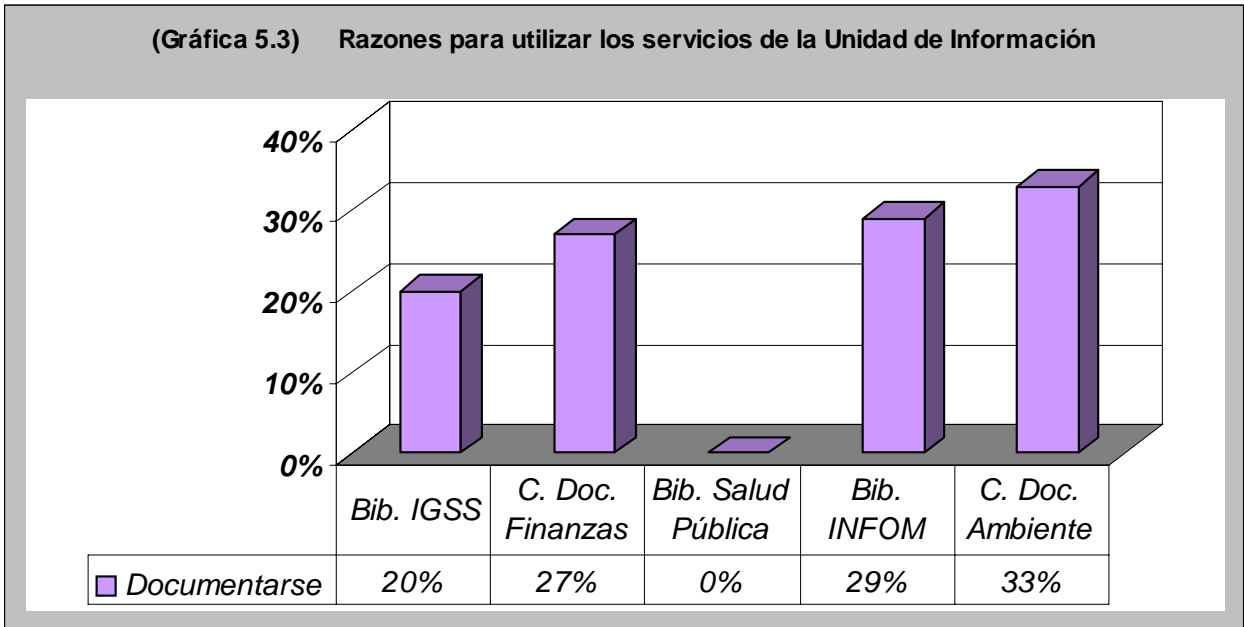
Usuarios que visitan la unidad de información por razones de **estudio**.

Gráfica No. 5.2



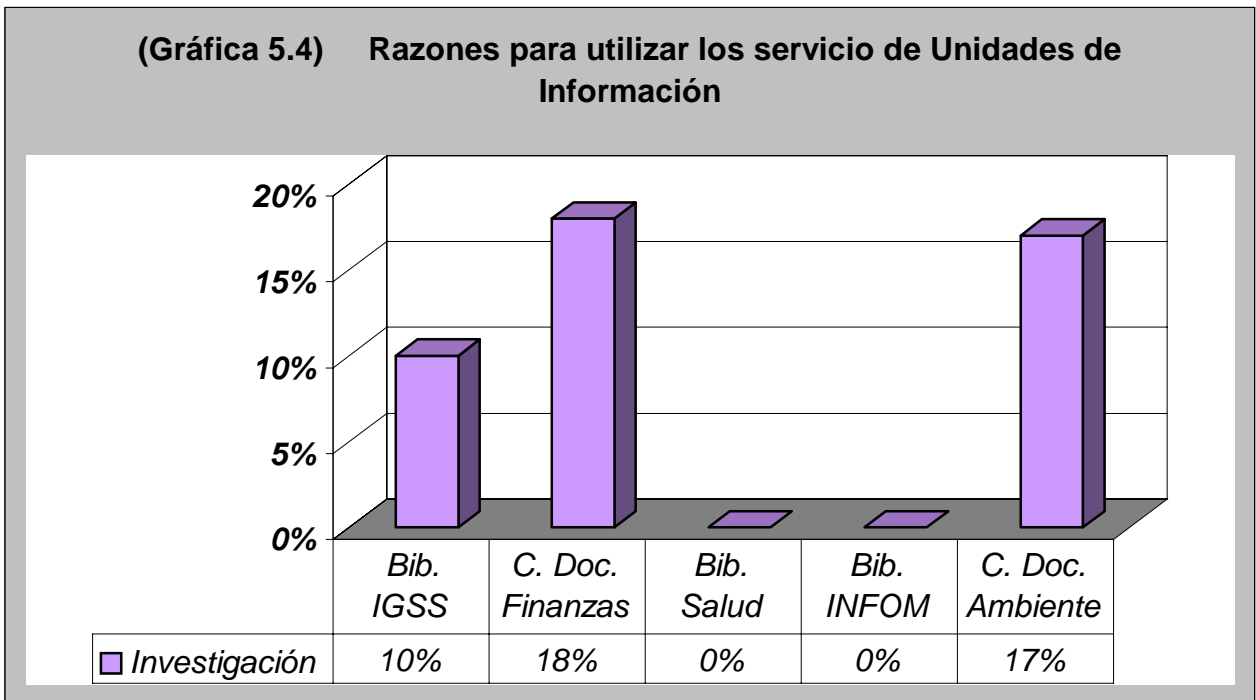
Usuarios que visitan la unidad de información por razones de **hábito**.

Gráfica No. 5.3



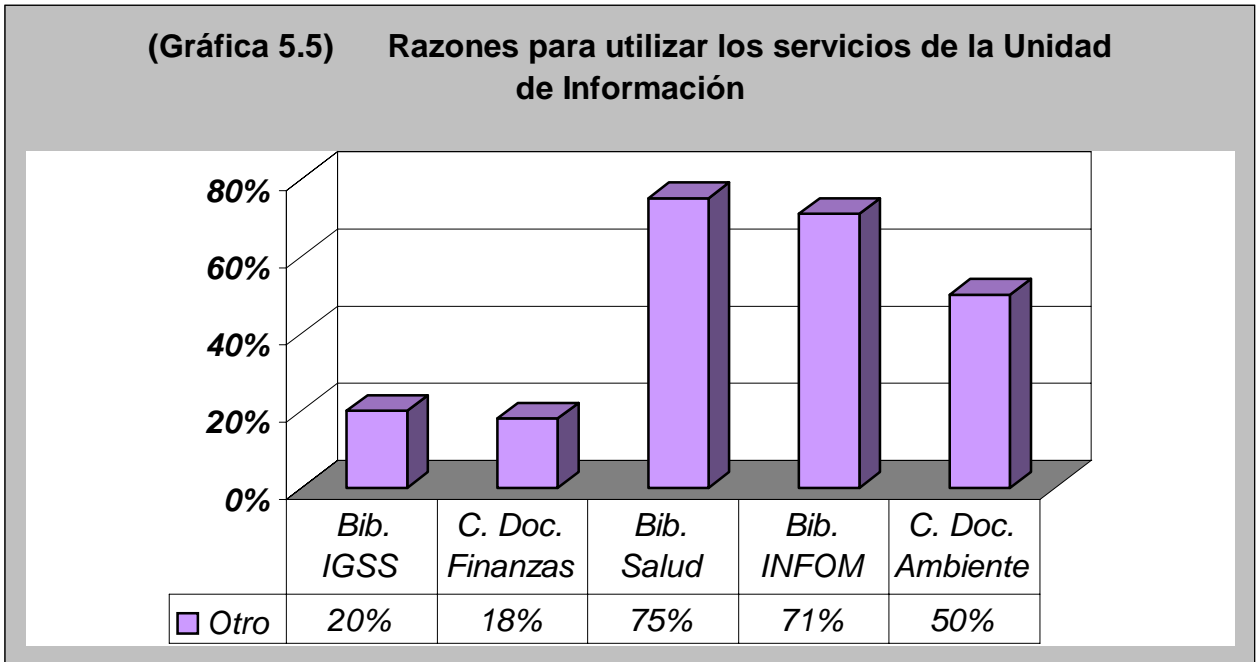
Usuarios que visitan la unidad de información por razones de **documentarse**.

Gráfica No. 5.4



Usuarios que visitan la unidad de información por razones de **investigación**.

Gráfica No. 5.5

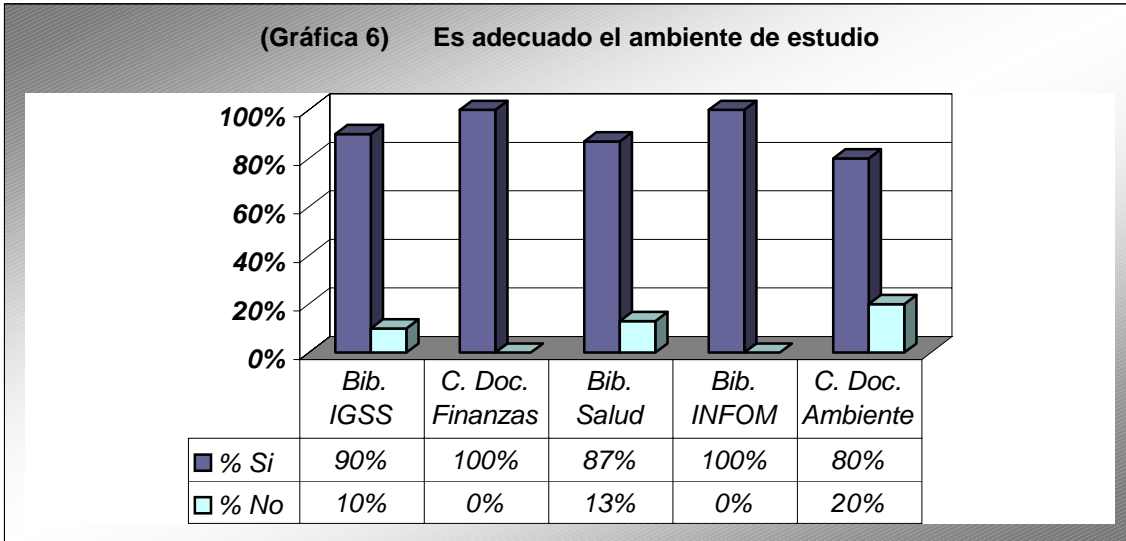


Usuarios que visitan la unidad de información por **otras** razones.

Pregunta No. 6

¿Le parece adecuado el ambiente de estudio?

Gráfica No. 6

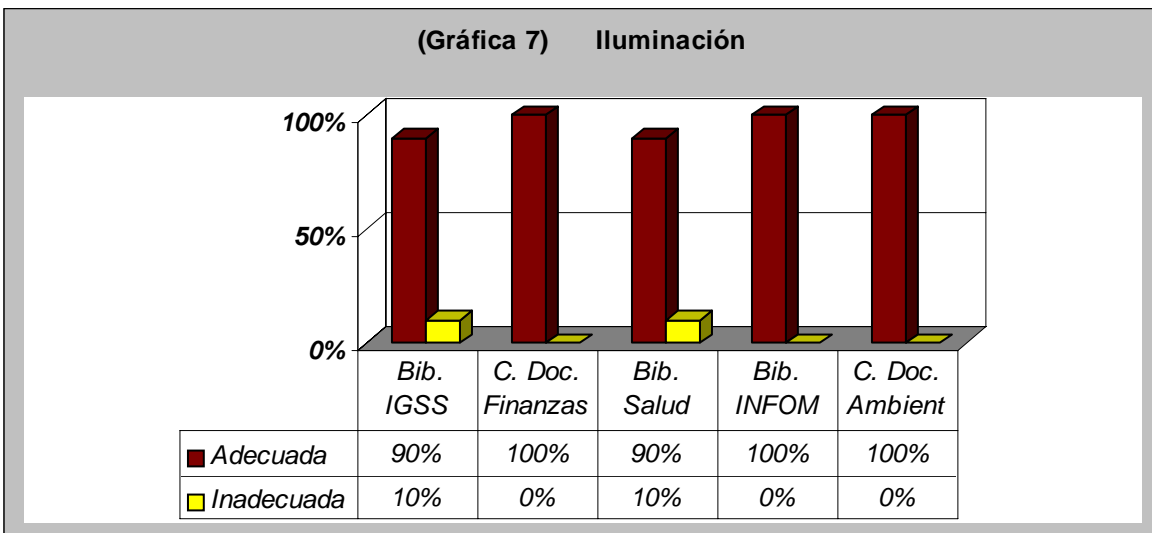


Opinión de usuarios encuestados sobre el ambiente de estudio de las unidades de información, es **si** o **no** adecuado.

Pregunta No. 7

7. **¿Cómo le parece la iluminación?**

Gráfica No. 7



Opinión de usuarios con respecto a la iluminación de la unidad de información, porcentaje que respondió **adecuada** o **inadecuada**.

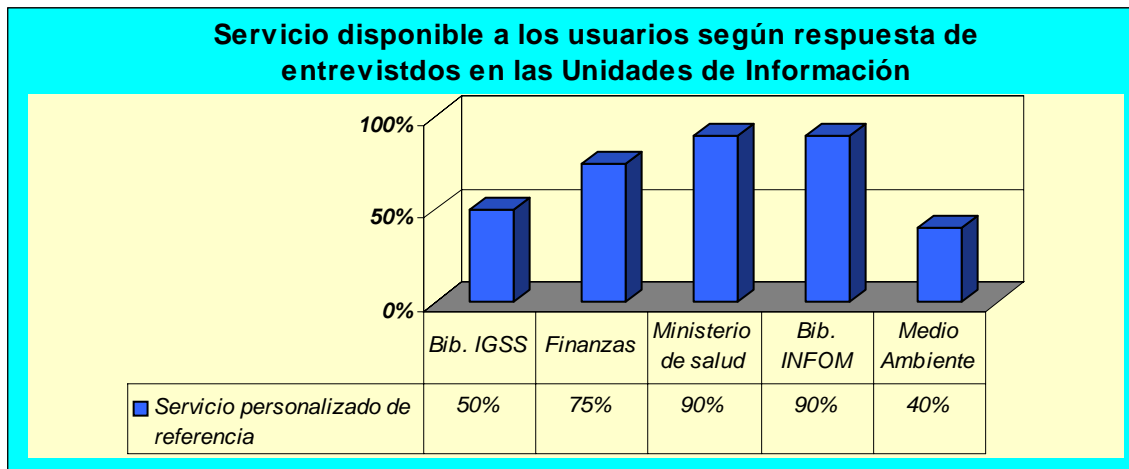
Pregunta No. 8

8. ¿Qué servicios encuentra a disposición en la unidad de información?

Servicios a disposición marcados del listado

- a. Servicio personalizado de referencia
- b. Préstamo interno de libros
- c. Préstamo externo de libros
- d. Servicio de audiovisuales
- e. Servicio de reprografía
- f. Catálogo manual
- g. Catálogo electrónico
- h. Sala de lectura
- i. otro

Gráfica No. 8.1



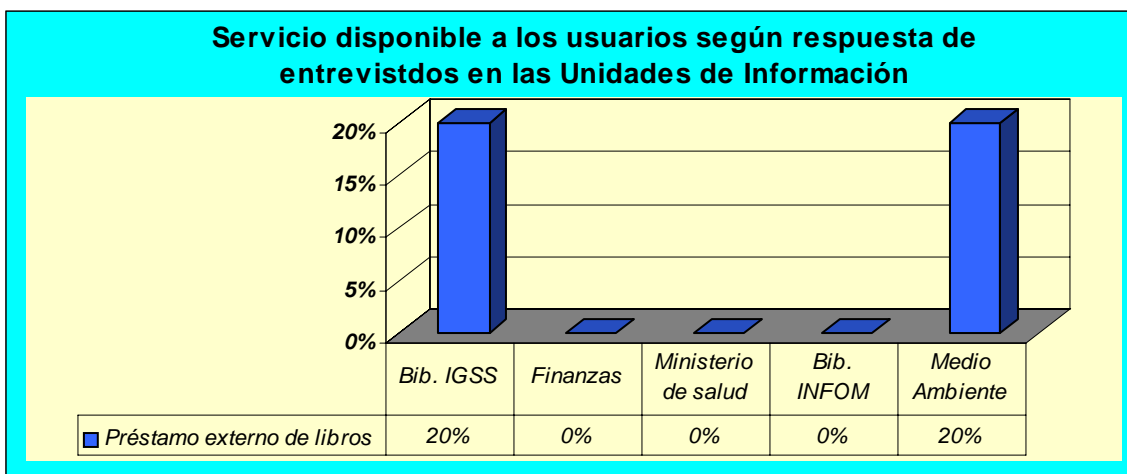
Porcentaje de respuestas de usuarios que encuentran disponible el servicio personalizado de referencia de acuerdo a los encuestados en cada una de las unidades de información.

Gráfica No. 8.2



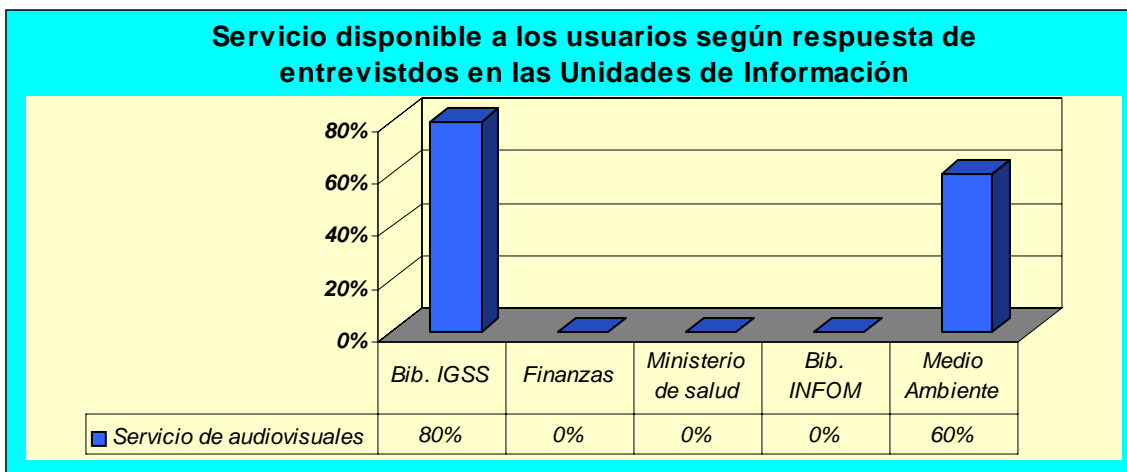
Porcentaje de respuestas de usuarios que encuentran disponible el servicio de préstamo interno de libros, de acuerdo a los encuestados en cada una de las unidades de información.

Gráfica No. 8.3



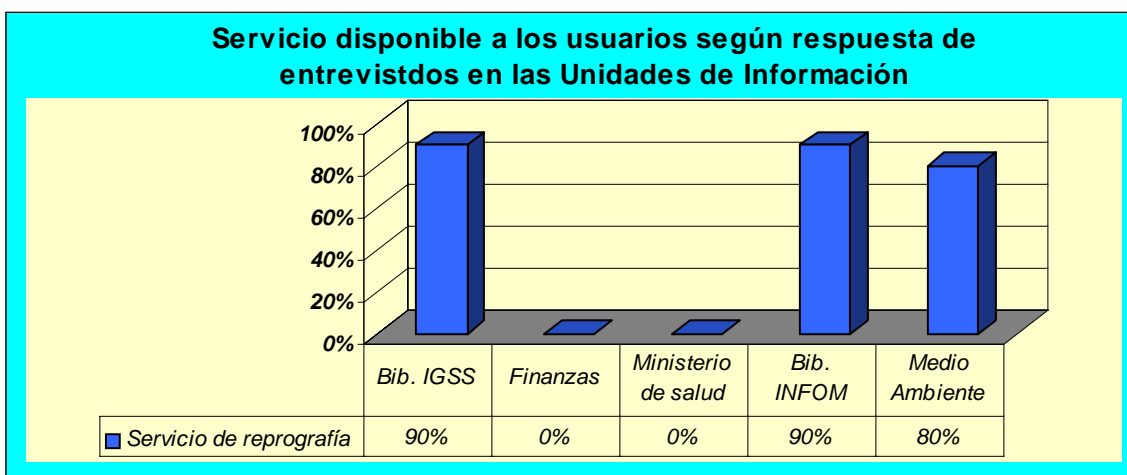
Porcentaje de respuestas de usuarios que encuentran disponible el servicio de préstamo externo de libros, de acuerdo a los encuestados en cada una de las unidades de información.

Gráfica No. 8.4



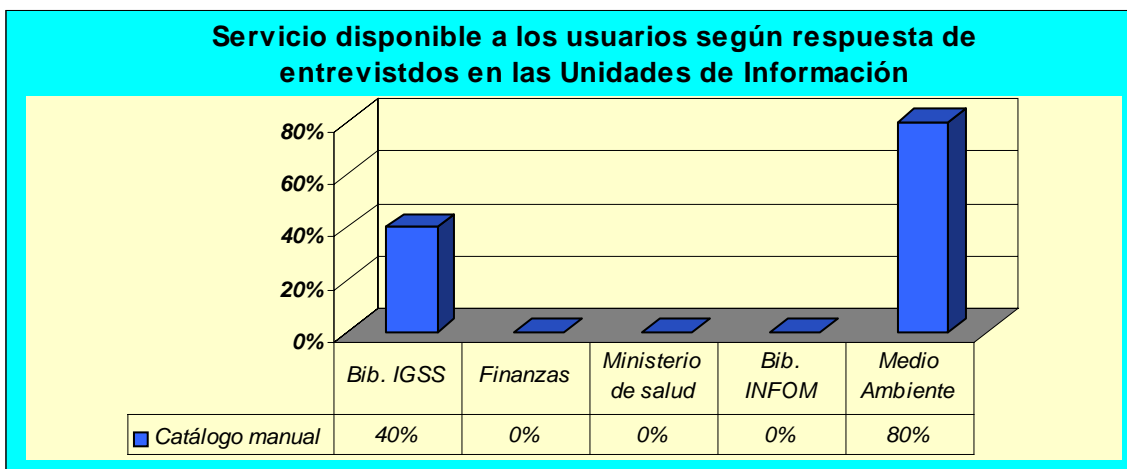
Porcentaje de respuestas de usuarios que encuentran disponible el servicio de audiovisuales, de acuerdo a los encuestados en cada una de las unidades de información.

Gráfica No.8.5



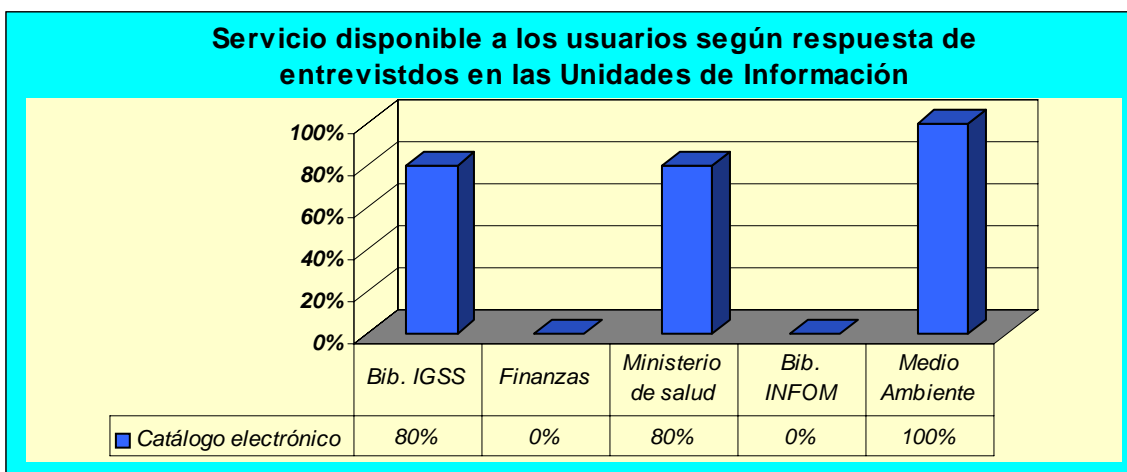
Porcentaje de respuestas de usuarios que encuentran disponible el servicio de reprografía, de acuerdo a los encuestados en cada una de las unidades de información.

Gráfica No. 8.6



Porcentaje de respuestas de usuarios que encuentran disponible el catálogo manual, de acuerdo a los encuestados en cada una de las unidades de información.

Gráfica No. 8.7



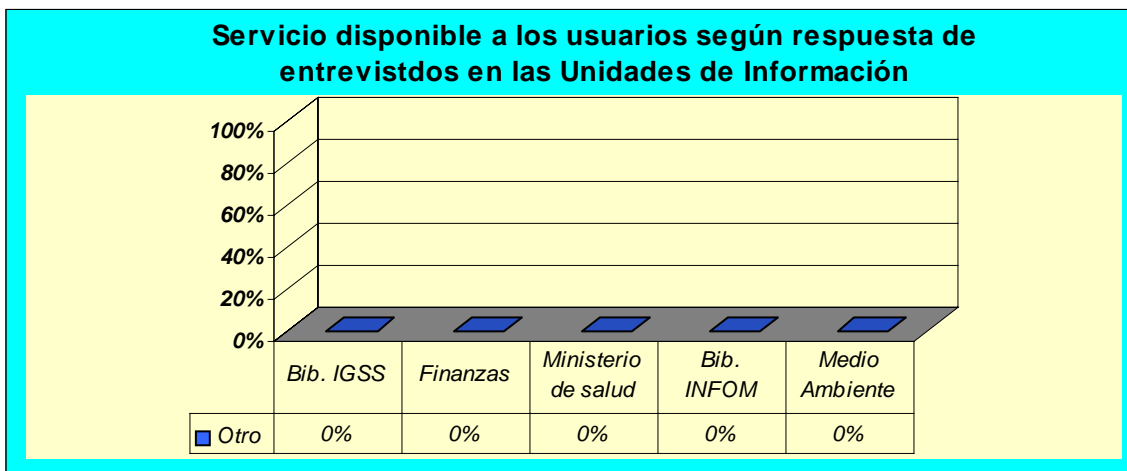
Porcentaje de respuestas de usuarios que encuentran disponible el catálogo electrónico, de acuerdo a los encuestados en cada una de las unidades de información.

Gráfica 8.8



Porcentaje de respuestas de usuarios que encuentran disponible sala de lectura, de acuerdo a los encuestados en cada una de las unidades de información.

Gráfica 8.9



Porcentaje de respuestas de usuarios que encuentran disponible otro servicio de acuerdo a los encuestados en cada una de las unidades de información.

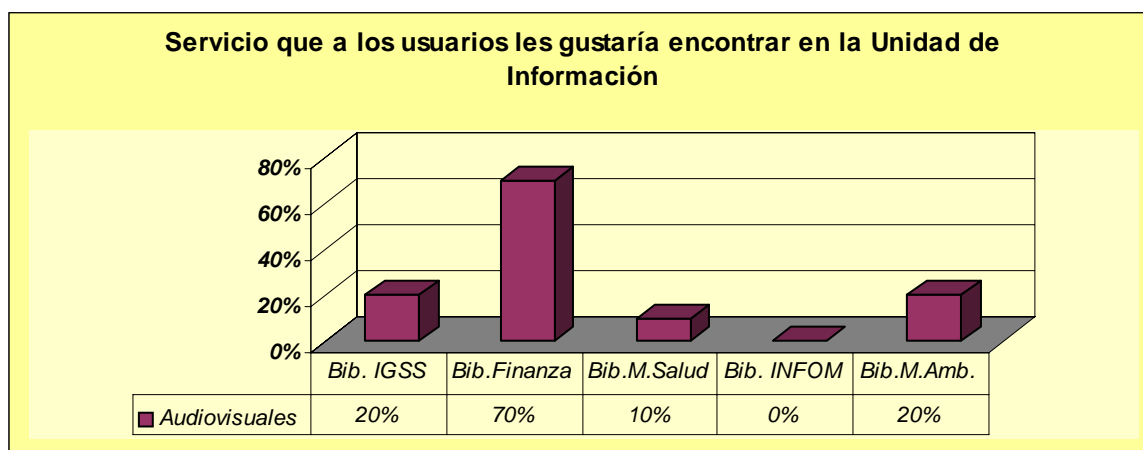
Pregunta No. 9

9. Servicios que al usuario le gustaría encontrar.

Otros servicios que al usuario le gustaría recibir, marcados del listado

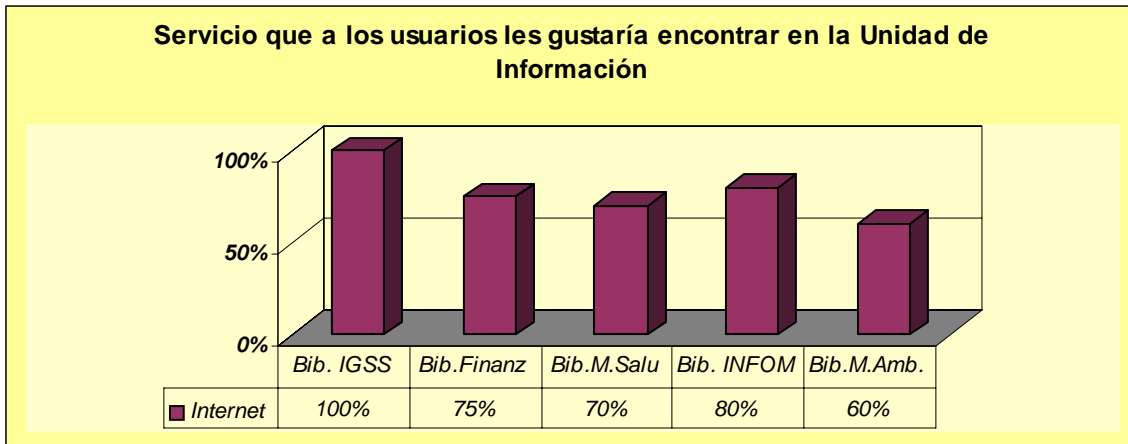
- a. Audiovisuales
- b. Internet
- c. Préstamo de computadora para elaborar trabajos
- d. Textos en formato digital
- e. Servicio de quemador de CD
- f. Impresión láser
- g. Impresión color
- h. Fotocopiado color
- i. Búsqueda bibliográfica
- j. Otros

Gráfica No. 9.1



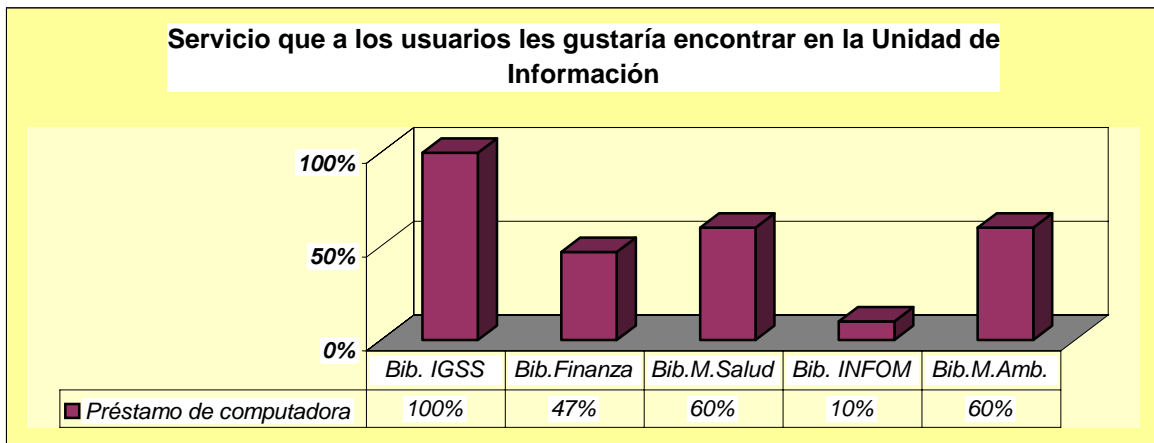
Porcentaje calculado de acuerdo a respuestas del total de usuarios encuestados en cada una de las unidades de información.

Gráfica No. 9.2



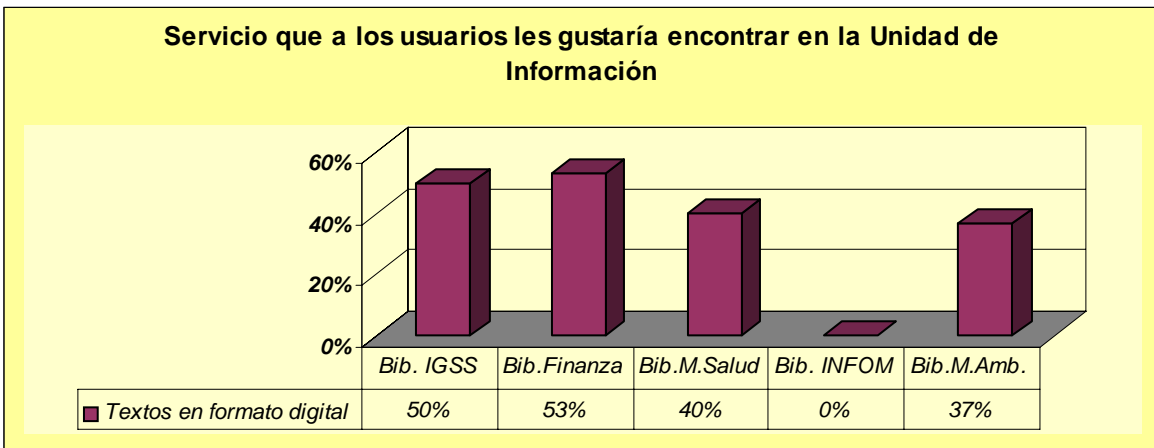
Porcentaje calculado de acuerdo a respuestas del total de usuarios encuestados en cada una de las unidades de información.

Gráfica No. 9.3



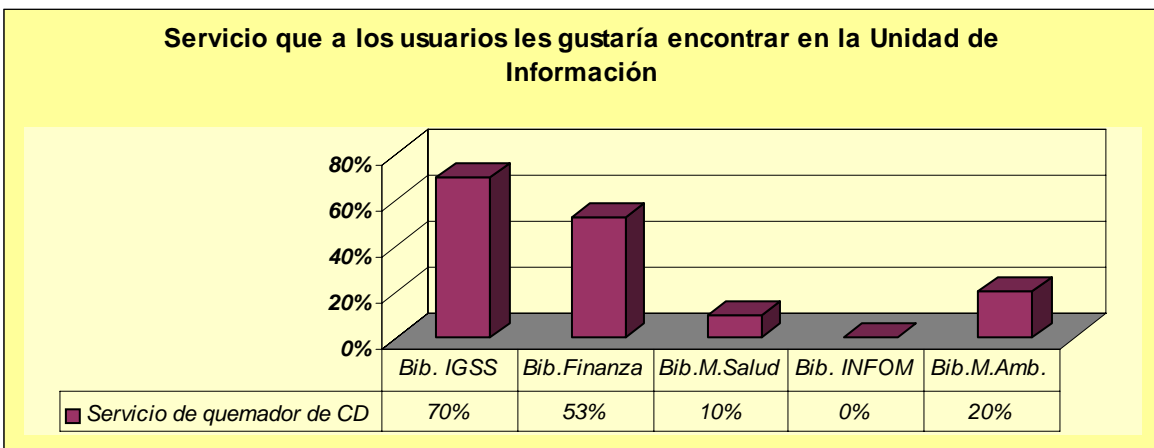
Porcentaje calculado de acuerdo a respuestas del total de usuarios encuestados en cada una de las unidades de información.

Gráfica No. 9.4



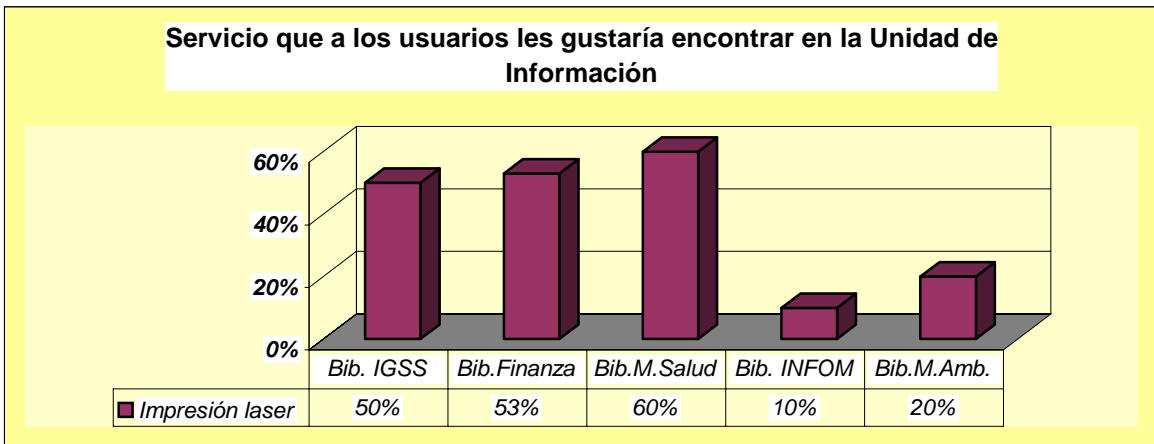
Servicios según el porcentaje calculado, de acuerdo a respuestas del total de usuarios encuestados en cada una de las unidades de información.

Gráfica No. 9.5



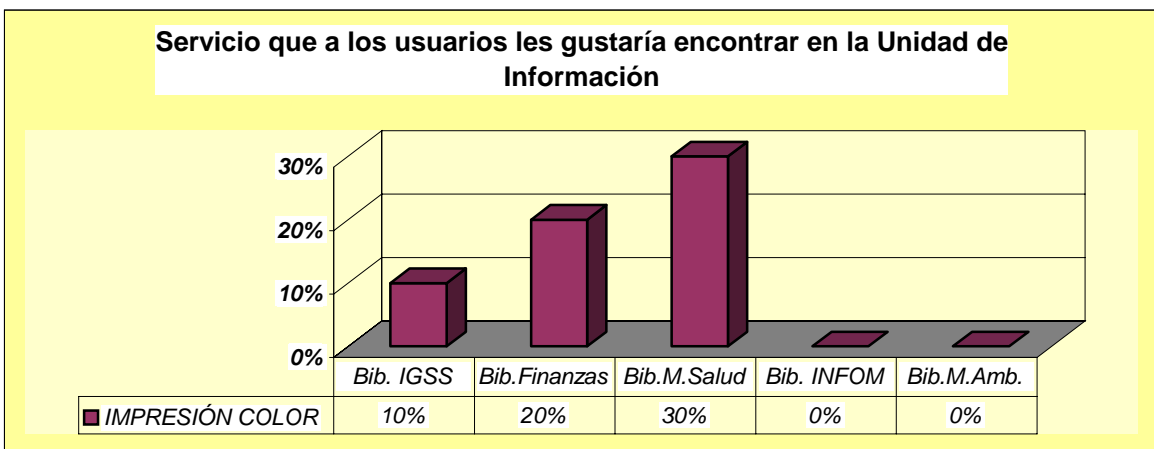
Porcentaje calculado de acuerdo a respuestas del total de usuarios encuestados en cada una de las unidades de información.

Gráfica No. 9.6



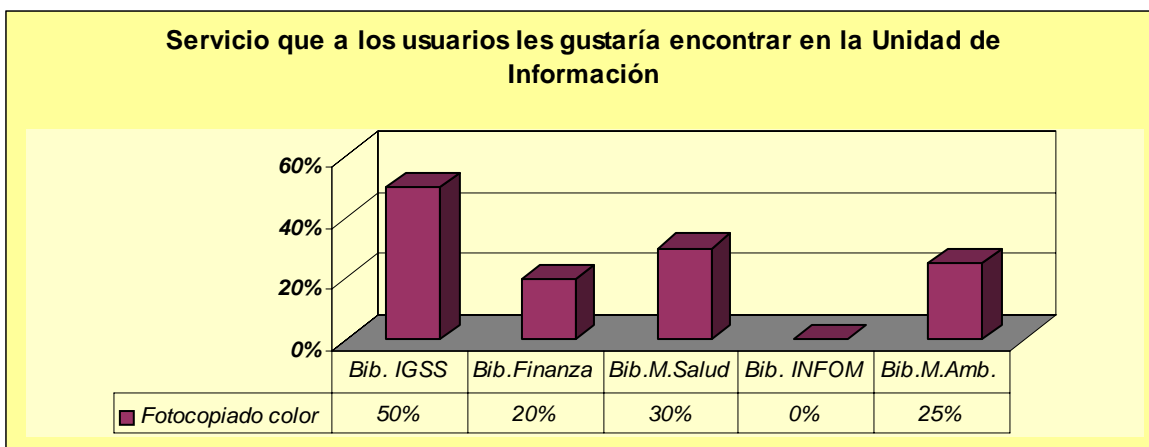
Porcentaje calculado de acuerdo a respuestas del total de usuarios encuestados en cada una de las unidades de información.

Gráfica No. 9.7



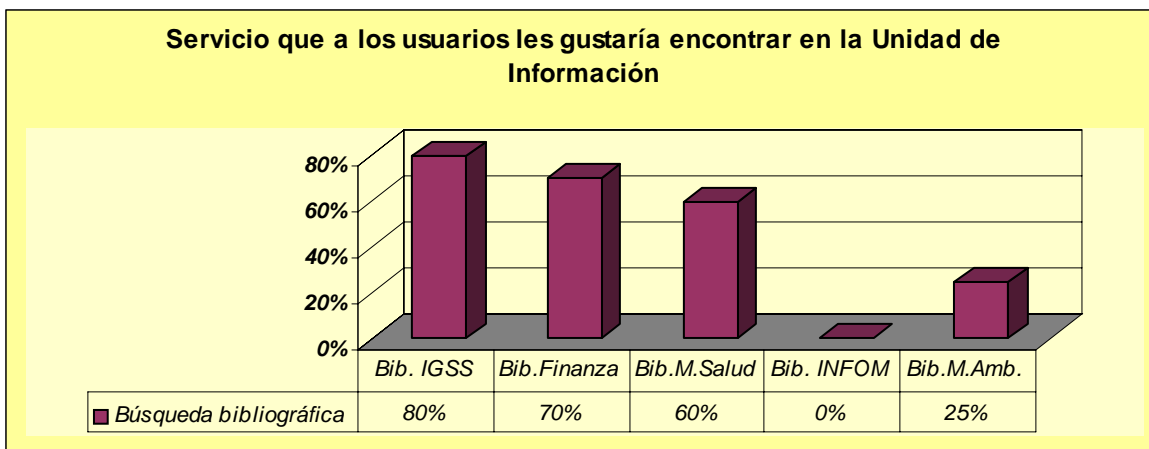
Porcentaje calculado de acuerdo a respuestas del total de usuarios encuestados en cada una de las unidades de información.

Gráfica No. 9.8



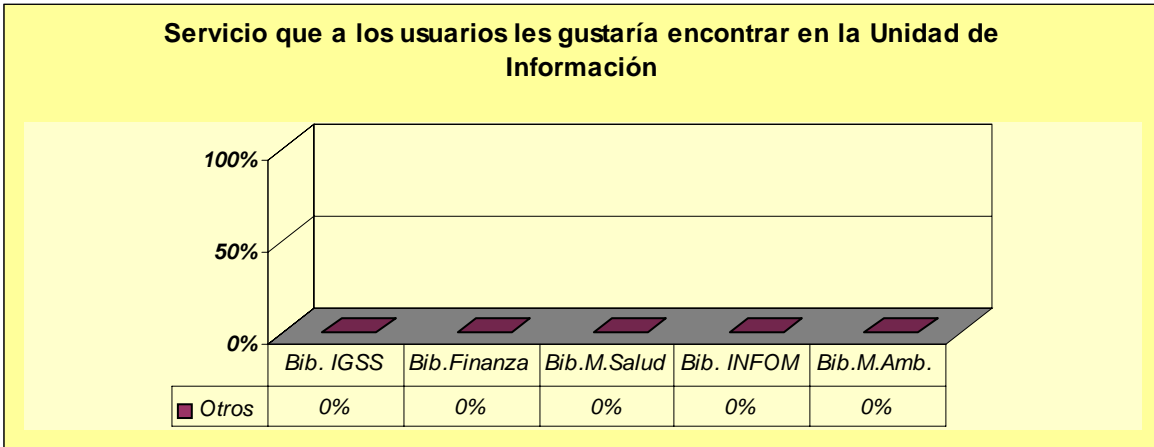
Porcentaje calculado de acuerdo a respuestas del total de usuarios encuestados en cada una de las unidades de información.

Gráfica No. 9.9



Porcentaje calculado de acuerdo a respuestas del total de usuarios encuestados en cada una de las unidades de información.

Gráfica 9.10

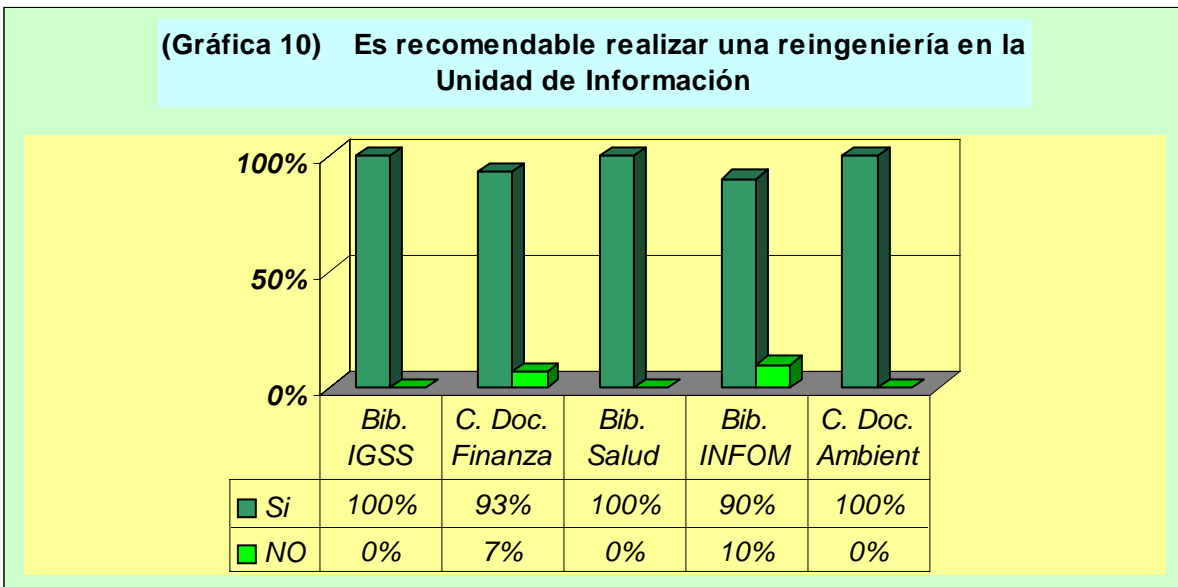


Porcentaje calculado de acuerdo a respuestas del total de usuarios encuestados en cada una de las unidades de información.

Pregunta No. 10

10. ¿Es recomendable la realización de una reingeniería en las unidades de información?

Gráfica No. 10



Usuarios que consideran recomendable realizar una reingeniería en las unidades de información, porcentaje de respuestas **si** o **no**.

Anexo 2

**Guía de entrevista a encargados de
unidades de información**

Guía de entrevista

Favor de responder a la presente, con la finalidad de colaborar en la elaboración de trabajo de tesis titulada **Análisis de la necesidad de realizar reingeniería en los servicios de unidades de información del sector público.**

- 1 ¿Además del soporte impreso en qué otro soporte posee la información ?

- 2 ¿La información que posee la biblioteca se encuentra accesible a todos los usuarios? _____
- 3 ¿Qué tipo de información no se encuentra disponible a todos? _____

- 4 ¿Cuáles son los requisitos para tener acceso a la información? _____

- 5 ¿Posee un departamento de restauración y reparación de libros? _____

- 6 ¿Cada cuánto tiempo actualizan la colección de la biblioteca? _____

- 7 ¿Cuánto tiempo tardan en procesar técnicamente la información? _____

- 8 ¿Qué equipo tecnológico posee la biblioteca? _____

- 9 ¿El equipo está al servicio de todos los usuarios? _____

- 10 ¿El usuario recibe orientación para el uso de la biblioteca y servicios? _____

- 11 ¿Dispone de catálogo electrónico para todos los usuarios? _____

- 12 ¿Cuenta la biblioteca con manual de procedimientos?_____
- 13 ¿Cuenta la biblioteca con reglamento?_____
- 14 ¿De qué manera efectúa la difusión de la información?_____
- 15 ¿Considera necesario la ampliación de horario?_____
- 16 ¿Es suficiente el local para todos los usuarios?_____

Por su colaboración, muy agradecida.

Celia De León Sandoval
Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Humanidades
Escuela de Bibliotecología

Anexo 3

**Cuestionario a encargados de
unidades de información**

Questionario para encargados de las unidades de información

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA

Favor de responder a las siguientes preguntas, lo que servirá para la elaboración del trabajo de tesis **Análisis de la necesidad de realizar reingeniería en los servicios de unidades de información del sector público.**

Datos personales del encuestado:

- 1 Cargo que ocupa en la unidad de información: _____
- 2 Tiempo de laborar en ese cargo: _____
- 3 Profesión: _____

Recurso humano:

- 4 ¿Cuántos empleados laboran en la unidad de información? _____

- 5 ¿Cómo está clasificado laboralmente el personal de la unidad de información?

Jefatura	<input type="checkbox"/>	Documentalistas	<input type="checkbox"/>
Asistente de biblioteca	<input type="checkbox"/>	Catalogador(a)	<input type="checkbox"/>
Auxiliares de biblioteca	<input type="checkbox"/>	Otro -----	<input type="checkbox"/>

- 6 ¿Posee personal especializado en cada una de las áreas de la unidad de información?

Si No

- 7 ¿Considera que el personal está consciente del avance de la tecnología y la preparación necesaria en informática?

Si No

- 8 ¿Promueve la capacitación en su unidad de información?

Si No

Servicios disponibles a los usuarios:

9 ¿Además de prestar el servicio de información en formato impreso se ofrece al usuario en formato digital (texto completo o resúmenes)?

Si No

10 ¿Catálogo electrónico (base de datos) de toda la información se encuentra disponible?

Si No

11 ¿Se encuentra su unidad de información conectada a alguna red de información similar ?

Si No

12 ¿Posee la unidad de información computadoras para consulta de los usuarios?

Si No

13 ¿Posee su unidad de información servicio de internet?

Si No

14 Si la respuesta a la pregunta anterior fuera afirmativa, ¿se encuentra éste disponible al usuario?

Si No

15 ¿Qué otros servicios presta la unidad de información?

Uso de computadora Impresión de documentos

Scanner Reprografía

Otros -----

16 ¿Considera necesaria la aplicación de una reingeniería en su unidad de información?

Si No

¿Por qué?-----

Gracias por su colaboración.

Celia De León Sandoval
Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Humanidades
Escuela de Bibliotecología

Cuadro No. 1

Respuesta de los encargados de la Unidad de Información.

	Muestra Variable	Biblioteca Central del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social	Centro de Doc. y Biblioteca Ministerio de Finanzas Públicas	Biblioteca del Ministerio de Salud Pública	Biblioteca del Instituto de Fomento Municipal	Biblioteca del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
1	Cargo que ocupa.	Jefe	Encargada	Encargada	Encargada	Encargada
2	Tiempo de laborar.	11 años	5 años	2 años	12 años	7 años
3	Profesión.	Licda. en Bibliotecología	Secretaria	Licda. en Trabajo Social	Bibliotecaria	Bibliotecaria
4	Cantidad de empleados.	15	01	02	01	04
5	Forma en que está clasificado el personal.	1 Jefatura 2 Asistentes 11 Auxiliares 1 Otro	1 Encargada	1 Jefatura 1 Asistente	1 Jefatura	1 Jefatura 1 Asistente 1 Auxiliar 1 Documentalista
6	Personal especializado en cada área.	Si	No	No	Si	No
7	Está consciente el personal del avance y preparación en tecnología e informática.	Si	No	No	Si	Si
8	Promueve la capacitación en la unidad de información.	Si	Si	Si	Si	Si
9	Se ofrece la información en formato digital.	Si	No	No	No	Si
10	Se encuentra catálogo electrónico disponible.	Si	No	Si	No	Si
11	Se encuentra la unidad de información conectada a alguna red.	Si	No	Si	No	Si
12	Posee computadoras para consulta?	Si	No	Si	No	Si
13	Posee servicio de Internet.	Si	No	No	No	Si
14	Se encuentra el servicio de Internet disponible al usuario.	Si	No	No	No	Si
15	Qué otros servicios presta la unidad de información.	-Uso de computadora -Impresión Doc. -Reprografía	-Préstamo interno	-Uso de computadora	-Impresión de documentos	-Uso de computadora
16	Considera necesaria la aplicación de una reingeniería. Por qué	Si Cada día suceden cambios y es necesario estar a la vanguardia de ellos.	Si Dada la situación en tecnología.	Si Para la actualización en tecnología.	No Es sólo especializada en lo municipal y de la Institución.	Si Para dar un mejor servicio al usuario.

Anexo 4

Cuestionario a usuarios de las
unidades de información

Cuestionario a usuarios de las unidades de información

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA

Favor de responder el presente cuestionario, el cual servirá para la elaboración del trabajo de tesis **Análisis de la necesidad de realizar reingeniería en los servicios de unidades de información del sector público**, marcando con una x en el espacio que a su criterio corresponda.

Datos personales

- 1 Edad
- | | |
|---------------|-------|
| 17 a 20 años | ----- |
| 21 a 26 años | ----- |
| 27 a 35 años | ----- |
| 36 a 40 años | ----- |
| 41 años y más | ----- |
- 2 Nivel de escolaridad
- | | |
|-----------------|-------|
| Educación media | ----- |
| Diversificado | ----- |
| Universitario | ----- |
| Otro | ----- |
- 3 Ocupación
- | | |
|--------------|-------|
| Estudiante | ----- |
| Investigador | ----- |
| Docente | ----- |
| Otro | ----- |
- 4 ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de esta biblioteca?
- | | |
|----------------------------|-------|
| Una vez al mes | ----- |
| Más de una vez al mes | ----- |
| Una vez a la semana | ----- |
| Más de una vez a la semana | ----- |
| Otro | ----- |
- 5 ¿Cuáles son las razones por las que utiliza esta biblioteca?
- | | |
|-------------------------------|-------|
| Razones de estudio | ----- |
| Hábito de lectura | ----- |
| Documentarse | ----- |
| Interés personal | ----- |
| Investigación tema específico | ----- |
| Otros----- | ----- |

Opinión personal

6 ¿Considera adecuado el ambiente de estudio?

Si No

7 ¿Cómo le parece la iluminación?

Adecuada Inadecuada

8 Del presente listado marque los servicios que encuentra a su disposición en esta biblioteca.

Servicio personalizado de referencia -----
Préstamo interno de los libros -----
Préstamo externo de libros -----
Servicio de audiovisuales -----
Servicio de reprografía -----
Catálogo manual -----
Catálogo electrónico -----
Sala de lectura -----
Otro -----

9 Además de los servicios normales de la unidad de información ¿Qué otro servicio le gustaría recibir ?

Audiovisuales -----
Internet -----
Préstamo de computadora para
elaborar trabajos -----
Textos en formato digital -----
Servicio de quemador de CD -----
Impresión láser -----
Impresión color -----
Fotocopiado color -----
Búsqueda bibliográfica -----

Otros -----

10 ¿Considera que la aplicación de una reingeniería (cambio total enfocado a la actualización que la época demanda) en las unidades de información es recomendable?

Si No

Gracias por su colaboración.

Celia De León Sandoval
Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Humanidades
Escuela de Bibliotecología