



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ingeniería
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

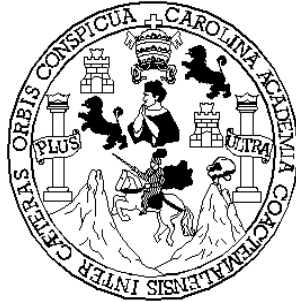
**EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES ACTUALES
DE LA BIBLIOTECA
“INGENIERO MAURICIO CASTILLO CONTOUX”
FACULTAD DE INGENIERÍA, USAC**

Stefany Elena Callejas Valdez

Asesorado por el Ing. Jaime Humberto Batten Esquivel

Guatemala, agosto de 2008

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE INGENIERÍA

**EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES ACTUALES
DE LA BIBLIOTECA
“INGENIERO MAURICIO CASTILLO CONTOUX”
FACULTAD DE INGENIERÍA, USAC**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PRESENTADO A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE INGENIERÍA

POR:

STEFANY ELENA CALLEJAS VALDEZ

ASESORADO POR EL ING. JAIME HUMBERTO BATTEN ESQUIVEL

AL CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

INGENIERA INDUSTRIAL

GUATEMALA, AGOSTO DE 2008

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA



NÓMINA DE JUNTA DIRECTIVA

DECANO	Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos
VOCAL I	Inga. Glenda Patricia García Soria
VOCAL II	Inga. Alba Maritza Guerrero de López
VOCAL III	Ing. Miguel Ángel Dávila Calderón
VOCAL IV	Br. Kenneth Issur Estrada Ruiz
VOCAL V	
SECRETARIA	Ing. Marcia Ivónne Véliz Vargas

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL PRIVADO

DECANO	Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos
EXAMINADOR	Inga. Norma Ileana Sarmiento Zeceña
EXAMINADOR	Ing. Jaime Humberto Batten Esquivel
EXAMINADOR	Ing. Byron Gerardo Chocooj Barrientos
SECRETARIA	Ing. Marcia Ivónne Véliz Vargas

HONORABLE TRIBUNAL EXAMINADOR

Cumpliendo con los preceptos que establece la ley de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a su consideración mi trabajo de graduación titulado:

**EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES ACTUALES
DE LA BIBLIOTECA
“INGENIERO MAURICIO CASTILLO CONTOUX”
FACULTAD DE INGENIERÍA, USAC,**

tema que me fuera asignado por la Dirección de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, el 4 de octubre de 2006.

Stefany Elena Callejas Valdez

ACTO QUE DEDICO A:

DIOS	Por sus infinitas bendiciones.
MIS PADRES	Ricardo y Elisa Valdez, por su amor, comprensión y apoyo en todo momento.
MIS ABUELITOS	Hector (D.E.P.) y Elena (D.E.P.), que ya no pudieron verme alcanzar esta meta, quienes han sido el pilar y la fortaleza de mi familia.
MI HERMANA	Audrea, sin su ayuda y apoyo no hubiera logrado alcanzar esta meta.
MI SOBRINO	Luis Pablo, quien ha llenado de alegría a nuestro hogar.
MI CUÑADO	Pablo, por su amistad y apoyo.
MIS TÍOS	Hector y Elvira, por ser un apoyo incondicional para mis padres, y por siempre confiar en mí.
MIS PRIMOS	Jessica, Stacy, Marissa, Jenny, Hector, Luis Alberto, Jorge Mario, Francisco, Mónica, en especial a Luis Manuel, por ser como mi hermano; gracias a todos por su apoyo.
MIS AMIGOS	Mauricio, Ruthmarie, Felix, Juan, Daniela, Ferdy, Victor, y Edwin, gracias por su apoyo y amistad.

AGRADECIMIENTOS A:

Ing. Ronny Mayorga

Lic. Roberto Hernández

Ing. Sergio Pérez

Ing. Jaime Batten

Ing. Cesar Akú

Ing. Agustín Cabrera

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	XIII
FIGURAS	XIII
GLOSARIO	XVI
RESUMEN	XXIV
OBJETIVOS	XXVI
INTRODUCCIÓN	XXVIII
1. ANTECEDENTE SITUACIONAL	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Objetivos del diagnóstico	1
1.3. Justificación de la realización del proyecto	1
1.4. Propósitos de la evaluación	3
1.4.1. Evaluación interna	3
1.4.2. Evaluación externa	4
2. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN	5
2.1. Reseña histórica	5
2.2. Ubicación	5
2.3. Misión	5
2.4. Visión	6
2.5. Objetivos que persigue la institución	6

2.6	Estructura organizacional	7
2.7	Descripción de puestos	7
2.7.1	Coordinador de la Biblioteca “Mauricio Castillo Contoux”	8
2.7.1.1	Responsabilidades del puesto que ocupa	8
2.7.1.2	Atribuciones ordinarias	8
2.7.1.3	Atribuciones periódicas	9
2.7.2	Auxiliar asistente de Biblioteca	10
2.7.2.1	Responsabilidades del puesto que ocupa	10
2.7.2.2	Atribuciones ordinarias	10
2.7.2.3	Atribuciones periódicas	11
2.7.3	Auxiliar de Biblioteca I	11
2.7.3.1	Responsabilidades del puesto que ocupa	11
2.7.3.2	Atribuciones ordinarias	12
2.7.3.3	Atribuciones periódicas	12
3.	SITUACIÓN ACTUAL	13
3.1	Descripción de la situación actual	13
3.1.1	Funciones	13
3.1.2	Usuarios	14
3.1.3	Funcionamiento	16
3.1.4	Colecciones	16
3.1.5	Servicios	17
3.2	Diagnóstico de la situación actual	20
3.2.2.1	Políticas	21

3.2.2.2	Colecciones	21
3.2.2.3	Servicios	21
3.2.2.4	Instalaciones	22
3.2.2.5	Difusión	22
3.2.2.6	Presupuesto	22
3.2.2.7	Personal	22
3.2.3.1	Diagrama Causa-Efecto factor políticas	23
3.2.3.2	Diagrama Causa-Efecto factor colecciones	24
3.2.3.3	Diagrama Causa-Efecto factor servicio	24
3.2.3.4	Diagrama Causa-Efecto factor instalaciones	25
3.2.3.5	Diagrama Causa-Efecto factor difusión	25
3.2.3.6	Diagrama Causa-efecto factor presupuesto	26
3.2.3.7	Diagrama Causa-Efecto factor personal	26
4.	DISEÑO METODOLÓGICO	27
4.1	Planificación del proceso de evaluación	27
4.1.6	Proceso de evaluación de la calidad	38
4.2	Organización del proceso	38
4.3	Responsables del proceso	39
4.4	Recursos para su ejecución	40
4.5	Etapas y cronogramas	40
4.6	Participantes	41
4.7	Fuentes de información	41
4.8	Instrumentos y procedimientos para recopilar información	41

5.	EVALUACIÓN INTERNA	47
5.1	Los servicios Bibliotecarios y su integración en el marco institucional de la Facultad de Ingeniería	47
5.2	Los procesos y la comunicación	51
5.2.1.1	Organigrama	52
5.2.1.2	Grado de conocimiento del organigrama por parte del personal de la Biblioteca	52
5.2.1.3	Análisis y valoración del grado de flexibilidad, adaptabilidad de la organización y su personal	53
5.2.1.4	Mecanismos establecidos para la detección de necesidades y su satisfacción por parte de la organización	53
5.3	Los recursos	54
5.3.1.1	El personal de los servicios Bibliotecarios	54
5.3.1.2	Suficiencia de personal en relación a los fines y objetivos de los servicios	55
5.3.1.3	Mecanismos de participación del personal en los planes y actividades del servicio de Biblioteca	55
5.3.1.4	Mecanismos formales de evaluación del personal	56
5.3.1.4.1	Factor estudiantes	56
5.3.1.4.2	Factor personal docente	57
5.3.1.4.3	Factor personal administrativo	57
5.3.2.1	Satisfacción de los usuarios respecto a instalaciones	58
5.3.2.1.1	Factor estudiantes	58
5.3.2.1.2	Factor personal docente	60

5.3.2.1.3	Factor personal administrativo	61
5.4	Resultados	65
5.4.1.1	Encuestas a estudiantes	66
5.4.1.2	Encuesta a personal docente	66
5.4.1.3	Encuesta a personal administrativo	66
6.	ANÁLISIS DE RESULTADOS	71
6.1	Análisis gráfico de encuestas realizadas a estudiantes	71
6.1.1.1	Horario de la Biblioteca	71
6.1.1.2	El número de puestos informáticos que ofrece la Biblioteca	72
6.1.1.3	El número de puestos de lectura	72
6.1.1.4	La comodidad de las instalaciones de la Biblioteca	73
6.1.1.5	El ambiente de trabajo y estudio de la Biblioteca	74
6.1.1.6	La base de datos	74
6.1.1.7	El acceso a <i>internet</i>	75
6.1.2.1	La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades factor estudiantes	76
6.1.2.2	La actualización de los recursos de información	77
6.1.2.3	La facilidad para localizar bibliografía de los libros	78
6.1.2.4	La respuesta obtenida al solicitar alguna información	78
6.1.2.5	La facilidad para consultar el catálogo de la Biblioteca	79
6.1.2.6	La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones	80

6.1.2.7	La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones	81
6.1.3.1	La agilidad para ser atendido en el mostrador de préstamo	82
6.1.3.2	La idoneidad de los plazos de préstamo	82
6.1.3.3	El volumen o número de documentos que se puede obtener en préstamo	84
6.1.3.4	La sencillez de las gestiones para formalizar el préstamo	85
6.1.4.1	La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden en los mostradores	86
6.1.4.2	La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la Biblioteca	87
6.2	Análisis gráfico de encuestas realizadas al personal docente	89
6.2.1.1	Horario de la Biblioteca	89
6.2.1.2	El número de puestos informáticos que ofrece la Biblioteca	90
6.2.1.3	El número de puestos de lectura	90
6.2.1.4	La comodidad de las instalaciones de la Biblioteca	91
6.2.1.5	El ambiente de trabajo y estudio de la Biblioteca	92
6.2.1.6	El uso que se hace del equipamiento informático de la Biblioteca personal docente	93
6.2.1.7	La base de datos	93
6.2.1.8	El acceso a <i>internet</i>	94
6.2.2.1	La adecuación de los fondos bibliográficos a las necesidades personal docente	95

6.2.2.2	La actualización de los recursos de información	95
6.2.2.3	La facilidad para localizar los libros	96
6.2.2.4	La respuesta obtenida al solicitar alguna información	97
6.2.2.5	La facilidad para consultar el catálogo de la Biblioteca	97
6.2.2.6	La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones	98
6.2.2.7	La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones	99
6.2.3.1	La agilidad para ser atendido en el mostrador de préstamo	100
6.2.3.2	La idoneidad de los plazos de préstamo	100
6.2.3.3	El volumen o número de documentos que se puede obtener en préstamo	101
6.2.3.4	La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo	102
6.2.4.1	La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden en los mostradores	103
6.2.4.2	La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la Biblioteca	103
6.3	Análisis gráfico de encuestas realizadas a personal administrativo y de servicios	105
6.3.1.1	Horario de la Biblioteca	105
6.3.1.2	El número de puestos de lectura	106
6.3.1.3	La comodidad de las instalaciones de la Biblioteca	106
6.3.1.4	El ambiente de trabajo y estudio de la Biblioteca	107

6.3.1.5	El uso que haces del equipamiento informático de la Biblioteca personal administrativo	108
6.3.1.6	La base de datos	108
6.3.1.7	El acceso a <i>internet</i>	109
6.3.2.1	La respuesta obtenida al solicitar alguna información	110
6.3.2.2	La facilidad para consultar el catálogo de la Biblioteca	111
6.3.2.3	La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones	111
6.3.2.4	La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones	112
6.3.3.1	La agilidad para ser atendido en el mostrador de préstamo	113
6.3.3.2	La idoneidad de los plazos de préstamo	113
6.3.3.3	El volumen o número de documentos que se puede obtener en préstamo	114
6.3.3.4	La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo	115
6.3.4.1	La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden en los mostradores	116
6.3.4.2	La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la Biblioteca	117
7.	MEJORAS	119
7.1	Propuesta de estándares	119
7.1.1.1	Fase de planeación	121

7.1.1.2	Fase de estudio y aprobación	121
7.1.1.3	Fase de implementación	121
7.1.1.4	Fase de difusión y seguimiento	121
7.1.2.1	Misión	123
7.1.2.2	Visión	123
7.1.2.3	Plan estratégico de desarrollo	123
7.1.2.4	Estructura	124
7.1.2.4.1	Dependencia	124
7.1.2.4.2	Estructura interna	124
7.1.2.4.3	Administración del personal	125
7.1.3.1	El programa de gestión de recursos de información	126
7.1.3.1.1	Programa de gestión de información permanente	126
7.1.3.1.2	Recomendaciones cualitativas	127
7.1.3.2	Selección	128
7.1.3.2.1	Principios generales de la selección	128
7.1.3.2.2	Criterios de selección	128
7.1.3.3	Procesamiento y organización	129
7.1.3.4	Recomendaciones cuantitativas	129
7.1.3.4.1	Información permanente	130
7.1.3.4.1.1	Recursos mínimos de información	130
7.1.3.5	Información actual	131
7.1.3.5.1	Publicaciones periódicas texto completo	131
7.1.3.6	Conservación y restauración del fondo bibliográfico	131
7.1.3.7	Tecnologías de la información	132

7.1.4.1	Horario de Biblioteca	133
7.1.4.2	Servicios y productos Bibliotecarios	133
7.1.4.3	Acceso a recursos de información	133
7.1.4.4	Indicadores	134
7.1.4.4.1	Datos	134
7.1.4.4.2	Indicadores	135
7.1.5.1	Indicadores	136
7.1.6.1	Mobiliario	136
7.1.6.2	Diseño interior	137
7.1.6.2.1	El dimensionamiento del edificio de Biblioteca	137
7.1.6.2.2	Características ambientales del edificio	138
7.1.7.1	Asignación presupuestaria	138
7.1.7.2	Fuentes de financiamiento	139
7.1.7.3	Distribución del presupuesto de operación	139
7.2	Propuesta plan estratégico	140
7.2.1	Metodología para la propuesta del plan estratégico	140
7.2.2	Ámbitos de actuación	141
7.2.2.1	Biblioteca y sociedad	141
7.2.2.2	Biblioteca y lectores	141
7.2.2.3	Biblioteca e investigación	141
7.2.2.4	Biblioteca y colecciones	141
7.2.2.5	Biblioteca y cooperación	142
7.2.2.6	Biblioteca e innovación	142
7.2.2.7	Biblioteca, gestión y organización	142

7.2.3	Objetivos estratégicos	142
7.3	Plan de mejoras	145
CONCLUSIONES		149
RECOMENDACIONES		151
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		153
APÉNDICE		155
ANEXOS		168

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

FIGURAS

1. Organigrama de la Facultad de Ingeniería	7
2. Usuarios mensuales de la Biblioteca	15
3. Diagrama Causa- Efecto factor políticas	23
4. Diagrama Causa-Efecto factor colecciones	23
5. Diagrama Causa-Efecto factor servicios	24
6. Diagrama Causa-Efecto factor instalaciones	24
7. Diagrama Causa-Efecto factor difusión	25
8. Diagrama Causa-Efecto factor presupuesto	25
9. Diagrama Causa-Efecto factor personal	26
10. Satisfacción de horario de la Biblioteca estudiantes	69
11. Satisfacción del número de puestos bibliográficos estudiantes	70
12. Satisfacción del número de puestos de lectura estudiantes	70
13. Satisfacción de las instalaciones de la Biblioteca estudiantes	71
14. Satisfacción del ambiente de trabajo y estudio Bibliotecas estudiantes	72
15. Satisfacción de la base de datos estudiantes	73
16. Satisfacción del acceso a <i>internet</i> estudiante	73
17. Satisfacción de la adecuación de fondos bibliográficos estudiantes	74
18. Satisfacción de la actualización de los recursos de información	75
19. Satisfacción de la facilidad de localizar bibliografía estudiantes	76
20. Satisfacción de la respuesta obtenida al solicitar información estudiantes	76
21. Satisfacción de la facilidad para consultar catálogo estudiantes	76
22. Satisfacción de la facilidad para hacer sugerencias el estudiante	77

23.	Satisfacción de la respuesta obtenida a las sugerencias estudiantes	78
24.	Satisfacción de la agilidad para ser atendido el estudiante	79
25.	Satisfacción de la idoneidad de los plazos de préstamo estudiantes	80
26.	Satisfacción del número de documentos que se puede obtener en préstamo	80
27.	Satisfacción para formalizar préstamos estudiantes	81
28.	Satisfacción para la capacidad de resolución de preguntas estudiantes	83
29.	Satisfacción en la amabilidad del trato del personal estudiantes	84
30.	Satisfacción en valoración global estudiantes	85
31.	Satisfacción en horario de Biblioteca PD	86
32.	Satisfacción del número de puestos informáticos PD	87
33.	Satisfacción del número de puestos de lectura PD	87
34.	Satisfacción de la comodidad de las instalaciones PD	88
35.	Satisfacción en el ambiente de trabajo y estudio PD	89
36.	Uso del equipamiento informático PD	89
37.	Satisfacción de la base de datos PD	90
38.	Satisfacción del acceso a <i>internet</i> PD	91
39.	Satisfacción de la adecuación de fondos PD	91
40.	Satisfacción en la actualización de recursos de información PD	92
41.	Satisfacción en facilidad para localizar libros PD	93
42.	Satisfacción al solicitar información PD	93
43.	Satisfacción en la facilidad para consultar catálogo PD	94
44.	Satisfacción en facilidad a hacer sugerencias PD	95
45.	Satisfacción en respuestas obtenidas a sugerencias PD	95
46.	Satisfacción en agilidad a ser atendido en mostrador PD	96
47.	Satisfacción en idoneidad de los plazos de préstamo PD	97
48.	Satisfacción en el volumen de documentos para préstamo PD	97
49.	Satisfacción en sencillez para formalizar préstamo PD	98

50.	Satisfacción de resolución de preguntas en mostrador	99
51.	Satisfacción en la amabilidad del trato del personal	99
52.	Satisfacción en valoración global	100
53.	Satisfacción en horario de Biblioteca PA	101
54.	Satisfacción en números de puesto de lectura PA	102
55.	Satisfacción en la comodidad de las instalaciones PA	102
56.	Satisfacción del ambiente de trabajo y estudio	103
57.	Satisfacción con el equipamiento informático PA	104
58.	Satisfacción con la base de datos PA	104
59.	Satisfacción con el acceso a <i>internet</i> PA	105
60.	Satisfacción de respuesta obtenida al solicitar información PA	106
61.	Satisfacción en la facilidad al consultar el catalogo PA	106
62.	Satisfacción para hacer sugerencias para adquisiciones PA	107
63.	Satisfacción respuesta obtenida a sugerencias PA	108
64.	Satisfacción sobre agilidad al ser atendido en mostrador PA	109
65.	Satisfacción en idoneidad de plazos PA	109
66.	Satisfacción número de documentos que se obtienen en préstamo PA	110
67.	Satisfacción sencillez en formalizar préstamo PA	111
68.	Satisfacción capacidad de gestión y resolución de preguntas PA	112
69.	Satisfacción en amabilidad en el trato del personal PA	113
70.	Satisfacción en valoración global PA	114
71.	Encuesta de estudiantes	143
72.	Encuesta de personal docente	147
73.	Encuesta de personal administrativo	151
74.	Encuesta de personal interno	155
75.	Plan operativo anual	159

TABLAS

I. Resumen de usuarios para el año 2006	16
II. Análisis FODA de la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería	22
III. Etapas y cronogramas de proceso de evaluación	42
IV. Títulos de libros por grandes temas disponibles en la Biblioteca	63
V. Puntos fuertes y débiles de los servicios bibliotecarios y su integración en el marco de la institución	67
VI. Puntos fuertes y débiles de los procesos y la organización	68
VII. Puntos fuertes y débiles de los recursos de la Biblioteca	70
VIII. Puntos fuertes y débiles de la satisfacción de los usuarios	70
IX. Mejoras en servicios bibliotecarios y su integración en el marco de la institución	134
X. Mejoras en procesos y comunicación	134
XI. Mejoras en recursos	135

GLOSARIO

Acreditación	Reconocimiento público de un organismo de acreditación que cumple con un conjunto de principios, criterios y estándares de calidad definidos por el CCA. Estos elementos estarán sometidos a una revisión periódica y actualización permanente
Alumno	Estudiante matriculado en alguna carrera de la Facultad de Ingeniería.

Auto-evaluación	Auto-estudio o evaluación interna. Es un proceso participativo que busca mejorar la calidad. Cuando la auto-evaluación se realiza con miras a la acreditación, debe ajustarse a criterios y estándares establecidos por la agencia u organismo acreditador.
Calidad	Propiedad o conjunto de propiedades de una institución o programa que permite juzgar su valor a partir del cumplimiento de estándares previamente establecidos por una agencia u organismo de acreditación.
Campus	Territorio donde se asienta una institución de educación superior
Claustro	Conjunto de profesores de una institución universitaria.
Criterio	Norma para conocer la verdad, juzgar o estimar. Es el tipo, medida o modelo que se usa para tomar decisiones, hacer cosas o formular juicios acerca de algo. Juicio o discernimiento.
Curso	Período o año académico.
Educación Superior	Tercer nivel del sistema educativo que se articula, habitualmente, en dos ciclos o niveles principales (pregrado y posgrado). Se realiza en instituciones de educación superior, de las cuales la más conocida y frecuente es la Universidad.

Enseñanza - Aprendizaje	Proceso de inter-acción entre estudiante y docente, orientado al logro de objetivos educativos y al desarrollo de capacidades y competencias para el auto-aprendizaje auto-dirigido permanente, el ejercicio profesional y la vida
Equipamiento	Recursos materiales que se emplean en los procesos educativos, así como la posibilidad real de su utilización por parte de estudiantes y profesores, en correspondencia con los programas y planes de estudio.
Estándar	Nivel de requerimiento y condiciones que deben ser cumplidos por las instituciones o programas para ser acreditadas por una agencia de aseguramiento de la calidad o acreditación. Esas condiciones tienen que ver con expectativas sobre la calidad, los resultados y su nivel de cumplimiento, la efectividad, viabilidad financiera y la sostenibilidad.
Evaluación	Proceso para determinar el valor de algo y emitir un juicio o diagnóstico, analizando sus componentes, funciones, procesos, resultados para posibles cambios de mejora. Incluye la recopilación sistemática de datos y estadísticas relativos a la calidad de una institución, programa o entidad
Evaluación Externa	Evaluación por pares de una institución o un programa.

Normalmente sigue a la evaluación interna o auto-evaluación. Suele estar compuesta por dos fases: (a) revisión de la documentación entregada; (b) visita de un equipo de pares que termina con un informe escrito y recomendaciones.

Evaluación Interna Lo que se realiza de una institución desde su propio seno. Véase Auto-evaluación

Evaluación (modelo de) Esquema teórico-metodológico que adopta una institución o programa para el proceso de auto-evaluación. Contiene su fundamentación epistemológica, las categorías e indicadores de calidad. Se expresa en las distintas etapas del proceso de evaluación.

Evalgador Persona o entidad que participa en actividades de evaluación, habitualmente integrado en un panel de evaluación. Normalmente no es una persona experta, sino un académico de reconocido prestigio acreditado en su área de competencia.

Factor Parámetro, variable, componente o elemento. En los procesos de autoevaluación y acreditación se utiliza para desagregar a una agencia, institución o programa de educación superior

Indicador Variable, medición o referente empírico de cualquiera

de los aspectos de un factor de calidad que se aplica a una agencia, institución o programa. Permite medir el grado de ajuste a los objetivos y criterios de calidad. Diversos indicadores pueden agruparse en un índice.

Índice

Combinación de varios indicadores cuantificables en un sólo número. A veces sinónimos de tasa. Se habla así de índices de calidad, índices de excelencia, índices de gestión.

Informe de Evaluación

Descripción escrita del estado de un organismo o agencia solicitante en lo que respecta a las categorías de análisis y los requisitos que establece el CCA para acreditar. Debe basarse en los resultados de la evaluación preliminar y lo verificado en la visita de campo.

Instrumentos

Conjunto de guías de trabajo, formularios u otras formas metodológicas utilizados para recolectar los datos necesarios para la evaluación de una carrera, programa o institución.

Método de Evaluación

Conjunto de técnicas y procedimientos seleccionados para realizar el proceso de evaluación de una carrera, programa o institución educativa.

Parámetro

Variable que, en una familia de elementos, sirve para identificar cada uno de ellos, mediante su valor numérico. Dato o valor numérico que se toma como

necesario para analizar o valorar un situación.

Pares	Colegas o profesores de la misma área de conocimiento. Pares disciplinarios. Las evaluaciones externas son realizadas por pares evaluadores.
Plan	Modelo sistemático que se elabora para dirigir y encauzar acciones.
Plan (de mejora)	Documento donde se consignan las medidas para mejorar los aspectos puestos de manifiesto en el proceso de evaluación.
Políticas	Líneas generales que cumplen con el papel de orientar las acciones.
Proyecto institucional	Comprende la filosofía y el marco jurídico de la institución; incluye: misión, visión, valores, políticas, objetivos y metas de proyecto educativo.
Recursos de Información y comunicación	Comprende la base de datos institucional, catálogos, Bibliotecas y centros de documentación, material didáctico, acceso a <i>Internet</i> , sitios <i>Web</i> , medios de inter-comunicación y de comunicación masiva para cumplir con los propósitos institucionales y servir de apoyo a la toma de decisiones.
Recurso físico (y	Equipos y materiales fungibles y no fungibles

materiales)	asignados al desarrollo de las funciones sustantivas de la institución; comprende: disponibilidad, accesibilidad, suficiencia y grado de actualización.
Recursos Humanos	Conjunto de personas que integran una institución o programa de calidad de académicos, administrativos y de servicio, incluye: procesos de ingreso, educación continua, evaluación del desempeño y promoción.
Universidad	Institución de educación superior que comprende diversas facultades, escuelas, colegios, institutos, o en general, centros de estudios e investigación, y que otorga los títulos o grados académicos correspondientes tras la superación de un período de aprendizaje.
Visita de Campo	Visita en el lugar realizada por el equipo evaluador, con el objetivo de constatar que la información presentada en el expediente es fidedigna y ampliar la información sobre otros elementos necesarios en la emisión de juicios de valor.

RESUMEN

El presente trabajo es un Análisis y Evaluación de la Situación Actual de la Biblioteca en la Facultad de Ingeniería. Para realizar este análisis se tomó de base la guía elaborada por la Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya; fue traducida por el personal de la Biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid y modificada para que se ajustara a las necesidades de la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería, USAC.

En este documento se analizarán cuatro aspectos del servicio Bibliotecario: 1) Los servicios bibliotecarios y su Integración en el Marco de la Institución, 2) Los procesos y la Comunicación, 3) Los Recursos y 4) Los resultados en cuanto a satisfacción de usuarios y eficacia de la prestación del Servicio.

Además de evaluar estos cuatro aspectos, se darán los resultados de las encuestas realizadas al estudiante, personal docente y personal administrativo.

A partir del análisis de los cuatro factores anteriormente señalados, y el resultado de las encuestas, determinarán puntos fuertes y puntos débiles de la Biblioteca y se propondrá un plan de mejora, detallando la prioridad que se le debe dar y la persona que será la encargada de llevarla a cabo.

Además de este análisis, se proponen siete estándares, los cuales son Misión y Estructura, Gestión de Recursos, Productos y Servicios, Recursos Humanos, Infraestructura, Gestión de Recursos y Medición de eficiencia. Los cuales, si son implementados, harían una gran diferencia en el Servicio y la Calidad de la Biblioteca.

OBJETIVOS

GENERAL

Realizar la Evaluación de la Biblioteca “Mauricio Castillo Contoux”, de la Facultad de Ingeniería, con la finalidad de buscar la acreditación de las mismas y mejorar los servicios que actualmente se proporcionan.

ESPECÍFICOS

1. Identificar fortalezas y debilidades, y proponer mejoras para facilitar la toma de decisiones
2. Identificar la relación e integración de la Biblioteca en el marco de la Institución
3. Analizar los mecanismos internos de comunicación y sus procesos
4. Evaluar los recursos que posee la Biblioteca
5. Evaluar la satisfacción del usuario respecto al servicio de la Biblioteca
6. Proponer estándares que ayuden a obtener metas propuestas y mantener la calidad.
7. Diseñar un plan de mejoras para la Biblioteca

INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios es uno de los objetivos prioritarios de la gestión universitaria y esa búsqueda de la calidad obliga a un análisis continuo de lo que se está haciendo y cómo se está haciendo.

Existen factores que justifican la necesidad de llevar a cabo procesos de evaluación, como son la fase de expansión de los sistemas de enseñanza superior (centros y programas), que han puesto de manifiesto debilidades significativas de estos mismos sistemas y la sociedad exige al sistema universitario una mayor aportación al desarrollo nacional.

Todo usuario o cliente tiene derecho a saber datos y especificaciones sobre la calidad que ofrece la institución en que ingresa y en la que desarrolla su formación. Las universidades, igual que cualquier otro servicio público, han de hacer evidente para la sociedad, la calidad de su acción y de su gestión. Finalmente, la naturaleza de las funciones y actividades de las instituciones universitarias reclaman la existencia de procesos externos e internos de evaluación como un procedimiento para garantizar la pertinencia, la eficacia y la eficiencia.

1. ANTECEDENTE SITUACIONAL

1.1. Antecedentes

Previo a esta Evaluación, la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería no ha realizado ningún estudio a fondo de sus recursos ni servicios. Se han realizado encuestas de satisfacción de los usuarios respecto al servicio brindado, mas no se ha hecho una evaluación sobre las prestaciones, servicios, usuarios, empleados e infraestructura.

1.2. Objetivos del diagnóstico

Los objetivos que se buscan alcanzar al realizar este análisis, son determinar los puntos fuertes y débiles de la institución, analizar los procesos desarrollados y los servicios a los usuarios y disponer de una información fiable que apoye la toma de decisiones.

La evaluación como herramienta de diagnóstico, hace posible iniciar la implantación de un cambio cultural en la organización para lograr el compromiso de los funcionarios, orientado a la mejora del servicio. Así como proporcionar un informe, el cual servirá para la evaluación de la Biblioteca por parte de encargados en acreditaciones.

1.3. Justificación de la realización del proyecto

La evaluación es un proceso. Aunque la dinámica y la tendencia de la mayoría de los procesos de evaluación tienden a constituirse en un fin en sí

mismo, la finalidad debe ser la mejora de los servicios que se ofrecen. Se realiza esta evaluación con el fin de conocer bien todo cuanto hacemos, cómo, porqué y para qué y para quién trabajamos, con la principal finalidad de mejorar.

La Facultad de Ingeniería pone el acento, más que en la docencia pura, en los procesos de estudio y aprendizaje, en los cuales, la Biblioteca ocupa un papel primordial. Aprendizaje y estudio para cuyo desempeño se van a considerar de manera especial las horas que el estudiante va a dedicar al trabajo de investigación documental y bibliográfica en la Biblioteca. Para el profesor, la llamada actividad académica va a primar sobre la carga docente, de modo que no sólo se va a considerar las horas lectivas sino también el tiempo que un docente va a dedicar a organizar y supervisar el trabajo de sus alumnos, orientarles en la bibliografía e inculcarles el trabajo en la Biblioteca con todos los recursos y herramientas que aquélla les ofrece. El cambio profundo en los hábitos y metodología de estudio de los alumnos va a inferir necesariamente una transformación del concepto de Biblioteca. De ser la sala de estudio de apuntes y manuales, la nueva Biblioteca universitaria deviene en centro dinámico de acceso y difusión de la información científica con todos los recursos tecnológicos, informativos y documentales al servicio del estudiante y del profesor e investigador, en el marco del nuevo espacio de educación superior.

La Biblioteca universitaria ya ha experimentado cambios sustanciales durante los últimos años en sus métodos de trabajo, en sus servicios e incluso en su concepción y filosofía. Su favorable posición estratégica le convierte en pieza clave: profesionales cualificados, buenos recursos de información, servicios de gran calidad hacen de la Biblioteca centros de especial relieve en el panorama educativo que se impone. Y para completar

su adecuación total deberá ampliar y mejorar aún más sus prestaciones, actualizar los conocimientos profesionales en un proceso continuo de formación permanente, desarrollar nuevos lenguajes o adecuarse a las nuevas herramientas tecnológicas que permitan integrar recursos de muy diversa índole.

El análisis de la organización universitaria, y en particular de los servicios bibliotecarios hace que se considere como una unidad de evaluación el conjunto de los servicios bibliotecarios de una universidad aunque se tengan en consideración las diferentes unidades espaciales de prestación de servicios (Bibliotecas). El proceso de evaluación, así como sus objetivos, deberá considerar tanto las dimensiones transversales de los servicios bibliotecarios (unidad y homogeneidad del propio servicio Bibliotecario) como las dimensiones específicas de cada uno de los puntos de servicio o Bibliotecas.

1.4. Propósitos de la evaluación

La Auto evaluación es el primero de los pasos por dar cuando hay una intención expresa de trabajar en pro del mejoramiento continuo y sostenido en el tiempo. El propósito de autoevaluarse es el de permitir y facilitar la toma de decisiones estratégicas para el mejoramiento continuo y el aseguramiento de la calidad. A continuación se describe el propósito de la fase de evaluación interna y la de evaluación externa.

1.4.1. Evaluación interna

La evaluación Interna consiste en la elaboración un documento de autoestudio para conocer la situación real de la Biblioteca, con el propósito

de detectar puntos débiles y puntos fuertes, y a partir de estos proponer un plan de mejora que se adecue a las necesidades de esta.

La fase de evaluación se inicia con la recopilación y la sistematización de la información: estadísticas, datos de gestión e indicadores procesos y resultados de la actividad de la Biblioteca. A estos datos objetivos se le añadirán las observaciones, opiniones y valoraciones generales de los usuarios y del personal de la Biblioteca, obtenidos a través de encuestas.

1.4.2. Evaluación externa

La evaluación externa pretende formular juicios de valor sobre la calidad de la Biblioteca, teniendo en cuenta las múltiples dimensiones o factores que conforman su compleja estructura de funcionamiento y servicio.

Los objetivos que busca la evaluación externa son los siguientes:

- Establecer criterios en relación con la evaluación de la calidad.
- Analizar el proceso mismo de autoevaluación.
- Elaborar una opinión sobre los recursos disponibles, su organización, el funcionamiento y los resultados de la unidad evaluada.
- Proporcionar a los miembros de la unidad evaluada el feedback adecuado para que puedan reflexionar sobre su realidad desde la perspectiva de los agentes externos.
- Reflexionar y aportar propuestas de mejora.
- Elaborar un informe claro, equilibrado y constructivo sobre la calidad de los servicios bibliotecarios, su gestión y el proceso de autoevaluación.

2. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Reseña histórica

La Biblioteca de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala tiene sus inicios en 1890. Su fundador fue el ingeniero Jorge Vélez, Decano de la Facultad, se ubicó a un costado de la iglesia Santa Clara, de la ciudad de Guatemala. En 1920 se trasladó junto con la Facultad de Matemáticas, frente al parque Morazán. En 1934 se situó como unidad de la Facultad, en la 8ª avenida y 11 calle zona 1. Desde 1959 se encuentra en el edificio administrativo de la Facultad de Ingeniería, zona 12. El 5 de junio de 1972, la Junta Directiva la Facultad decidió darle nombre en honor al extinto Decano, Ingeniero Civil Mauricio Castillo Contoux.

Ubicación

La Biblioteca está ubicada en el segundo piso del edificio T-4 del campus central de la Universidad de San Carlos, zona 12. Presta sus servicios de lunes a viernes de 8 a 19:30 horas y el sábado de 8 a 16 horas. También abre sus puertas en Escuela de Vacaciones.

Misión

La Biblioteca Mauricio Castillo Contoux está enfocada en la prestación eficaz de los servicios a los usuarios de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos y otros usuarios, en forma personalizada, presencial y a distancia.

Visión

La Biblioteca Mauricio Castillo Contoux dispone de un sistema de información bibliográfico y documental de calidad, orientado a apoyar las exigencias de los planes de estudio de la Facultad de Ingeniería, en un entorno competitivo globalizado.

Objetivos que persigue la institución

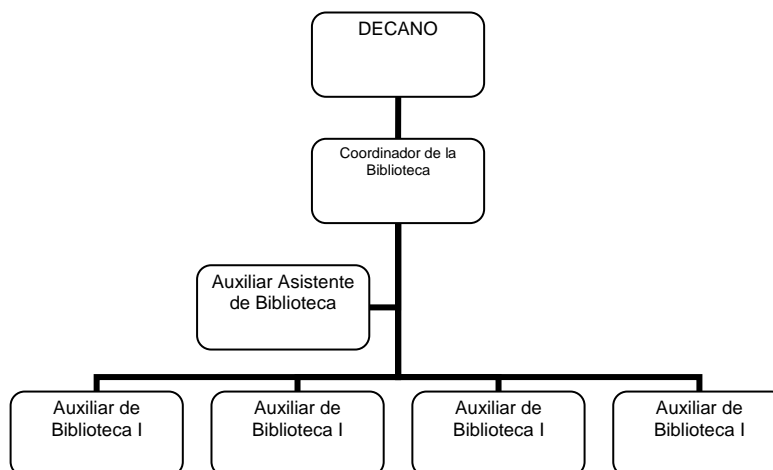
- Proporcionar servicios documentales y digitales en forma eficiente y oportuna.
- Planificar y gestionar la prestación de los recursos y servicios bibliotecarios de acuerdo a las necesidades de los usuarios de la Facultad de Ingeniería.
- Introducir paulatinamente nuevos servicios de acuerdo con la disponibilidad de recursos.
- Orientar al usuario en la localización y recuperación de la información de los fondos de la Biblioteca.
- Crear programas de alfabetización de la información para los estudiantes de la Facultad de Ingeniería
- Constituir colecciones representativas de los diversos contenidos del saber humano, acordes con los planes y programas de estudio, investigación y cultura de la Facultad de Ingeniería.
- Establecer planes de capacitación continua para el personal de la Biblioteca.

Estructura organizacional

La estructura organizacional que cuenta la Biblioteca es una estructura organizacional formal, jerárquica y de autoridad . El trabajo esta dividido por tareas y atribuciones específicas al puesto.

Actualmente, la toma de decisiones está centralizada en el nivel jerárquico más alto el Decano de la facultad. Según el organigrama de la facultad, ver Figura 1, se cuenta con una autoridad formal que implica la toma de decisiones va del nivel jerárquicos superiores a los inferiores.

Figura 1 Organigrama de la Facultad de Ingeniería



Descripción de puestos

A continuación se describirá los puestos del personal de la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería, sus funciones y atribuciones para entender de mejor manera el funcionamiento de la misma.

Coordinador de la Biblioteca “Mauricio Castillo Contoux”

A continuación se describe el puesto de coordinador de la Biblioteca, sus funciones, atribuciones, responsabilidades y actividades que realiza.

Responsabilidades del puesto que ocupa

- Velar porque se cumpla la legislación universitaria y las normas internas
- Tomar medidas para el buen funcionamiento de la Biblioteca
- Velar por la prestación eficaz de los servicios de la Biblioteca
- Tomar las medidas necesarias para el adecuado uso y cuidado de los bienes asignados a la Biblioteca
- Informar e instruir al personal sobre el manejo de los servicios a usuarios

Atribuciones ordinarias

- Clasificar, catalogar e indizar documentos y materiales en papel y formato digital
- Asentar en hoja electrónica los ingresos de materiales bibliográficos
- Ingresar datos de libros, tesis, documentos y material digital a la base de datos
- Controlar la calidad de datos de los registros de base de datos
- Proporcionar información sobre la Biblioteca y sus servicios
- Recibir y revisar los discos compactos de tesis, registrar y extender constancias
- Proporcionar préstamo de discos compactos de trabajos de graduación y almacenarlos

- Solucionar asuntos técnicos y de carácter administrativo del personal y de servicios al usuario
- Supervisar el buen funcionamiento de la red interna, equipo, programas y servicio de Internet

Atribuciones periódicas

- Atender a proveedores de material bibliográfico
- Cotizar materiales bibliográficos con proveedores nacionales
- Gestionar las adquisiciones de libros, materiales y equipo
- Solicitar donaciones de materiales bibliográficos
- Presentar informes escritos y verbales a las autoridades de la Facultad por los asuntos de la Biblioteca
- Velar por la calidad de servicio de los auxiliares de Biblioteca
- Presentar el plan operativo
- Reclassificar materiales bibliográficos para unificar los sistemas
- Revisar juegos de fichas de material bibliográfico y digital
- Indizar tarjetas topográficas y mantenerlas ordenadas en el catálogo
- Coordinar y participar en la actividad de inventario
- Diseñar las políticas, normas y procedimientos internos de trabajo
- Registrar usuarios pendientes de devolución de libros y asignación de multas.
- Producir el catálogo anual de tesis de grado en papel de grado
- Coordinar la actividad de encuadernación de libros deteriorados
- Descartar el material bibliográfico obsoleto
- Descarte de material obsoleto inventariado
- Dirigir la actividad de aseo de la Biblioteca

Auxiliar asistente de Biblioteca

A continuación se describe el puesto de Secretaria Auxiliar de la Biblioteca, sus funciones, atribuciones, responsabilidades y actividades que realiza.

Responsabilidades del puesto que ocupa

- Cumplir con la legislación universitaria y las normas internas de la Biblioteca
- Velar por el buen funcionamiento de la Biblioteca
- Auxiliar de procesos bibliotecológicos, gestión administrativa interna y atención a usuarios.

Atribuciones ordinarias

- Proceso físico de materiales bibliográficos y especiales
- Ingresar datos de tesis a base de datos
- Contestar teléfono
- Proporcionar información presencial o por teléfono sobre el acceso a los recursos de información y servicios de la Biblioteca
- Recepción, revisión de discos compactos de tesis y extensión de constancias
- Gestión interna de asuntos administrativos
- Orientación al usuario en el uso del programa de búsquedas automatizadas
- Préstamo, control y almacenamiento de discos compactos.

Atribuciones periódicas

- Impresión y distribución de correspondencia interna
- Gestión de reproducción de documentos
- Gestión de órdenes de compra e insumos de almacén
- Control de existencias y distribución de insumos de oficina
- Registro, archivo y control de correspondencia
- Habilitar documentos fotocopiados
- Realizar inventarios
- Revisar libros mutilados o deteriorados y sacarlos de circulación
- Realizar reclamos de materiales vencidos
- Hacer listados con propósitos diversos.

Auxiliar de Biblioteca I

A continuación se describe el puesto de Auxiliar de la Biblioteca, sus funciones, atribuciones, responsabilidades y actividades que realiza

Responsabilidades del puesto que ocupa

- Cumplir con la legislación universitaria y las normas internas de la Biblioteca
- Velar porque se mantenga el buen estado de los materiales bibliográficos y no bibliográficos.
- Proporcionar información y los servicios de Biblioteca a los usuarios.

Atribuciones ordinarias

- Préstamo interno y externo de materiales bibliográficos y especiales
- Renovación de préstamos
- Extensión de solvencias
- Recepción y almacenamiento de materiales devueltos
- Habilitar servidor y terminales de búsquedas
- Llevar al día datos estadísticos de Biblioteca
- Orientar a los usuarios en el uso y localización de bibliografía en catálogos manuales y automatizados
- Proporcionar información presencial o por teléfono sobre el acceso a los recursos de información y los servicios de la Biblioteca.
- Préstamo y control del servicio de Internet
- Mantener el orden del material bibliográfico de acuerdo con el número de acceso y el orden de las tarjetas internas de préstamo

Atribuciones periódicas

- Recepción, revisión y elaboración de constancias de trabajos de graduación y discos compactos
- Realizar inventarios
- Participar en tareas de descarte bibliográfico
- Seleccionar material bibliográfico para su adquisición
- Seleccionar libros para su encuadernación.
- Preparar libros para baja en inventarios
- Reclamar la devolución de material bibliográfico a insolventes
- Indizar y depurar fichas de materiales bibliográficos en catálogos manuales.

3. SITUACIÓN ACTUAL

Descripción de la situación actual

Para determinar la situación actual de la Biblioteca se contó con la ayuda del personal, mediante entrevistas y con la ayuda del coordinador de Biblioteca se recabo la información necesaria. A continuación se detallará sobre las funciones, los usuarios, colecciones, funcionamiento, sistemas de préstamo, requisitos para los préstamos, devoluciones y multas.

Funciones

Entre las funciones que tiene la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería se encuentran las siguientes:

- Seleccionar, adquirir, procesar y organizar la documentación de acuerdo con estándares internacionales.
- Difundir la información por canales adecuados y hacerla accesible a las necesidades de los usuarios.
- Mantener comunicación con los usuarios a fin obtener nueva información y hacerla disponible.
- Proporcionar los servicios de Biblioteca en un ambiente de estudio, agradable y cómodo.
- Orientar a los usuarios en el manejo de los recursos de información propia y remota.
- Desarrollar actividades que tiendan a mejorar continuamente los servicios a los usuarios.

- Buscar mecanismos para integrarse con Bibliotecas o centros de información con el propósito de transferir conocimiento, información, capacitación y tecnología.
- Mantener actualizado y capacitado al personal de acuerdo con los nuevos enfoques hacia las Bibliotecas con el fin de proporcionar servicios de calidad en un ambiente globalizado.

Usuarios

Son usuarios de la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería los que demandan el servicio de consulta y préstamo de materiales bibliográficos y especiales. También los estudiantes regulares de grado y postgrado, personal docente, administrativo e investigador; también egresados de la Facultad, estudiantes de secundaria, universitarios de otras unidades académicas de la Universidad de San Carlos, universidades del país y público en general.

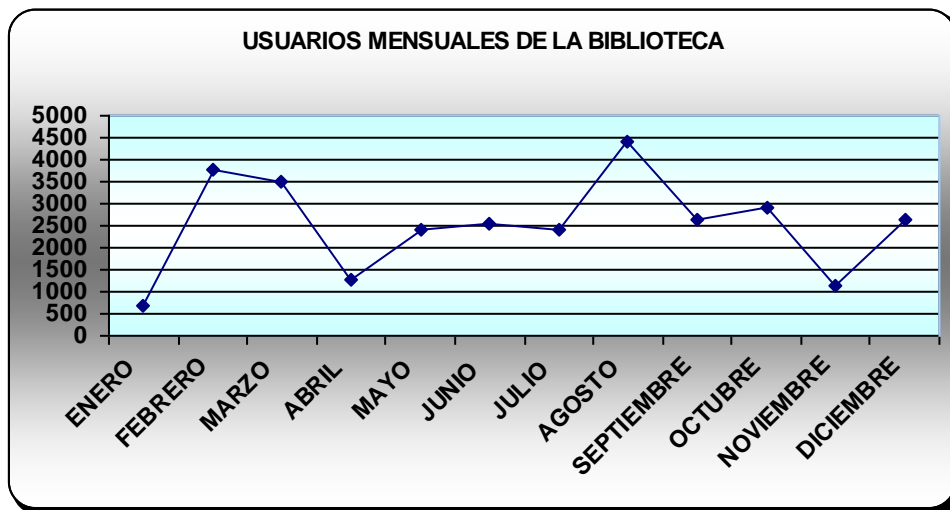
Actualmente, la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería atiende a un promedio 2,520 usuarios mensualmente, siendo estos en su mayoría estudiantes de la Facultad de Ingeniería. A continuación se presenta un cuadro resumen de del registro de usuarios del año 2006:

Tabla I Resumen de usuarios registrados para el año 2006

MES	CANTIDAD
ENERO	677
FEBRERO	3753
MARZO	3479
ABRIL	1261
MAYO	2390
JUNIO	2560

JULIO	2388
AGOSTO	4406
SEPTIEMBRE	2634
OCTUBRE	2924
NOVIEMBRE	1147
DICIEMBRE	2625
TOTAL	30244

Figura 2 Usuarios mensuales de la Biblioteca



Total de personas que visitó la Biblioteca en el 2006: 30,244 usuarios

Promedio Mensual: 2,520 usuarios

Mes con menor afluencia: ENERO

Mes con mayor afluencia: AGOSTO

Funcionamiento

La Biblioteca funciona mediante la atención personalizada a las necesidades de información de los usuarios.

El acceso a los fondos documentales está reservado al personal Bibliotecario, por lo que los interesados en los recursos de información de la Biblioteca llevan a cabo sus propias búsquedas de información en los catálogos y solicitan los préstamos en el mostrador de atención al usuario.

El fondo documental de la Biblioteca está clasificado y catalogado de acuerdo con normas internacionales y sistemas propios para Bibliotecas y centros de documentación.

La disponibilidad de sus recursos de información aparecen representados en sus catálogos de fichas por autor, título y materia. La base de datos incluye registros de libros, trabajos de graduación de licenciatura (tesis), discos compactos y disquetes anexos de libros. La página WEB contiene el catálogo electrónico y tesis en formato PDF. La dirección de la página WEB es: <http://biblio.ingenieria-usac.edu.gt>

Colecciones

Los recursos de información de la Biblioteca responden a las necesidades, principalmente, de los estudiantes de las diferentes carreras que ofrece la Facultad en las siguientes disciplinas: Ciencias y Sistemas, Civil, Electricidad, Electrónica, Física, Industrial, Mecánica, Mecánica Eléctrica, Mecánica Industrial, Química.

Los recursos de información disponibles se agrupan en libros de texto para el área básica y profesional, obras de consulta rápida, tesis, informes, discos compactos, disquetes, tesis en discos compactos y disquetes, a partir del año 2001.

Los contenidos de información de los fondos bibliográficos se agrupan en los siguientes temas principales: investigación de operaciones, informática, estadística, economía, matemática, topografía, física, mecánica, termodinámica, electricidad, electrónica, química, ecología, construcción, máquinas, suelos, alimentos, contabilidad, administración, ingeniería económica, seguridad industrial, administración de operaciones, proyectos, planeación de la producción, operaciones unitarias, manufactura, dibujo técnico.

Servicios

- Sala general de estudio
- Sala para consulta de obras de referencia y materiales especiales.
- Área para estudio individual.
- Cabinas con servicio de Internet gratuito para los estudiantes de la Facultad.
- Préstamo interno y externo de materiales bibliográficos y especiales.
- Catálogo electrónico y de fichas de los recursos de información disponibles.
- Página Web de la Biblioteca, que incluye el catálogo electrónico de sus recursos disponibles y tesis a texto completo.
- Orientación en el uso de catálogos impreso y electrónico.
- Internet inalámbrico
- Fotocopias a precio cómodo

Sistema de préstamos del material bibliográfico

- El usuario que pertenece a la Facultad de Ingeniería tiene derecho al préstamo de dos unidades bibliográficas como máximo.
- Los materiales únicos sólo se prestan para consulta dentro de la Biblioteca y para fotocopias en el recinto.
- Los ejemplares de discos compactos y disquetes se prestan para grabarlos fuera de la Biblioteca, los que se devolverán en un tiempo de dos horas máximo
- Los préstamos externos, a partir del ejemplar número dos se otorgan por ocho días.
- Los préstamos externos pueden prorrogarse por un período equivalente, siempre y cuando no haya demanda.
- Las prórrogas deben solicitarse presencialmente.

Requisitos para los préstamos

- Toda persona que solicite los servicios de Biblioteca se anotará en el registro de usuarios respectivo.
- Los estudiantes, docentes y personal administrativo dejan en depósito su carné vigente que los acredita como miembros de la Facultad de Ingeniería.
- Toda solicitud de préstamos debe ir acompañada de la boleta con todos los datos requeridos y adjunto el carné vigente.
- El carné es de uso personal, no es transferible.
- Otros usuarios depositan algún documento de identificación fehaciente.

Devoluciones y multas

- Los libros deben ser devueltos el día indicado a más tardar a las 18:45. El usuario deberá cerciorarse de que la devolución ha sido operada.
- Se cobrará Q1.00 por retrasos en las devoluciones de préstamo externo, por unidad bibliográfica.
- Las solvencias de Biblioteca tienen el valor de Q1.00 y tienen vigencia el día que la solicitó.
- Las solvencias y multas por retraso en las devoluciones se cancelan en la caja de la Facultad, cuyo horario es de 8 a 12 y de 15 a 18 horas, de lunes a viernes.

Compromisos de los usuarios

Los usuarios de la Biblioteca tienen la obligación de cumplir con las siguientes normas:

- Responsabilizarse por los materiales bibliográficos y especiales recibidos en préstamo, evitando el mal trato, mutilaciones o deterioro de los mismos.
- Todo material extraviado o deteriorado debe reponerse con otro de la misma edición o superior y con las mejoras, como le fue prestado.
- No se aceptan fotocopias de libros, ni trabajos con espiral.
- Cumplir con las condiciones de préstamos.
- Guardar silencio en la Biblioteca.
- Guardar el debido comportamiento ético y moral.
- Contribuir a mantener limpios los espacios que utilizan.
- Hacer uso adecuado del mobiliario y equipo a su servicio.
- No ingerir comidas ni bebidas.

Diagnóstico de la situación actual

Para realizar el diagnóstico de la situación actual, se analizó la Biblioteca con dos herramientas distintas, se utilizó el análisis FODA, el cual analizará la Biblioteca como un todo, mostrando Fortalezas y Debilidades internas y Oportunidades y Amenazas Externas.

Análisis FODA

Tabla II. Análisis FODA de la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Buen liderazgo de parte de los encargados de las Bibliotecas.	<ul style="list-style-type: none">• Inexistencia de un órgano directivo de carácter Bibliotecario.
<ul style="list-style-type: none">• Apoyo de la Unidad de Planificación de la Facultad de Ingeniería	<ul style="list-style-type: none">• Inexistencia de un sistema de comunicación entre las 4 Bibliotecas
<ul style="list-style-type: none">• Presencia y participación de los usuarios en las Bibliotecas	<ul style="list-style-type: none">• Disparidad en la infraestructura de las distintas Bibliotecas
<ul style="list-style-type: none">• Apoyo de parte de la Dirección de la Biblioteca para implementar mejoras	<ul style="list-style-type: none">• La ausencia de un reglamento común que homogeneice los criterios de funcionamiento de las distintas Bibliotecas que permita un modelo de Biblioteca consensuado y definido.
<ul style="list-style-type: none">• El desarrollo de bases de datos propias para un mayor control de la gestión. (Esto solo en la Biblioteca Principal y en el CICON)	<ul style="list-style-type: none">• Baja valoración de por los usuarios por el material y el servicio que se proporciona
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Apoyo económico de parte de entes internacionales.	<ul style="list-style-type: none">• Inhabilidad de responder a la demanda externa de material bibliográfico
<ul style="list-style-type: none">• Aumento del presupuesto para adquisiciones, en especial para bibliografía básica, y buena disponibilidad de este tipo de documentos	<ul style="list-style-type: none">• Carencia de una cultura que inculque el hábito de la lectura.
<ul style="list-style-type: none">• Establecer alianzas en ámbitos geográficos más amplios, sobre todo en el ámbito de la Unión Europea e Hispanoamérica	<ul style="list-style-type: none">• Avances tecnológicos tienden a desplazar las fuentes impresas por lo virtual.

Factores a analizar

El análisis de la situación actual de la Biblioteca se lleva conforme a siete criterios propuestos, los cuales se consideran los factores más importantes a analizar. A continuación se da una breve descripción de los que se busca en cada criterio.

Políticas

La Biblioteca debe establecer políticas claras y debidamente documentadas. Estas políticas deben ser comunicadas a los cuerpos académicos y ser actualizadas en función de las nuevas necesidades de la Institución.

Colecciones

La colección básica debe ser suficiente en calidad y cantidad para satisfacer las necesidades de todos los programas académicos de la institución. La colección básica debe estar estructurada en relación directa a la naturaleza y nivel de los currículos y debe incluir, además de libros, otros materiales como mapas, revistas, videos, microfichas, discos compactos e información electrónica.

Servicios

Los servicios bibliotecarios deben ofrecerse adecuadamente en sitios apropiados y en forma organizada.

Instalaciones

Las instalaciones físicas y las condiciones de operación de la Biblioteca deben ser tales que fomenten una atmósfera adecuada para la investigación, el estudio y el aprendizaje.

Difusión

Los usuarios deberán estar bien informados acerca de los horarios de los servicios, los sistemas de prestamos, los servicios de reserva, los préstamos a domicilio y el acceso a redes y bancos de información dentro o fuera de la institución .Las instituciones también deben establecer programas de inducción para los usuarios en los que se informen todos los aspectos relacionados con los servicios, recursos y políticas de la Biblioteca.

Presupuesto

La Biblioteca debe poseer suficiencia presupuestaria en infraestructura, colección, servicios y recursos que demandan los programas educativos de la institución en un marco de calidad, diversidad, cantidad, pertinencia y actualidad.

Personal

La Biblioteca debe contar con personal suficiente en cantidad y con las competencias necesarias para cumplir con sus objetivos.

Diagramas Causa-Efecto

Cuando se han identificado los problemas a estudiar, es necesario buscar las causas que producen la situación anormal. Cualquier problema por complejo que sea, es producido por factores que pueden contribuir en una mayor o menor proporción. Estos factores pueden estar relacionados entre sí y con el efecto que se estudia. El Diagrama de Causa y Efecto es un instrumento eficaz para el análisis de las diferentes causas que ocasionan el problema. Su ventaja consiste en el poder visualizar las diferentes cadenas Causa y Efecto, que pueden estar presentes en un problema, facilitando los estudios posteriores de evaluación del grado de aporte de cada una de estas causas.

El Diagrama de Causa y Efecto proporciona distintas causas que colaboran a una problemática general, estas causas contiene subcausas que dan origen a la causa original. A continuación se presentan los diagramas Causa y Efecto basándose en 7 factores: Políticas, Colecciones, Personal, Servicio, Instalaciones, Difusión y Presupuesto

Diagrama Causa-Efecto factor políticas

Figura 3 Diagrama Causa- Efecto factor políticas

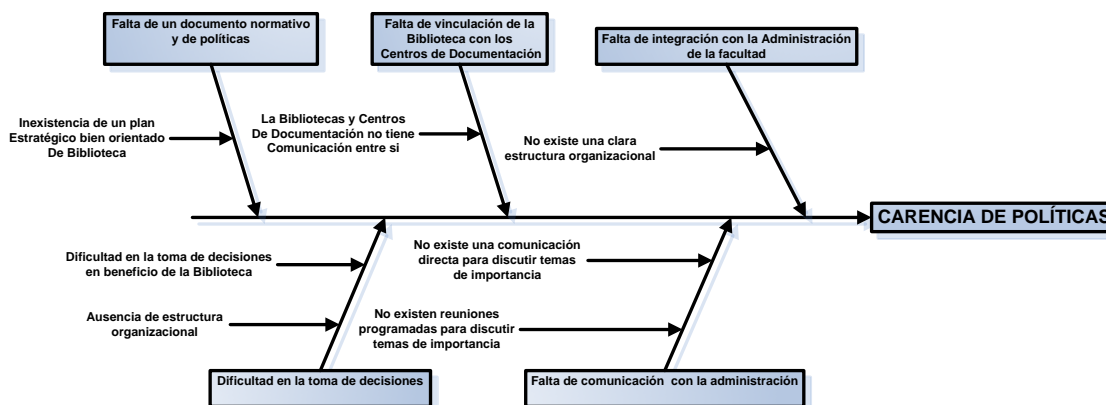


Diagrama Causa-Efecto factor colecciones

Figura 4 Diagrama Causa-Efecto factor colecciones

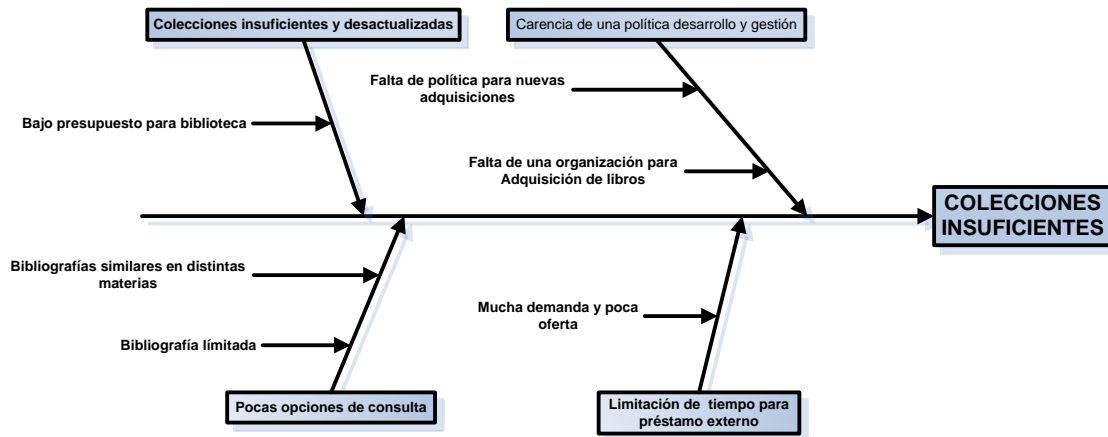


Diagrama Causa-Efecto factor servicio

Figura 5 Diagrama Causa-Efecto factor servicios

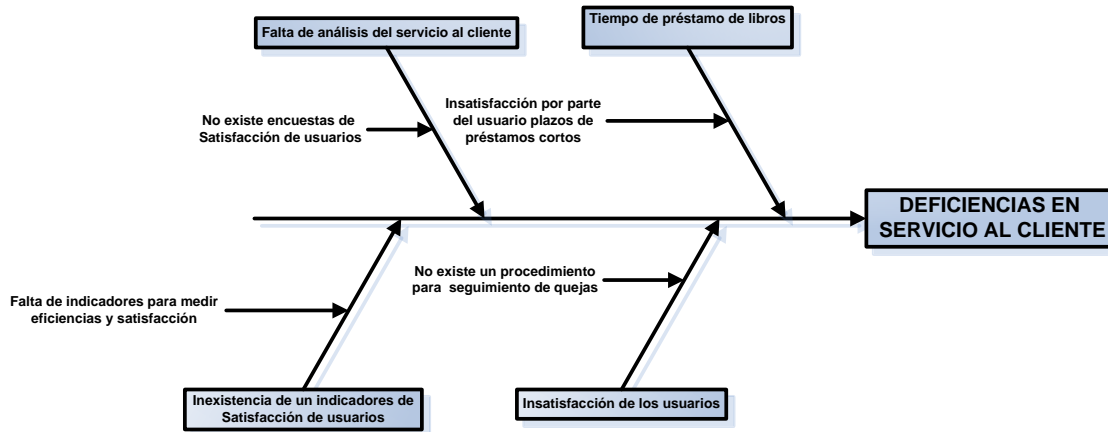


Diagrama Causa-Efecto factor instalaciones

Figura 6 Diagrama Causa-Efecto factor instalaciones

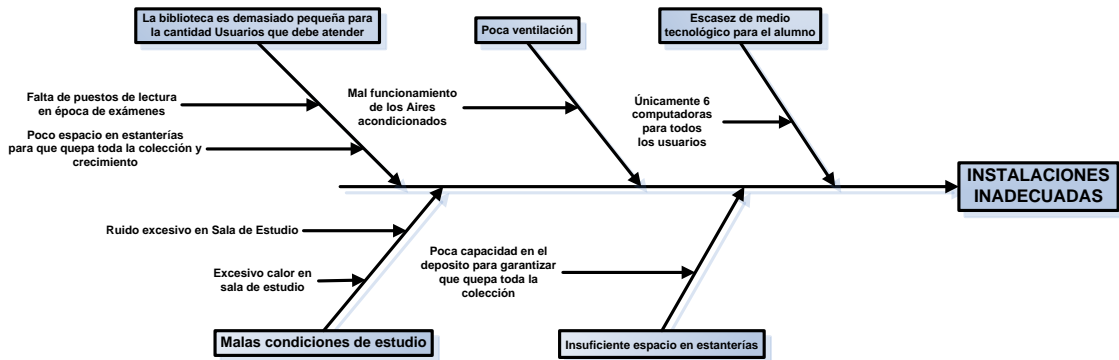


Diagrama Causa-Efecto factor difusión

Figura 7 Diagrama Causa-Efecto factor difusión

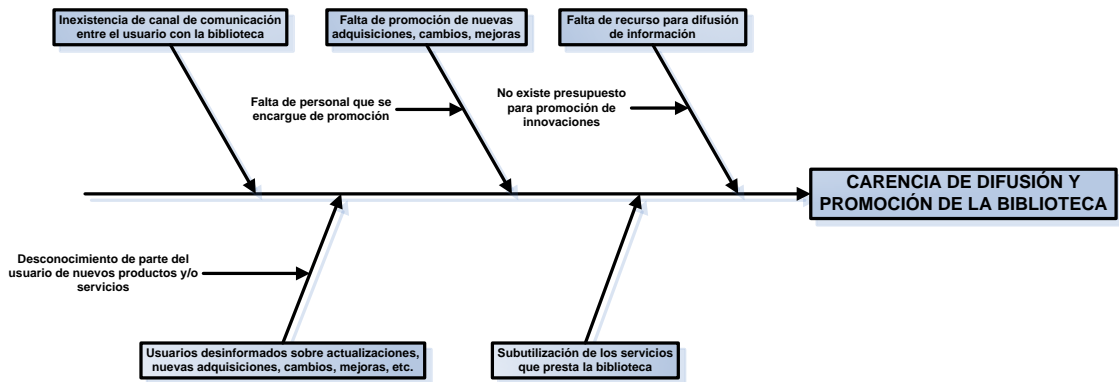


Diagrama Causa-efecto factor presupuesto

Figura 8 Diagrama Causa-Efector factor presupuesto

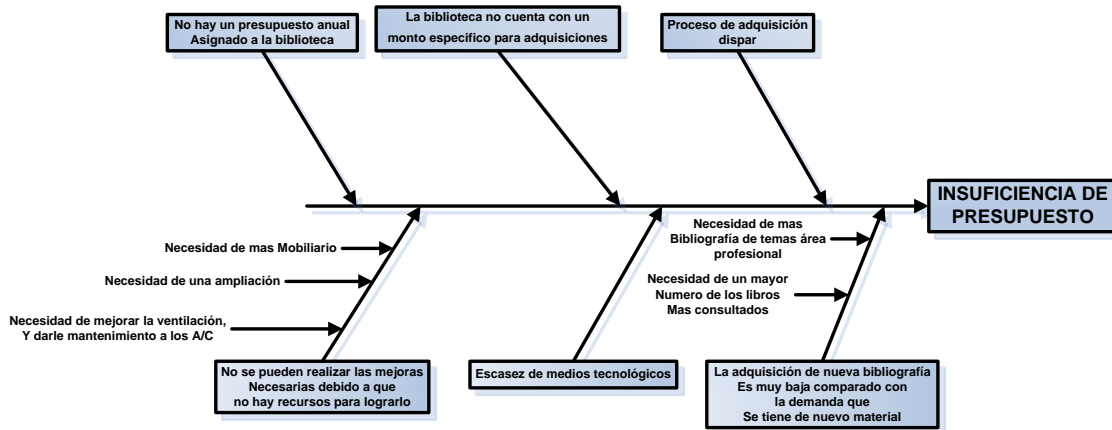
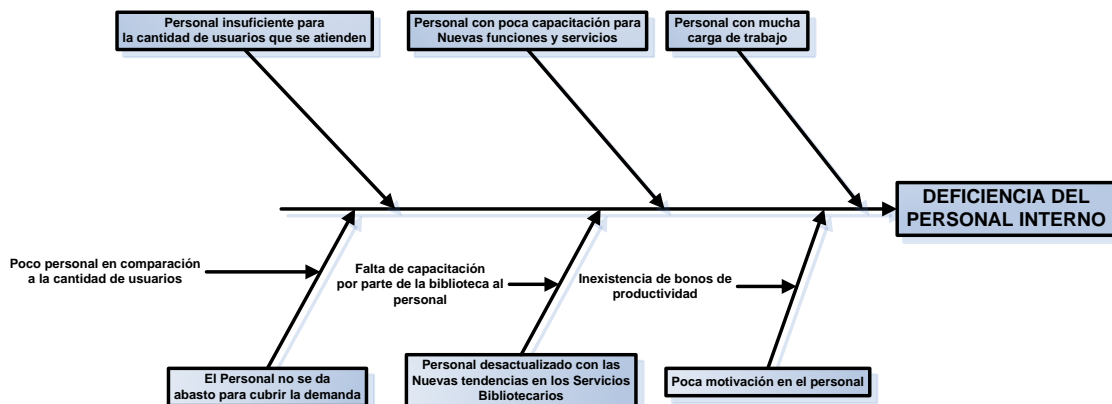


Diagrama Causa-Efector factor personal

Figura 9 Diagrama Causa-Efector factor personal



4. DISEÑO METODOLÓGICO

La metodología aplicada se basa en el diseño propuesto por la Guía elaborada por la Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya, fue traducida por el personal de la Biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid, que la cedió al Plan de la Calidad para uso de todas las Universidades. Además fue modificada de acuerdo a las necesidades para realizar el proceso de Autoevaluación de la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería, USAC.

A partir de las directrices generales establecidas en la Guía de Auto evaluaciones Bibliotecarias se realizará una doble acción:

- Identificar a continuación las posibles lagunas o carencias significativas. Será el momento de evaluar la pertinencia de alguna acción rápida y especial que pueda solucionarlas.
- Establecer el plan de trabajo. La concreción anticipada del calendario debe permitir asegurar la máxima presencia de los miembros del Comité a las sesiones de trabajo. Asimismo, designar ponentes internos que preparen el primer borrador de cada uno de los apartados que tiene el auto informe.

Planificación del proceso de evaluación

A continuación se describe el proceso de Evaluación desde los mecanismos de publicación y participación, niveles de información, Destinatarios de la evaluación y la estructura de la misma

Mecanismos de publicidad y participación

Para conseguir un clima propicio que elimine concepciones erróneas sobre la evaluación, se tomaron las siguientes acciones:

- Distribuir un documento breve sobre los objetivos, el proceso (planificación) y los agentes implicados en la evaluación interna, entre ellos se encontraron el Coordinador de la Biblioteca, el coordinador de la Unidad de Planificación de la Facultad de Ingeniería y asesor por parte de la Unidad de Práctica Supervisada.
- Se dio publicidad al borrador del auto estudio, a todos los involucrados al proceso para que se puedan hacer las consideraciones pertinentes (según el procedimiento acordado previamente).

Niveles de información

Abordar la realización de un auto informe presupone tener acceso a una serie de datos e informaciones previamente organizadas. Por eso, el período destinado al estudio no debe constituir una aventura para la obtención de los datos o de la información. Precisamente, uno de los objetivos realistas de mejora a partir de una primera evaluación puede ser proponer la toma de decisiones para establecer el mecanismo y los procedimientos que permitan la obtención sistemática de información y su organización de acuerdo con los criterios de utilidad para la institución y el sistema universitario.

A continuación se dan algunas tipologías de la información que pueden estar presente en un auto informe en virtud de la naturaleza de la información y su nivel de evidencia:

- Información objetiva cuantitativa y cualitativa debidamente documentada
- Información documentada, pero basada en opiniones de diferentes agentes de la comunidad universitaria
- Inferencias-juicios de valor de Autoevaluación basados en la evidencia de la información o en datos documentales
- Inferencias-juicios de valor de Autoevaluación que no se refieren a la evidencia de la información o los datos documentales.

Destinatarios de la evaluación

Los primeros destinatarios del auto informe son los integrantes de los Servicios bibliotecarios.

Destinatarios específicos son todos los integrantes de las diferentes audiencias que tendrán que ponerse en contacto con el Comité de Evaluación Externa durante la fase de la evaluación externa, y también los propios miembros del Comité de Evaluación Externa.

Posteriormente esta Evaluación constituirá, junto con el informe del Comité de Evaluación Externa, la base para elaborar el informe final de la valoración de los servicios bibliotecarios.

La estructura de la evaluación

La fase de la evaluación interna culmina con la realización del auto informe o autoestudio, que se debe elaborar a partir de las directrices y contenidos explicados en la guía de evaluación de los servicios bibliotecarios.

Las cuestiones planteadas en la guía de evaluación de los Servicios bibliotecarios deberán considerarse como un incentivo a la construcción de un discurso evaluativo, no como unas preguntas concretas que exigen respuestas puntuales. La argumentación de los juicios de valor, en la medida que sea posible, deberá aportar la información específica o la cita de los documentos complementarios: anexos, tablas, u otra información pública institucional.

Cada apartado de la guía de evaluación deberá concluir con una síntesis de los puntos fuertes y débiles y también, expondrá los planes de acción y mejora.

Los posibles anexos han de ser pertinentes y sintéticos. Otra cuestión son los fondos de datos o compendios informativos, que en todo momento pueden ser consultados por los miembros de la comunidad de los servicios bibliotecarios o por el Comité de Evaluación Externa.

Referente teórico-conceptual de la evaluación

A. Los servicios bibliotecarios y su Integración en el marco de la Institución

La identificación del nivel de integración entre las metas y los objetivos de la universidad y de su servicio de Bibliotecas (S.B.) es un ejercicio esencialmente cualitativo.

a. El plan del sistema de Bibliotecas en el contexto del plan estratégico de la Institución

Se pueden aportar claras evidencias escritas que describan el encaje de los servicios bibliotecarios en el Plan estratégico de la Universidad. Estas deben

confirmar las direcciones que la institución y sus servicios bibliotecarios toman respecto a la enseñanza, la investigación y otras actividades.

Analizar y valorar:

- La planificación de los servicios bibliotecarios a corto, medio y largo plazo
- La metodología y el grado de participación de los agentes significativos de los Servicio Bibliotecarios en la elaboración de la planificación descrita
- La pertinencia del plan en relación al plan estratégico y objetivos generales de la Universidad
- El nivel de conocimiento y aceptación de la comunidad universitaria
- Analizar los mecanismos de seguimiento del plan de los servicios bibliotecarios y su pertinencia con el fin de determinar el grado de consolidación de los objetivos propuestos
- Valorar el soporte del gobierno de la institución y de la comunidad universitaria al plan de actuación de los servicios bibliotecarios

b. Planificación docente y sus relaciones con el servicios bibliotecarios

Examinar y valorar:

- La existencia y funcionamiento de mecanismos formales de relación entre los responsables de planificación docente y los servicios bibliotecarios
- Proceso de detección de necesidades y traducción en la planificación de los servicios bibliotecarios
- La participación de los profesores en estos mecanismos

- Las actuaciones de la Biblioteca para informar a los profesores de nuevos materiales bibliográficos en su campo disciplinar
- Analizar cómo y cuando se conocen las demandas de los profesores. Valorar la pertinencia y eficacia de los procedimientos empleados y períodos estudiados
- Valorar el nivel de implicación (respuesta activa) de los profesores en las acciones de los Servicios bibliotecarios orientadas al uso de los recursos por parte de los alumnos

c. Planificación de la investigación y las relaciones con los servicios bibliotecarios

Examinar y valorar:

- La existencia y funcionamiento de mecanismos formales de relación entre los responsables de la investigación y los servicios bibliotecarios.
- Proceso de detección de necesidades y traducción en la planificación de los servicios bibliotecarios
- La participación de estos responsables en los mecanismos descritos
- Las actuaciones de la Biblioteca para informar al personal de investigación de nuevos materiales bibliográficos en su campo disciplinar

d. Mecanismos de relación entre los servicios bibliotecarios y sus usuarios

Analizar y valorar:

- Los mecanismos de participación y eficacia de los diferentes estamentos de la comunidad universitaria en la definición de los objetivos de los servicios bibliotecarios

- Las relaciones directas que la dirección y responsables de los servicios bibliotecarios establecen con los usuarios. ¿Cuáles son sus objetivos, frecuencia y procedimientos?
- Valorar la existencia o no de Comisiones de Biblioteca en nuestra Facultad

B. Los procesos y la comunicación

El hecho de analizar los mecanismos internos que aseguren la calidad de los servicios ofrecidos, supone preguntarse sobre los procesos y el conocimiento e implicación del personal en la misión y finalidad de la Biblioteca.

a. Organización

- Analizar y valorar el organigrama de la estructura organizativa de los servicio bibliotecario, su publicidad y conocimiento por parte del personal
- ¿Está claramente asignado todo el personal de los servicio bibliotecario a las diferentes unidades organizativas?
- ¿Las dependencias funcionales y orgánicas están suficientemente establecidas?
- ¿Tienen suficiente autonomía las unidades para realizar sus funciones con eficacia?

b. Procesos

- ¿Tienen los servicios bibliotecarios identificados los principales procesos que componen sus actividades?
- ¿Se han definido indicadores de eficacia y de eficiencia de cada proceso?
- ¿Está integrado el sistema de información?
- ¿Sirve la información sobre los procesos para tomar decisiones?

c. Oferta de servicios a distancia

- Analizar y valorar si se dan facilidades para utilizar los servicios de la Biblioteca de forma remota
- ¿Todos los libros y material bibliográfico están catalogados de forma automatizada?
- ¿El catálogo se consulta de forma remota?
- ¿Se pueden consultar las bases de datos desde los despachos o las aulas informáticas?
- ¿Se resuelven consultas por teléfono y correo electrónico?

C. Los recursos

En cuestión de recursos se evaluará recurso humano y recurso físico. Se tomará en cuenta personal, instalaciones, fondos e ingresos.

a. Personal

El personal se evaluará tanto en su formación, como es su implicación, motivación y satisfacción del personal respecto a su puesto de trabajo.

i. El personal de los servicios bibliotecarios

- Analizar la tipología y distribución del personal de los servicios bibliotecarios tanto en lo referido a los servicios como a los centros bibliotecarios. Valorar su suficiencia en relación a los fines y objetivos de los servicios y centros
- Valorar los objetivos de dotación de personal explicitados en el Plan Operativo (o política de personal) de los servicios bibliotecarios

- ¿Existe una política de promoción del personal de los servicios bibliotecarios? ¿Quedan definidos los criterios de promoción? Valorar su pertinencia y factibilidad.
- ¿Existen mecanismos formales de evaluación del personal de los servicios bibliotecarios? Valorar la adecuación, pertinencia y resultados de la evaluación
- Identificar los puntos fuertes y débiles de la dotación y política de personal de los servicios bibliotecarios

ii. Formación

- En caso de existir, analizar y valorar el plan específico de formación del personal de los servicios bibliotecarios. Si no lo hay, valorar las actividades de formación que se impulsan
- Valorar :
 - La adecuación de su contenido: relación de la formación con los objetivos de los servicios bibliotecarios
 - Procedimientos para la detección de las necesidades
 - El nivel de asistencia a las actividades de formación
 - Los mecanismos que facilitan la asistencia
 - La difusión de la información sobre formación
 - La satisfacción de los asistentes
- ¿Cuál es la política en relación con facilitar la asistencia del personal a cursos externos de formación y a congresos?

iii. Implicación, satisfacción y motivación del personal

Analizar y valorar:

- La existencia o no de reuniones periódicas de responsables de Biblioteca
- El funcionamiento de los mecanismos de comunicación interna
- Las estrategias para conocer el grado de satisfacción del personal y sus resultados
- Las estrategias de motivación-incentivo del personal
- El clima laboral interno

b. Instalaciones

- Analizar y valorar la adecuación del espacio físico a las diferentes tareas asociadas a los diversos lugares de trabajo y de consulta
- Valorar la funcionalidad de las instalaciones, tanto de los puntos de trabajo del personal como de los puntos de consulta de los usuarios
- Analizar y valorar la adecuación de los medios tecnológicos en cada uno de los puntos de trabajo-servicio
- ¿Son adecuados los recursos tecnológicos del sistema de información?
- ¿Cómo se detectan las necesidades de nuevas tecnologías?
- Valorar de manera especial las bases de datos existentes, así como su mecanismo y disponibilidad de acceso

c. Fondos

- Analizar y valorar el proceso de decisión sobre la adquisición de fondos:
- Valorar si:
 - ¿Aparecen desigualdades significativas entre áreas/centros?

- ¿Cómo se valora el ritmo de adquisiciones del último quinquenio?
- ¿Se conoce el número de demandas insatisfechas por tipología de documento?
- ¿Pueden explicitarse las principales carencias?

d. Ingresos

- Explicitar los servicios que están sujetos a tarifas y el importe de éstas
- Señalar el carácter político o no de éstas
- Valorar el volumen total de ingresos propios por los diferentes servicios
- ¿Cómo perciben los usuarios estas tarifas?

D. Resultados

Los resultados se medirán por la satisfacción del usuario respecto a servicios prestados, mecanismos y estrategias que se disponen para lograr la satisfacción.

a. Satisfacción del usuario

La satisfacción de los usuarios es un indicador de la calidad de los servicios bibliotecarios, evaluados desde la perspectiva de los estudiantes, profesores y personal de investigación como clientes del servicio. Este es un proceso eminentemente cualitativo que presenta dificultades substanciales al asesor o compilador de la información.

- Explicitar los mecanismos y estrategias que disponen los servicios bibliotecarios para conocer la satisfacción del usuario.

- ¿Cómo se valora la calidad y pertinencia de estos mecanismos y estrategias, con el fin de obtener una información adecuada para la mejora de los servicios ofertados?
- ¿Qué tipos de evidencia garantizan el nivel de satisfacción de los usuarios

Proceso de evaluación de la calidad

La fase de autoevaluación se inicia con la recolección y la sistematización de la información de la unidad de análisis. Esta información está compuesta por estadísticas, datos de gestión e indicadores sobre los procesos y resultados de la actividad de la unidad evaluada. El auto-estudio elaborado integrará esta información con las nuevas observaciones, opiniones y valoraciones generales en el mismo proceso de evaluación interna. Las notas principales que han de definir este autoestudio son:

- Descansar sobre una evidencia de calidad (información pertinente y contrastada).
- Ser fruto de un proceso de participación.
- Tener el consenso amplio de la comunidad que participa en el proceso o servicio.
- Mostrar las fortalezas y debilidades más significativas.
- Proponer las acciones o mejoras pertinentes para superar los puntos débiles.

Organización del proceso

A continuación se describe la organización del proceso de evaluación en su etapa previa al proceso y durante al proceso, además de identificar las personas y unidades encargadas de realizar el mismo.

Organización previa al proceso

Antes de iniciar la evaluación se realizaron los siguientes procesos:

- Discusión de la necesidad de realizar un proyecto para evaluar la Biblioteca, por parte del coordinador de la Unidad de Planificación
- Aprobación y respaldo del Proyecto por parte de la Unidad de Planificación de la Facultad de Ingeniería.
- Aprobación del proyecto por parte de la Unidad de EPS

Organización durante el proceso

- Discusión sobre la metodología de trabajo, con los distintos asesores del proyecto
- Evaluación los documentos y materiales generados para el informe
- Reuniones periódicas con el Asesor de EPS para presentar informes de avance y análisis de información recopilada
- Consolidación de Información obtenida en Trabajo de Campo
- Realización de Informe Técnico final

Responsables del proceso

- Coordinador de la Unidad de Planificación
- Asesor de la Unidad de EPS
- Asesor de la Escuela de Mecánica Industrial
- Coordinador de la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería.
- Epeesista encargada del desarrollo de la evaluación de la Biblioteca.

Recursos para su ejecución

Debido a la falta de recursos asignados a la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería el proyecto se realizó por medio de un Trabajo de Graduación, contando con el apoyo, tanto de la Biblioteca como de la Unidad de Planificación.

Todos los involucrados realizan la evaluación adhonorem, con el apoyo de la Facultad de Ingeniería en la provisión de la reproducción de los cuestionarios

Etapas y cronogramas

Tabla III. Etapas y cronogramas de proceso de evaluación

ETAPAS DEL ANÁLISIS	DURACIÓN	FECHA INICIO	FECHA CONCL
FASE 1	15 días	04/09/2006	25/09/2006
Búsqueda bibliografía relacionada	5 días	04/09/2006	08/09/2006
Diagnostico de situación actual de la empresa	8 días	11/09/2006	21/09/2006
Búsqueda del mejor método de análisis	2 días	11/09/2006	12/09/2006
Reconocimiento y definición del problema	5 días	13/09/2006	20/09/2006
Realización de diagramas	1 día	21/09/2006	21/09/2006
Planteamiento de objetivos	2 días	22/09/2006	25/09/2006
FASE 2	24 días	26/09/2006	30/10/2006
Diseño Metodológico del proceso de Auto-evaluación	10 días	29/09/2006	09/10/2006
Planeación de procesos e instrumentos de medición	10 días	10/10/2006	24/10/2006
Diseño de la muestra	4 días	25/10/2006	30/10/2006
FASE 3	60 días	31/10/2006	25/01/2007
Recopilación de información	33 días	31/10/2006	15/02/2006
Procesamiento, análisis e interpretación de resultados	10 días	18/12/2006	02/01/2007
Análisis comparativo de resultados	8 días	03/01/2007	12/01/2007
Presentación de resultados	9 días	15/01/2007	25/01/2007
FASE 4	69 días	16/01/2007	02/05/2007
Propuestas	12 días	26/01/2007	12/02/2007
Conclusiones	9 días	13/02/2007	23/02/2007
Recomendaciones	8 días	26/02/2007	07/03/2007
Elaboración de informe final	40 días	08/03/2007	02/05/2007

Participantes

Todo el personal de la Biblioteca de la Facultad de ingeniería, Unidad de planificación y la Unidad de EPS, la cual estará a cargo del seguimiento, asesoramiento del proyecto.

Fuentes de información

- Personal docente de la Facultad de Ingeniería, de los cuales no se pudo encuestar a los 75 que se deseaba por falta de participación.
- 350 Estudiantes de la Facultad de Ingeniería, provenientes de todas las carreras
- Personal Administrativo de la Facultad de Ingeniería.
- Coordinador de la Biblioteca de la Facultad de Información, el cual facilito información interna, así como su opinión y perspectiva sobre los Servicios Bibliotecarios
- Personal Interno de la Biblioteca
- Documentos publicados en la Web sobre auto evaluaciones en Bibliotecas de Latinoamérica y España
- Observación y descripción.

Instrumentos y procedimientos para recopilar información

Para la realización del análisis se evaluarán 4 grupos, estudiantes, personal docente, personal administrativo y personal interno de la Biblioteca. Para cada uno de estos grupos se utilizará un cuestionario distinto, ver apéndice Figura 71, Figura 72 y Figura 73. Para la tabulación de los datos se desarrollo un

programa en Excel, el cual proporcionara de una manera más exacta las repuestas dadas por cada una de las personas.

Además se utilizará los listados de usuarios del año 2006, para determinar cantidad de afluencia por grupo, los temas más solicitados, meses en los cuales la afluencia es mayor. Se hará uso de tablas dinámicas para encontrar los estudiantes de las carreras que más visitan la Biblioteca y los temas más consultados.

Factor estudiantes

El factor estudiante será uno de los más importantes, ya que ellos son los que hacen mayor uso de los Servicios Bibliotecarios. La encuesta, ver apéndice Figura 71, esta dividida en 7 secciones, las cuales son:

- Datos personales
- Instalaciones y equipo
- Recursos de información
- Préstamo
- Personal de la Biblioteca
- Valoración global
- Sugerencias

Para las secciones de la 2 a las 6 se tomara la siguiente interpretación de las respuestas:

- Tu nivel de satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

- Muy insatisfecho	1
- Insatisfecho	2
- Indiferente	3
- Satisfecho.....	4

- Cómo crees que ha **evolucionado el servicio** en los últimos 1-2 años
(" 1= ha empeorado " 5= ha mejorado mucho")

- Ha empeorado 1
- Algo peor 2
- Más o menos igual 3
- Algo mejor 4
- Ha mejorado mucho 5

Tamaño de la muestra: **350 estudiantes**

Para obtener el tamaño de la muestra basado en un muestreo simple tomando los siguientes datos: la población de 2,520, esto es la cantidad de usuarios que utilizan el servicio por mes con una confiabilidad del 95% y un error estándar menor al 5%. La fórmula utilizada fue:

$$M = \frac{\delta^2 * p * q * N}{e^2 (N - 1) + \delta^2 * p * q}$$

Donde:

$$\delta = 1$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$N = 2520$$

$$e = 5\%$$

$$M = 345.2$$

El n obtenido fue de 345 estudiantes, para dar un pequeño margen se encuestaron 350 estudiantes.

Factor personal docente

El personal de la Facultad de Ingeniería será encuestado a través de un cuestionario, ver apéndice figura 72, el cual fue tomado de la guía de Autoevaluación, está dividida en siete secciones, las cuales son:

- Datos personales
- Instalaciones y equipo
- Recursos de información
- Préstamo
- Personal de la Biblioteca
- Valoración global
- Sugerencias

Para las secciones de la dos a las seis se tomará la siguiente interpretación de las respuestas:

- Tu nivel de satisfacción con cada uno de ellos
 - Muy insatisfecho 1
 - Insatisfecho 2
 - Indiferente 3
 - Satisfecho..... 4
 - Muy satisfecho 5

- Cómo crees que ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años
 - Ha empeorado 1
 - Algo peor..... 2
 - Más o menos igual 3
 - Algo mejor 4
 - Ha mejorado mucho..... 5

Tamaño de la muestra: 27 Docentes

La muestra inicial de Docentes era de 75, pero debido a la falta de colaboración de parte de estos, se tomó una muestra de 27 docentes, las cuales fueron dadas por el coordinador de la Unidad de Planificación a los coordinadores de cada una de las escuelas, de las 75 encuestas entregadas únicamente 27 fueron devueltas.

Factor personal administrativo

El personal administrativo será uno de los factores para la recopilación de información se evaluará a través de una encuesta, ver apéndice figura 73, dividida en siete secciones, las cuales son:

- Datos personales
- Instalaciones y equipo
- Recursos de información
- Préstamo
- Personal de la Biblioteca
- Valoración global
- Sugerencias

Para las secciones de la dos a las seis se tomara la siguiente interpretación de las respuestas:

- Tu nivel de satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

- Muy insatisfecho.....	1
- Insatisfecho	2
- Indiferente.....	3
- Satisfecho.....	4
- Muy satisfecho	5

b) Cómo crees que ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años
("1= ha empeorado " 5= ha mejorado mucho")

- | | |
|--------------------------|---|
| - Ha empeorado | 1 |
| - Algo peor..... | 2 |
| - Más o menos igual..... | 3 |
| - Algo mejor | 4 |
| -Ha mejorado mucho..... | 5 |

Tamaño de la muestra: 40 Personal Administrativo, este tamaño de muestra fue dado decidido por los encargados el proyecto, tomando en cuenta que el personal administrativo de la facultad no es una población que haga uso de los servicios de la Biblioteca, por lo que no se considera significativa.

Factor personal interno de la Biblioteca

El personal de la Biblioteca se evaluará con una encuesta, ver apéndice figura 74, que dividida en 5 secciones, las cuales son:

- Datos Personales
- Estrategia
- Estructura
- Equipos y personas
- Procedimientos

5. EVALUACIÓN INTERNA

Los servicios Bibliotecarios y su integración en el marco institucional de la Facultad de Ingeniería

A continuación se analizarán el nivel de integración entre las metas y los objetivos de la Facultad de Ingeniería y de la Biblioteca, en aspectos como el plan estratégico de la Universidad, la integración del personal docente e investigador de la Facultad

El plan de los servicios Bibliotecarios en el contexto del plan estratégico de la Universidad y de la Facultad

La Biblioteca de la Facultad de Ingeniería sigue bajo la línea estratégica C.3.3. del Plan Estratégico USAC 2022 de la Facultad de Ingeniería, ver anexo Figura 75, la cual se basa en el fortalecimiento y ampliación de la producción y oferta de bienes y servicios universitarios con base en las demandas sociales. Esta línea establece que las extensiones y las unidades académicas deberán velar por la actualización, ampliación y mejoramiento de los recursos para la producción de bienes y prestaciones de servicios universitarios. Para tal efecto, deberá mantener y fortalecer una relación permanente y actualizada con los diferentes sectores sociales para atender sus requerimientos y necesidades.

Bajo esta línea estratégica el Coordinador de la Biblioteca presentó su plan operativo anual 2007, ver anexo Figura 75, en el cual detalló como uno de sus objetivos el de mejorar la calidad de los recursos de información, instalaciones y servicios de las Bibliotecas y centros de documentación de la Facultad de Ingeniería.

La metodología de este plan operativo es impuesto por la Coordinación General de Planificación universitaria, basándose en un formato ya establecido y tomando como punto de referencia la línea estratégica impuesta por el Plan estratégico USAC 2022.

Actualmente la Biblioteca tiene un plan operativo, ver apéndice figura 75, el cual cuenta con tres objetivos que busca alcanzar durante el 2007, estos objetivos son:

- Proporcionar servicio de Internet y programas actualizados como apoyo para el desarrollo de las actividades de aprendizaje.
- Adquirir nueva bibliografía como apoyo a las actividades de aprendizaje de los estudiantes
- Mejorar la calidad de los recursos de Información, instalaciones y servicios de las Bibliotecas y centros de documentación de la Facultad de Ingeniería

A pesar de contar con estos objetivos, no cuenta con un plan de seguimiento, ni de progreso de los objetivos planteados. Tampoco se cuenta con políticas para definir actividades ni planes. Además de esto no existe un documento normativo que establezca el rol, la misión, funciones y áreas de competencia de la Biblioteca.

Tampoco se cuenta con una organización estructural bien definida, ni una comunicación formal entre el coordinador de la Biblioteca y el encargado de toma de decisiones en pro de la Biblioteca. Cabe resaltar que el Coordinador de la Biblioteca el 28 de febrero del 2006 le envió al Decano de la Facultad de Ingeniería una propuesta de Reglamento del Sistema de Centros de Información de la Facultad de Ingeniería, con el propósito de crear un sistema

que agrupe a las Bibliotecas y centros de documentación que funcionan formalmente en la Facultad por las siguientes razones:

- Impulsar el desarrollo integral de los servicios de información de la Facultad para el mejoramiento del proceso enseñanza-aprendizaje e investigación.
- Evitar la duplicidad, dispersión y privacidad de las adquisiciones bibliográficas en cada centro.
- Adquirir información actualizada de calidad en soportes y medios diversos.
- Redefinir y especializar los campos temáticos de cada centro, centralizando la documentación, ampliando sus colecciones y proporcionando en forma efectiva los servicios a usuarios.
- Unificar criterios para el sistema de préstamos y otros servicios.
- Desarrollar actividades de extensión Bibliotecaria en beneficio de los estudiantes de primer ingreso.

Esta propuesta contaba con 19 artículos, en el cual se proponía una integración de un comité en pro de las Bibliotecas de la Facultad de Ingeniería, proponiendo un Coordinador general, 1 coordinador por cada uno de los íter centros, 1 ó 2 asesores docentes, 1 representante estudiantil y un representante de los trabajadores del conjunto de íter centros. Esto con el fin de abarcar todos los involucrados en las Bibliotecas y que todos tuvieran una misma participación en la toma de decisiones.

Esta propuesta fue recibida el 28 de febrero del 2006 mas no se le dio ningún seguimiento al mismo. Actualmente no existe ningún comité que vele por los intereses de las Bibliotecas de la Facultad de Ingeniería.

Planificación docente y sus relaciones con los servicios Bibliotecarios

Actualmente la Biblioteca y el docente no cuentan con un medio de comunicación formal para requerimientos de bibliografía que apoyen las materias impartidas. A pesar de que este medio es inexistente no existe ningún obstáculo para que el docente se acerque al coordinador de la Biblioteca y exponga la necesidad de nuevas bibliografías en la Biblioteca.

Uno de los grandes problemas detectados en los programas de estudios de distintas clases tanto en el área profesional como en el área básica es que los catedráticos continúan impartiendo sus clases con la misma bibliografía antigua y desactualizada, en lugar de actualizarse con nueva información y solicitar a la Biblioteca la adquisición de esta.

Planificación de la investigación y sus relaciones con los servicios Bibliotecarios

La Facultad de Ingeniería cuenta con un centro de cálculo e Investigación, este centro de investigación no tiene ninguna relación directa con la Biblioteca, inclusive ellos cuentan con su propio Centro de Documentación (CICON).

Además de este centro de investigación, cada escuela cuenta con personal contratado para investigación, usualmente son docentes contratados a tiempo completo, con el fin que las primeras cuatro horas sean dedicadas a la investigación y publicación y las horas restantes a la docencia. A pesar que existen estas plazas investigadoras, no existe ningún vínculo formal ni informal entre la Biblioteca y ellos.

Mecanismos de relación entre los servicios Bibliotecarios y sus usuarios

Desde la toma de posesión de la nueva administración, se han realizado varias encuestas a usuarios sobre la satisfacción del personal, estas encuestas son tabuladas únicamente para información de la Administración, ya que no ha existido retroalimentación para el encargado de la Biblioteca o al personal.

Se puede decir con seguridad que la relación del usuario con la Biblioteca es bastante alta, ya que se tiene un promedio mensual de asistencia de 2,520 usuarios.

Actualmente no se cuenta con un medio de comunicación formal entre usuario y la Biblioteca, más si una comunicación informal, ya que las sugerencias, molestias y demás son transmitidas por el mismo usuario al personal que los esta atendiendo en mostrador.

Los procesos y la comunicación

En esta etapa se analizarán los mecanismos internos que aseguren la calidad de los servicios ofrecidos, además analizar los procesos y la comunicación e implicación del personal en la misión y finalidad de la Biblioteca.

Organización

A continuación se analizará los mecanismos internos que aseguren la calidad de los servicios ofrecidos, los procesos y grado de conocimiento del personal en la misión y finalidad de la Biblioteca.

Organigrama

El organigrama de la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería inicia con el Decano de la Facultad, él será el encargado de la toma de decisiones respecto a la Biblioteca, bajo el mando del decano se encuentra el Coordinador de la Biblioteca, el cual es el encargado de dirigir, organizar y planificar las actividades de la Biblioteca. Bajo de él se encontraran los Auxiliares de Biblioteca I y la Secretaria Auxiliar. Para ver detalle de las funciones que realiza cada una de estas personas ir al capítulo 2, apartado 2.7 descripción de puestos.

Grado de conocimiento del organigrama por parte del personal de la Biblioteca

En cuanto al grado de conocimiento del personal sobre la estructura organizacional de la Biblioteca, según la encuesta (Ver apéndice Figura 74) que se paso al personal de la Biblioteca de la Facultad de ingeniería el 75% del personal conoce el organigrama de la facultad y un 25% dice no conocerlo. Además de esto el 75% de los encuestados saben quien es el responsable de la unidad organizativa, el 25% restante no contesto.

En términos generales, se puede decir que el personal sí tiene conocimiento del organigrama vigente, más no tienen un alto grado de comprensión respecto a esta. Ellos responden directamente al Coordinador de la Biblioteca y no tienen ningún contacto ni con Secretaria Adjunta ni con Decanatura.

Análisis y valoración del grado de flexibilidad, adaptabilidad de la organización y su personal

La estructura organizacional de la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería se puede considerar como una estructura rígida, sin ningún tipo de cambio posible.

En la encuesta realizada al personal el 100% de los encuestados valora como algo positivo una estructura flexible a los cambios organizativos. Aunque una parte importante del personal se dedica prioritariamente a tareas concretas (información, bibliográfica, sala y préstamo, catalogación), en la encuesta al personal la variedad de tareas y la rotación entre ellas es el tercer aspecto que más satisface del puesto de trabajo, después del contacto con los usuarios y el ambiente laboral.

En cuanto a los horarios hay turno de mañana y otro de tarde, existiendo un correcto equilibrio en la distribución de los mismos en relación con los servicios a prestar y su demanda.

Mecanismos establecidos para la detección de necesidades y su satisfacción por parte de la organización

Actualmente no existe ningún mecanismo de detección de necesidades por parte de la organización. El personal no tiene ningún contacto con la Administración. No se realiza ningún tipo de encuesta sobre satisfacción, además no existen reuniones en las cuales se puedan discutir problemas y necesidades por parte del personal. Ni reuniones informativas ni de planificación.

Procesos

Actualmente la Biblioteca no tiene identificados sus principales procesos ni procedimientos, pero se está trabajando en conjunto con un estudiante que está interesado en desarrollar los mismos.

Oferta de servicios a distancia

La Biblioteca de la Facultad de Ingeniería posee la página de Internet <http://biblio.ingenieria-usac.edu.gt>, desde la cual pueden hacer consulta del catálogo de la Biblioteca, hacer búsquedas de bibliografía, información sobre la Biblioteca, el personal, enlaces a otras páginas de interés, así como descargas de programas como Acrobat Reader, Ghost Script 8, entre otros.

Aparte de este servicio que brinda la Biblioteca de la Facultad, no existe ningún otro servicio a distancia, no se puede hacer préstamos de forma remota o apartado de libros.

Los recursos

Los recursos que posee la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería son: su personal, sus instalaciones, sus fondos y sus ingresos. A continuación se detalla cada uno de estos y la percepción de los usuarios al respecto.

Personal

A continuación se detalla la percepción de los usuarios respecto al personal de la Biblioteca

El personal de los servicios Bibliotecarios

El personal de la Biblioteca está constituido por un Coordinador, cuatro auxiliares de Biblioteca y una secretaria auxiliar. El personal trabaja en diferentes jornadas. Los auxiliares de Biblioteca trabajan dos en jornada matutina y dos en jornada Vespertina, la secretaria trabaja a tiempo completo así como el coordinador.

Suficiencia de personal en relación a los fines y objetivos de los servicios

Dadas las necesidades de la Biblioteca y la gran cantidad de usuarios que deben de atender, el personal es insuficiente para darse abasto y dar un servicio de calidad como el usuario lo necesita. Además de esto el personal realiza muchas funciones debido a la escasez de personal.

Ellos son los encargados de atender a los usuarios, almacenar, ingresar información a la base de datos, atender dudas de forma presencial o por teléfono, extensión de solvencias, entre otras muchas atribuciones. Es por eso que se ve en la necesidad de aumentar el personal de la Biblioteca con el fin de mejorar los servicios que se proporcionan, así como la eficiencia de los procesos dentro de la Biblioteca.

Mecanismos de participación del personal en los planes y actividades del servicio de Biblioteca

La Biblioteca no cuenta con mecanismos de participación del personal con las actividades de la Biblioteca. Es decir estos no están involucrados en la toma de decisiones, ni en planes de acción. El Coordinador de la Biblioteca es el único que propone mejoras a junta directiva, necesidad de nueva bibliografía,

necesidad de nueva tecnología. La Facultad no cuenta con reuniones estipuladas mensuales o semestrales para discutir problemas.

Mecanismos formales de evaluación del personal

Cada cierto tiempo, la administración pasa encuestas a estudiantes y usuarios de la Biblioteca sobre su satisfacción con el personal. Los resultados de las encuestas son para uso interno únicamente, ya que el personal no está al tanto de estos. Según la encuesta a los estudiantes, personal administración y personal docente se obtuvieron los siguientes porcentajes de satisfacción:

Factor estudiantes

- En cuanto a la capacidad del personal en el mostrador el 45% de los estudiantes está satisfecho o muy satisfecho, el 31 se encuentra insatisfecho y un 24% se muestra indiferente. Respecto a la evolución el 43% cree que no ha cambiado, el 35 cree que ha mejorado y el 21% cree que ha empeorado.
- Respecto a la cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la Biblioteca el 51% de los estudiantes están satisfechos, el 25% indiferentes y el 22% se encuentran insatisfechos. En cuanto a evolución, el 42% cree que ha mejorado, el 35% cree que sigue igual, y el 21% cree que ha empeorado.

Factor personal docente

- La mayoría de los docentes se encuentran satisfechos con la capacidad de resolución de preguntas por parte del personal de la Biblioteca. Además afirman que este servicio ha mejorado mucho
- Respecto a la cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la Biblioteca el 59% esta satisfecha y el 19% se muestra indiferente. En cuanto a evolución el 56% considera que ha mejorado mucho y el 22% que no ha cambiado.

Factor personal administrativo

- En cuanto a la capacidad de resolución de preguntas por las personas que atienden el mostrador el 47% se encuentra muy satisfecho, el 18% indiferente y el 8% insatisfecho. En cuanto a evolución la mayoría considera que ha mejorado este servicio.
- Respecto a la cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la Biblioteca la mayoría se muestra satisfecha y consideran que ha mejorado mucho en los últimos tiempos.

Instalaciones

Actualmente, la Biblioteca cuenta con una sala de estudio con capacidad de aproximadamente 100 usuarios sentados además cuenta con sala para consulta de obras de referencia y materiales especiales, Área para estudio individual, Cabinas con servicio de Internet gratuito para los estudiantes de la Facultad. Las instalaciones de la Biblioteca de la Facultad resultan demasiado pequeñas

para la cantidad de usuarios que atienden por día, y más aun en fechas de exámenes parciales, exámenes finales, 1ra y 2da retrasa.

Entre los problemas que cuenta la Biblioteca respecto a sus instalaciones están:

- Poca capacidad de asientos en la Sala común.
- Poca ventilación, excesivo calor cuando la Biblioteca esta llena.
- Excesivo ruido por parte de los usuarios. Considerando que la Biblioteca tiene mas semejanza de cafetería.
- El área de colecciones no cuenta con espacio para nuevas adquisiciones.
- El mobiliario de la Biblioteca no cumple con las especificaciones adecuadas para un estudio adecuado.
- No se cuenta con suficiente apoyo tecnológico. Actualmente se cuenta únicamente con 2 computadoras para consulta de catalogo y 3 para acceso a Internet gratuito, siendo este insuficiente para aproximadamente la atención de 100 a 125 usuarios por día en la Biblioteca

Satisfacción de los usuarios respecto a instalaciones

En la encuesta, ver apéndices Figura 71, Figura 72 y Figura 73, realizada respecto a la satisfacción de los usuarios en cuanto a instalaciones se puede mencionar:

Factor estudiantes

- La satisfacción del estudiante respecto a los puestos de lectura un 35% están satisfechos, un 26% indiferentes y un 16% están

insatisfechos. Respecto a la evolución, el 38% de los estudiantes cree que ha mejorado, un 28% cree que no ha cambiado y un 13% cree que ha empeorado. Cabe aclarar que recientemente se hicieron modificaciones en la Biblioteca donde se habilito un corredor con más puestos de lectura.

- De acuerdo a las encuestas un 38% de los estudiantes se muestra indiferente ante la comodidad de la Biblioteca, un 28% se encuentra satisfecho y un 17% se encuentra muy satisfecho. Respecto a la evolución el 35% cree que ha mejorado, el 40% cree que no ha cambiado y un 16% cree que ha empeorado.
- Respecto a la satisfacción del estudiante con el ambiente de trabajo y estudio de la Biblioteca, el 45% de los estudiantes se muestran indiferentes, el 19% se muestran insatisfechos y el 13% muy insatisfechos. En cuanto a la evolución el 35% cree que no ha cambiado, el 25% considera que ha mejorado y un 21% cree que ha empeorado. Entre las sugerencias de los estudiantes, la opinión mas amplia es que existe mucho ruido en la Biblioteca y no es un lugar idóneo para el estudio.
- La satisfacción del estudiante por la base de datos es positiva, un 39% se muestra indiferente, un 27% satisfecho y un 6% muy satisfecho. En cuanto a la evolución el 37% de los estudiantes cree que ha mejorado y un 23% cree que no ha cambiado. Cabe mencionar que el catalogo de la Biblioteca se trata de mantener actualizado, con todos los fondos bibliográficos que existen.

- Respecto al Internet, la mayoría de los estudiantes están insatisfechos con el acceso a Internet. En cuanto a la evolución, si creen que ha mejorado. Unas de las sugerencias mas repetidas por los estudiantes fue la de colocar más computadoras con acceso a Internet, para que el estudiante no tenga que esperar mucho tiempo para que se desocupe una máquina. Aunque debido a la gran cantidad de estudiantes, se tendría que adquirir muchas computadoras para cumplir con la demanda.

Factor personal docente

- El 67% de los docentes se encuentra satisfecho o muy satisfecho con el horario de la Biblioteca, el 11% se muestra indiferente. En cuanto ha evolución, el 67% considera que ha mejorado mucho y únicamente el 11% se muestra indiferente.
- El 56% de los docentes se encuentra satisfecho por el número de puestos de lectura y un 22% se encuentra indiferente. Un 48% cree que ha mejorado el número de puestos de lectura y un 22% cree que no ha cambiado.
- Respecto a la comodidad de las instalaciones de la Biblioteca el 37% se encuentra satisfecho, el 22% indiferente y el 37% no contestó a la pregunta. En cuanto a evolución el 63% considera que ha mejorado y el 15% cree que no ha cambiado.
- En cuanto al ambiente de trabajo en la Biblioteca el 19% se encuentra satisfecho, el 22% indiferente y un 22% insatisfecho. El 31% cree

que ha evolucionado el ambiente de estudio y el 22% cree que no ha cambiado.

- El 11% de los encuestados dijo que hace uso del equipamiento informático de la Biblioteca dos o mas veces por semana, el 22% dijo que hace uso de estos una vez por semana, el 15% hace uso de estos una vez al mes y el 7% hace uso de estos menos de una vez al mes.
- El 41% de los encuestados no contesto a la pregunta de su satisfacción con la base de datos, el 37% se encuentra satisfecho con al misma y el 22% se muestra indiferente. En cuanto a la evolución, el 37% considera que ha mejorado mucho y un 22% cree que no ha cambiado. El 41% no contestó a la pregunta.
- Respecto al acceso a Internet el 40% de los docentes no contestó, ya que no hacen uso de este servicio, el 47% se encuentra satisfecho y el 22% indiferente.

Factor personal administrativo

- El 24% del personal administrativo le es indiferente el horario, el 28% esta satisfecho y el 21% está insatisfecho
- El 25% de los encuestados le es indiferente el número de puestos informáticos, el 10% está satisfecho y el 38% está insatisfecho con el mismo.

- El 42% está insatisfecho con el número de puestos de lectura, el 18% está satisfecho y el 15% indiferente. En cuanto a evolución consideran que ha mejorado mucho.
- Respecto a la comodidad de las instalaciones, la mayoría está insatisfecha, pero aún así consideran que ha mejorado mucho en los últimos tiempos.
- La mayoría se encuentra muy insatisfecha con el ambiente de trabajo y estudio de la Biblioteca. En cuanto a evolución el 29% piensa que no ha cambiado y el 25% cree que ha empeorado
- Según la encuesta el 35% se encuentra satisfecho con la base de datos y un 25% se muestra indiferente. Mientras que un 37% considera que ha mejorado mucho y un 30% cree que no ha cambiado.
- El 20% de los encuestados se muestra indiferente en cuanto al acceso de Internet de la Biblioteca, el 13% se encuentra satisfecho y el 40% insatisfecho. Pero en cuanto a evolución el 40% cree que ha mejorado.

Fondos

Actualmente la Biblioteca de la facultad de ingeniería cuenta con los siguientes títulos:

Tabla IV. Títulos de libros por grandes temas disponibles en la Biblioteca 23/05/2007

TEMA	No. títulos
Matemática	333
Física/mecánica/termodinámica	323
Química	241
Sistemas	507
Investigación	35
Administración	333
Estadística	40
Contabilidad	45
Economía	50
Electricidad/electrónica	576
Civil	194
Sanitaria	43
Hidrología	10
Proyectos	25
Dibujo técnico	22
Medio ambiente	30
Geología/suelos	56
Manufactura	12
TOTAL	2875

Nótese que son títulos y no ejemplares, ya que no es posible saber el número de ejemplares por tema, debido a que algún ejemplar puede abarcar dos mismas categorías.

En relación a títulos y volúmenes el ejemplo un ejemplo podría ser un título de un libro comprado puede que tenga varias copias, el título Cálculo de James Stewart de la 4a edición lo posee la Biblioteca y como son muchos los

demandantes se tiene en existencias 14 copias de ese mismo título. Otra relación, las ediciones de determinado autor como Swokowski que salen al mercado muy rápido se toman también como un título. Es un título de Swokowski la 4a., 5a., 6a. y 7a. edición aunque cada una tenga varias copias. La palabra ejemplar es sinónimo de volumen. Volumen es la sumatoria física de cada ejemplar, aunque un título se componga, por ejemplo de 14 volúmenes, como es el caso de las enciclopedias.

La Biblioteca muestra una gran desigualdad en sus dos áreas, el área básica y el área profesional. Debido a que los mayores usuarios son estudiantes de los primeros años de la carrera. Los temas mas consultados por los usuarios son los de Matemática, física y química. Aparte de esta marcada recurrencia por los libros de área básica, no existe una participación activa de los docentes para pedir nuevo material bibliográfico Durante la presente administración se han adquirido aproximadamente 125 ejemplares y esta por entrar un lote de 80 ejemplares mas. Durante el 2006 la adquisición de nuevos fondos bibliográficos fue mas bajo, ya que se adquirieron únicamente 80 nuevos ejemplares.

Ingresos

La Biblioteca cuenta con varios ingresos propios aparte del presupuesto designado por la facultad de Ingeniería. Entre estos ingresos se cuenta con:

- Moras en devoluciones: se cobrara Q1.00 por cada día que tarde el usuario en devolver el material bibliográfico.
- Solvencias: se pagara Q1.00 por solvencia solicitada y será vigente únicamente el día que la solicito.

- A partir del año 2006, los estudiantes al cancelar su cuota anual cancelaron Q20.00 adicionales, los cuales irían directamente a la cuenta de la Biblioteca.
- Además de esto, la Biblioteca recibe un porcentaje por las actividades que se realicen en la Biblioteca, un ejemplo será la fotocopiadora que existe dentro.
- A parte de estos ingresos, cuenta con el presupuesto anual designado por la Facultad.

Cada uno de estos ingresos está debidamente reglamentado, más la Biblioteca o el Coordinador no tienen control directo de estos ingresos, ya que el Decano es el único que tiene acceso a estos fondos.

Resultados

A continuación se detalla la satisfacción de los usuarios respecto a la Biblioteca en un contexto general, según la opinión de los estudiantes, personal administrativo y docente.

Satisfacción de los usuarios

En un contexto general, cuando se les pregunto a los usuarios sobre su valoración sobre el servicio de Biblioteca considerado globalmente, es decir, considerando todos aquellos aspectos que crea son importantes cuando hace uso de este servicio, las respuestas fueron las siguientes:

Encuestas a estudiantes

Respecto a la Biblioteca en general, el 37% está satisfecho, el 27% insatisfecho y un 34% indiferente. En cuanto a evolución un 42% cree que ha mejorado, un 31% cree que no ha cambiado y un 25% cree que ha empeorado.

Encuesta a personal docente

El 71% de los encuestados está satisfecho con la Biblioteca en general, así también el 71% de los encuestados considera que ha mejorado mucho la Biblioteca.

Encuesta a personal administrativo

Tomando en cuenta todos los aspectos de la Biblioteca el 34% de los encuestados está satisfecho con el servicio y un 52% cree que ha mejorado mucho.

Puntos fuertes y puntos débiles

El propósito del informe final es analizar la realidad de los servicios Bibliotecarios. El objetivo del siguiente análisis es el de concretar los niveles de implicación y las responsabilidades de los diferentes puntos fuertes y débiles en sus distintas áreas.

Tabla V. Puntos fuertes y débiles de los servicios Bibliotecarios y su integración en el marco de la Institución

Los servicios Bibliotecarios y su integración en el marco de la Institución	
El plan del sistema de Bibliotecas en el contexto del plan estratégico de la Universidad	
Puntos fuertes	Puntos débiles
Existe un plan operativo anual, el cual se basa en la línea estratégica C.3.3. sobre el fortalecimiento y ampliación de la producción y oferta de bienes y servicios universitarios	Inexistencia de un plan de seguimiento o progreso de los objetivos planteados en el Plan operativo.
Reconocimiento y buena posición de la Biblioteca en la Facultad	Insuficiente conocimiento de los objetivos estratégicos por el personal.
	Baja participación de profesores en comisiones y grupos de trabajo.
	Inexistencia de canales de comunicación y representación: Comisión de Biblioteca, Junta de Directores, reuniones puntuales, comisiones y grupos de trabajo
Planificación docente y sus relaciones con el servicio Bibliotecario	
Puntos fuertes	Puntos débiles
Apoyo del Coordinador de la Biblioteca para sugerencias y peticiones sobre temas relacionados con la Biblioteca.	No existe una comunicación formal entre docentes y la Biblioteca
	No se realizan actividades de extensión Bibliotecaria de apoyo a la docencia.
	El docente no muestra interés sobre la obtención de nueva bibliografía para proponer en clase
Planificación de la investigación y las relaciones con los servicios Bibliotecarios	
Puntos fuertes	Puntos débiles
	Inexistencia de una relación entre el personal Investigador con la Biblioteca
Mecanismos de relación entre los servicios Bibliotecarios y sus usuarios	
Puntos fuertes	Puntos débiles
Interés por parte del Coordinador de la Biblioteca para formar una comisión Pro Biblioteca.	Inexistencia de una comisión de Bibliotecas

Tabla VI. Puntos fuertes y débiles de los procesos y la organización

Los procesos y la comunicación	
Organización	
Puntos fuertes	Puntos débiles
Existe un buen liderazgo por parte del Coordinador de la Biblioteca	Inexistencia de comisiones técnicas y grupos de trabajo
Conocimiento del personal del organigrama de la Biblioteca	Necesidad de una vinculación entre la Biblioteca principal y las otras Bibliotecas y centros de información de la Facultad
	Falta de canales de comunicación de la Biblioteca con la Administración.
Procesos	
Puntos fuertes	Puntos débiles
	No existen manuales de procedimiento de los principales procesos y actividades.
Ofertas de Servicios a distancia	
Puntos fuertes	Puntos débiles
Existencia de una pagina WEB para la consulta del catálogo de forma remota.	Bajo número de servicios y de funciones Bibliotecarias atendidas de forma remota.
	No existe forma de apartado de libros de manera remota.

Tabla VII. Puntos fuertes y débiles de los recursos de la Biblioteca

Recursos	
Personal	
Puntos fuertes	Puntos débiles
Alto grado de estabilidad del personal	No existe un plan de comunicación.
Alta valoración por parte de los usuarios del personal de la Biblioteca.	Inexistencia de encuestas internas periódicas dirigidas al personal de la Biblioteca.
	No hay Comisiones Técnicas con participación muy del personal.
	Ausencia de directrices específicas para el mantenimiento de reuniones periódicas del personal a nivel de las Bibliotecas de centro.
	Ausencia de un sistema de entrevistas anuales de evaluación del personal.
	Ausencia de incentivos y de estrategias de motivación definidos.
Instalaciones	
Puntos fuertes	Puntos débiles
Planes de Ampliación de la Biblioteca por la Unidad de Planificación de la Facultad	Biblioteca muy pequeña para la cantidad de usuarios que debe atender.

	Excesivo calor cuando la Biblioteca esta llena
Horarios adaptados a las necesidades de estudio y aperturas extraordinarias en periodo de vacaciones.	Falta de asientos y lugar de estudio, para todos los usuarios
	El área de deposito es muy pequeña para la cantidad de libros que se tienen
	Excesivo ruido en las instalaciones
	Barreras arquitectónicas para los discapacitados.
	Pocas máquinas a disposición de los usuarios
Fondos	
Puntos fuertes	Puntos débiles
En el presente año se ha hecho una muy buena adquisición de fondos bibliográficos	Pago de mora por entrega tarde de libros son muy bajas
Falta el ingreso de un nuevo lote de libros.	Desigualdad significativa en adquisición de material para áreas básicas y áreas profesionales
Buena valoración de los usuarios en general por el material bibliográfico	Poca cantidad de volúmenes con mucha demanda
	Libros con mucha demanda solo para consulta interna
	Mucho material bibliográfico desactualizado
	No existe un porcentaje establecido del presupuesto para adquisiciones bibliográficas.
	Inadecuación del presupuesto invertido al coste de las revistas científicas
	Carencia de un procedimiento general normalizado y escrito para la gestión de adquisiciones bibliográficas
	Inexistencia de estudios de las colecciones.
Ingresos	
Puntos fuertes	Puntos débiles
Existencia de un presupuesto asignado de la Facultad de Ingeniería hacia las Bibliotecas	Pago de mora por entrega tarde de libros son muy bajas
Incremento de la cuota del estudiante dirigido directamente a el fondo de Biblioteca	Bajo nivel de adquisición de la bibliografía recomendada por los profesores.
	Recursos insuficientes para la adquisición de monografías
	Falta de una política de tarificación común para algunos procesos.
	Falta de políticas globales de coordinación de objetivos y su financiación.

Tabla VIII. Puntos fuertes y débiles de la satisfacción de los usuarios

Satisfacción	
Puntos fuertes	Puntos débiles
El grado de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca en su totalidad del servicio es alto.	La oferta de instalaciones y equipos informáticos no resulta bien valorada por los usuarios.
El aspecto más positivo se refiere a la cordialidad y amabilidad en el trato del personal de Biblioteca	La duración de los préstamos se considera insuficiente por los alumnos
	No existe un estudio sistemático de satisfacción de usuarios a nivel de Biblioteca
	No existen indicadores de uso y satisfacción de la Biblioteca

6. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Análisis gráfico de encuestas realizadas a estudiantes

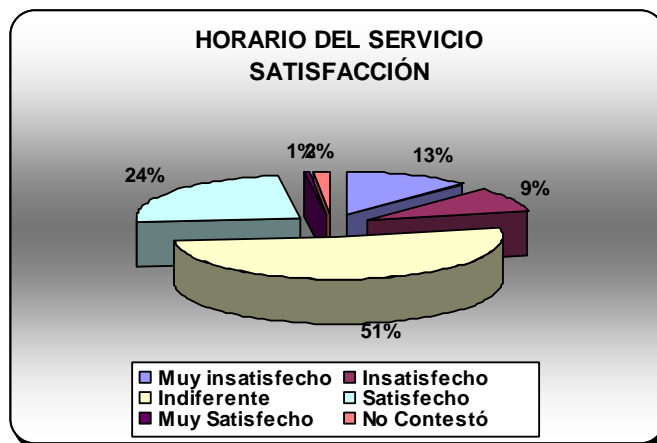
A continuación se detalla la tabulación de las respuestas obtenidas a la encuesta de estudiantes de la Facultad de Ingeniería sobre su opinión de la Biblioteca principal de la Facultad de Ingeniería “Ingeniero Mauricio Castillo Contoux”.

Instalaciones y equipo

A continuación se analiza la percepción del estudiante en cuanto a las instalaciones y equipo de la Biblioteca.

Horario de la Biblioteca

Figura 10 Satisfacción de horario de la Biblioteca estudiantes

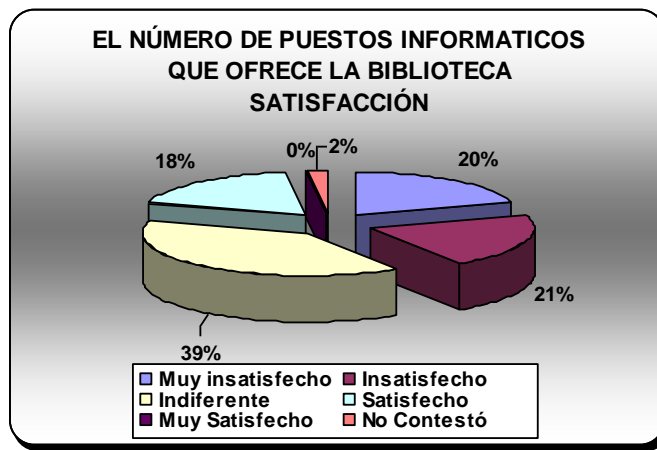


En cuanto a satisfacción del estudiante por el horario, el 51% se muestra indiferente, el 24% se muestra satisfecho y el 22% se muestra insatisfecho.

Respecto a evolución, el 41% de los estudiantes cree que ha mejorado, el 30% cree que no ha cambiado y un 19% cree que ha empeorado.

El número de puestos informáticos que ofrece la Biblioteca

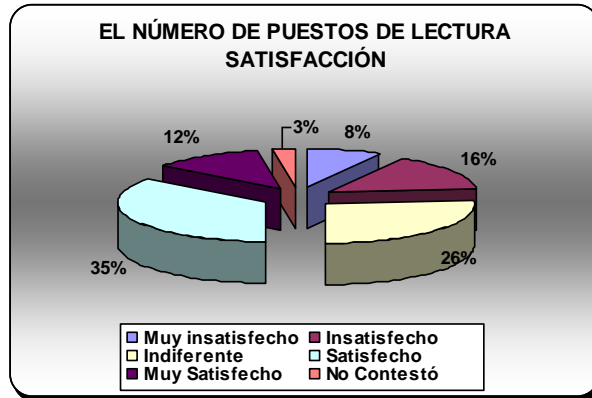
Figura 11. Satisfacción del número de puestos bibliográficos estudiantes



Respecto a la satisfacción del estudiante por los puestos informáticos que ofrece la Biblioteca, el 39% se muestra indiferente, contra un 21% insatisfecho y un 18% satisfecho. De acuerdo con la evolución, el 32% cree que ha cambiado, un 30% cree que sigue igual y un 16% cree que ha empeorado.

El número de puestos de lectura

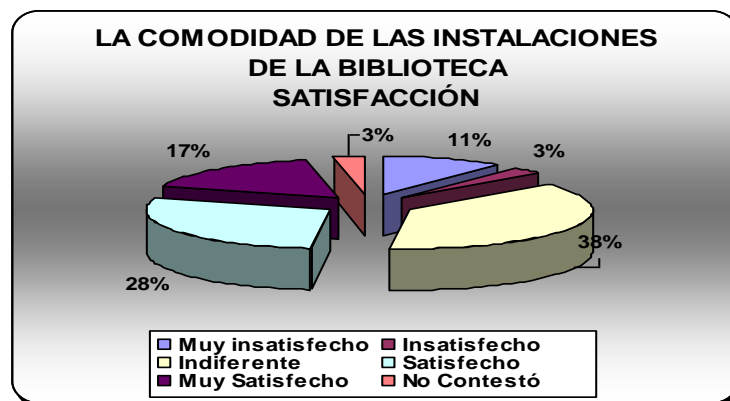
Figura 12 Satisfacción del número de puestos de lectura estudiantes



La satisfacción del estudiante respecto a los puestos de lectura un 35% están satisfechos, un 26% indiferentes y un 16% están insatisfechos. Respecto a la evolución, el 38% de los estudiantes cree que ha mejorado, un 28% cree que no ha cambiado y un 13% cree que ha empeorado. Recientemente se hicieron modificaciones en la Biblioteca donde se habilito un corredor con más puestos de lectura.

La comodidad de las instalaciones de la Biblioteca

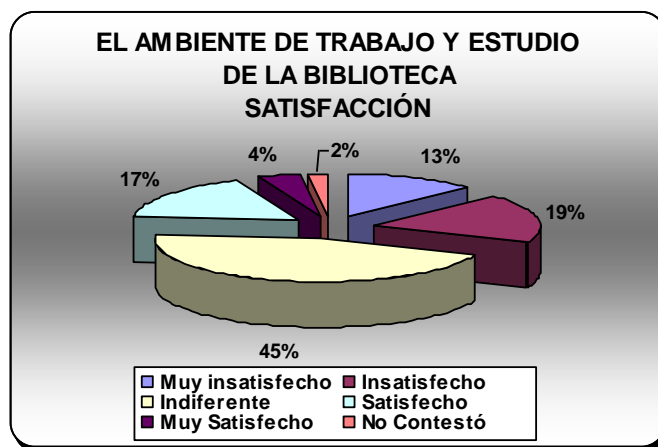
Figura 13 Satisfacción de las instalaciones de la Biblioteca estudiantes



De acuerdo a las encuestas un 38% de los estudiantes se muestra indiferente ante la comodidad de la Biblioteca, un 28% se encuentra satisfecho y un 17% se encuentra muy satisfecho. Respecto a la evolución el 35% cree que ha mejorado, el 40% cree que no ha cambiado y un 16% cree que ha empeorado.

El ambiente de trabajo y estudio de la Biblioteca

Figura 14 Satisfacción del ambiente de trabajo y estudio Bibliotecas estudiantes

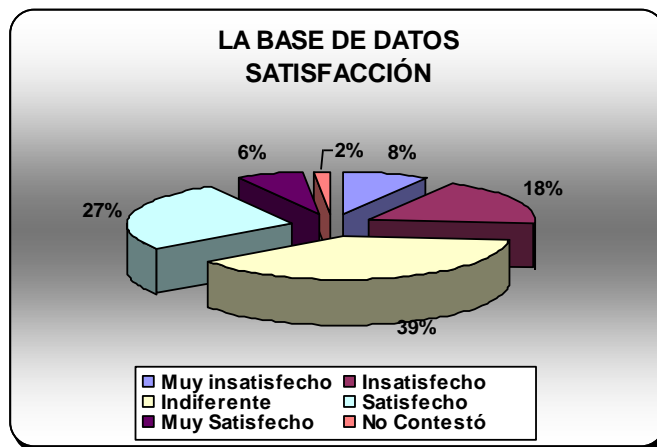


Respecto a la satisfacción del estudiante con el ambiente de trabajo y estudio de la Biblioteca, el 45% de los estudiantes se muestran indiferentes, el 19% se muestran insatisfechos y el 13% muy insatisfechos. En cuanto a la evolución el 35% cree que no ha cambiado, el 25% considera que ha mejorado y un 21% cree que ha empeorado.

Entre las sugerencias de los estudiantes, la opinión más amplia es que existe mucho ruido en la Biblioteca y no es un lugar idóneo para el estudio.

La base de datos

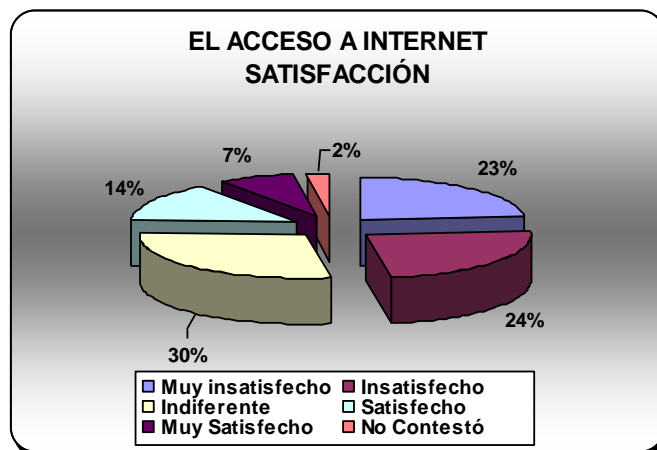
Figura 15. Satisfacción de la base de datos estudiantes



La satisfacción del estudiante por la base de datos es positiva, un 39% se muestra indiferente, un 27% satisfecho y un 6% muy satisfecho. En cuanto a la evolución el 37% de los estudiantes cree que ha mejorado y un 23% cree que no ha cambiado.

El acceso a *internet*

Figura 16 Satisfacción del acceso a *internet* estudiante



Respecto al Internet, la mayoría de los estudiantes están insatisfechos con el acceso a Internet. En cuanto a la Evolución, si creen que ha mejorado.

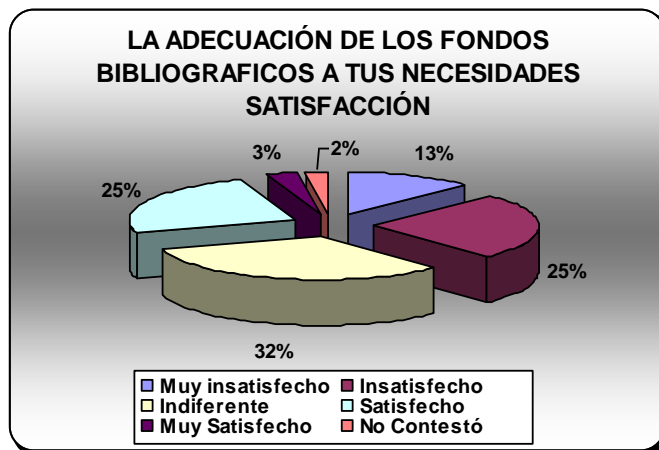
Unas de las sugerencias mas repetidas por los estudiantes fue la de colocar mas computadoras con acceso a Internet, para que el estudiante no tenga que esperar mucho tiempo para que se desocupe una maquina. Aunque debido a la gran cantidad de estudiantes, se tendría que adquirir muchas computadoras para cumplir con la demanda.

Recursos informativos

A continuación se detallan los resultados de las encuestas a estudiantes respecto a los recursos informativos con los que cuenta la Biblioteca.

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades factor estudiantes

Figura 17 Satisfacción de la adecuación de fondos bibliográficos estudiantes



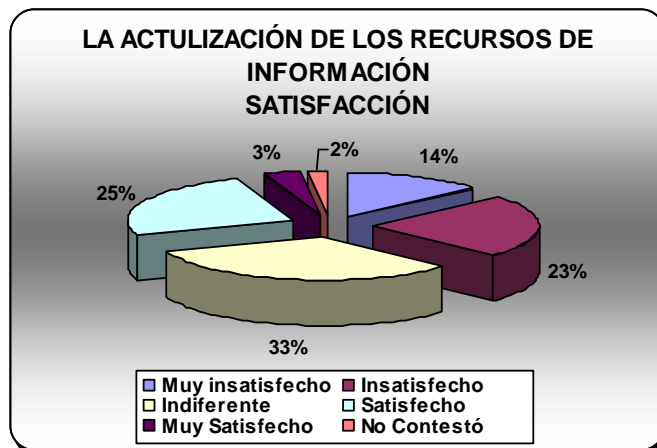
Respecto a la satisfacción del estudiante con la adecuación de los fondos bibliográficos, el 32% se muestra indiferente, un 25% se muestra insatisfecho y otro 25% se muestra satisfecho. Respecto a la evolución el 50% cree que no

se ha mejorado, el 22% cree que ha mejorado y el 17% cree que ha empeorado.

Entre las sugerencias más mencionadas, fue la de adquirir más fondos bibliográficos de las materias del área común, como matemáticas, física, estadística, química.

La actualización de los recursos de información

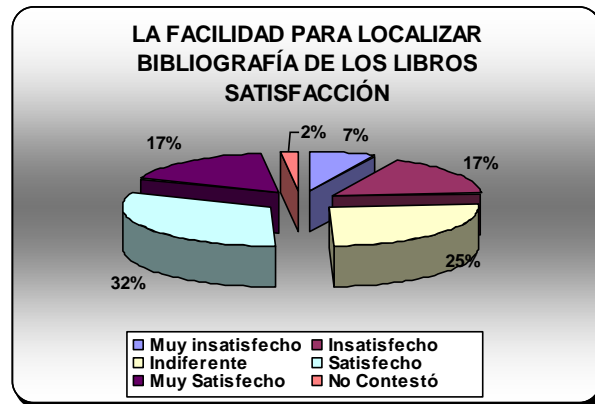
Figura 18 Satisfacción de la actualización de los recursos de información



Respecto a la actualización de los recursos de información, el 33% de los encuestados se muestra indiferente, el 25% satisfecho y el 37% se muestra insatisfecho. Respecto a la evolución el 32% cree que ha mejorado, el 29% considera que no ha cambiado y el 26% cree que ha empeorado.

La facilidad para localizar bibliografía de los libros

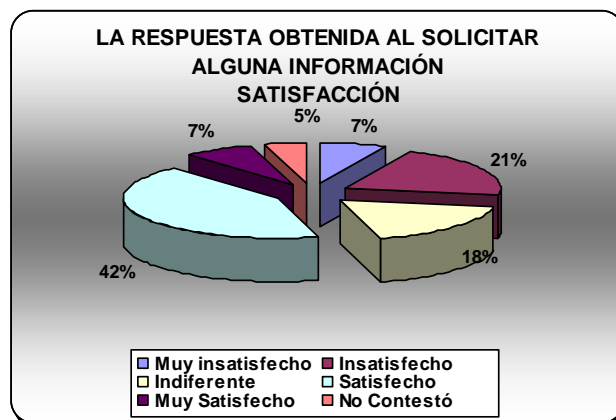
Figura 19 Satisfacción de la facilidad de localizar bibliografía estudiantes



Respecto a la facilidad para localizar bibliografía de libros, el 49% se encuentra satisfecho o muy satisfecho, el 25% se muestra indiferente y un 24% se encuentra insatisfecho o muy insatisfecho. En cuanto a la evolución el 36% cree que no ha cambiado, el 45% cree que ha mejorado o ha mejorado mucho y solo un 17% cree que ha empeorado.

La respuesta obtenida al solicitar alguna información

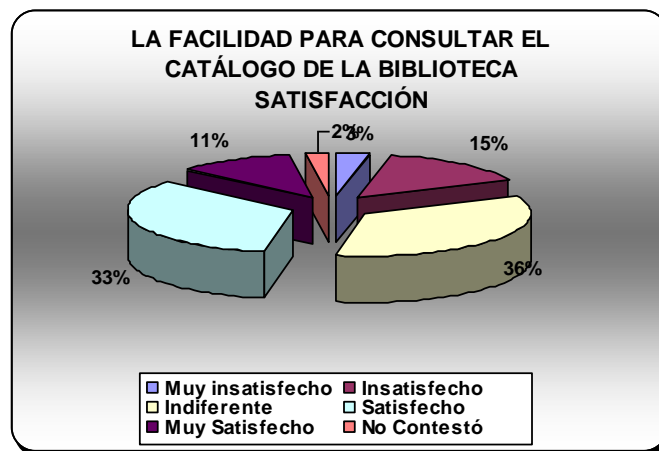
Figura 20 Satisfacción de la respuesta obtenida al solicitar información Estudiantes



Respecto a la satisfacción del estudiante a la respuesta obtenida al solicitar alguna información 49 % esta satisfecho o muy satisfecho, un 28% se encuentra insatisfecho y un 18% se muestra indiferente. En cuanto a la Evolución el 42% cree que este servicio ha mejorado o ha mejorado mucho, el 29% cree que no ha cambiado y el 24% cree que ha empeorado.

La facilidad para consultar el catálogo de la Biblioteca

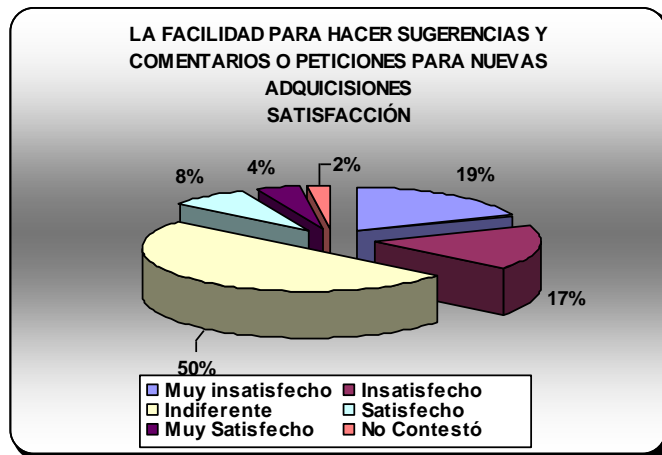
Figura 21 Satisfacción de la facilidad para consultar catálogo estudiantes



En cuanto a la satisfacción del estudiante por la facilidad de consultar el catálogo de la Biblioteca, el 44% se encuentra satisfecho o muy satisfecho, el 36% se muestra indiferente y el 23% se encuentra satisfecho o muy insatisfecho. En cuanto a la evolución el 44% cree que ha mejorado, el 28% cree que no ha cambiado y el 23% cree que ha empeorado.

La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

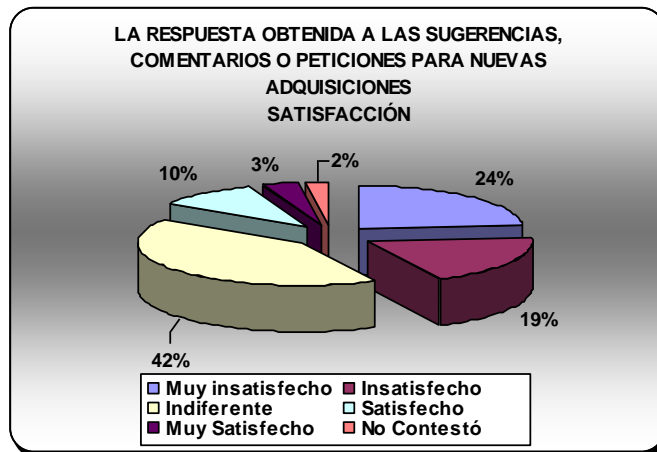
Figura 22 Satisfacción de la facilidad para hacer sugerencias estudiantes



Respecto a la facilidad para hacer sugerencias o comentarios para nuevas adquisiciones, el 50% se encuentra indiferente ante esta opción, el 36% se encuentra insatisfecho y el 13% se encuentra satisfecho. En cuanto a evolución el 52% cree que no ha cambiado, el 29% cree que ha empeorado y el 16% cree que ha mejorado.

La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

Figura 23 Satisfacción de la respuesta obtenida a las sugerencias estudiantes



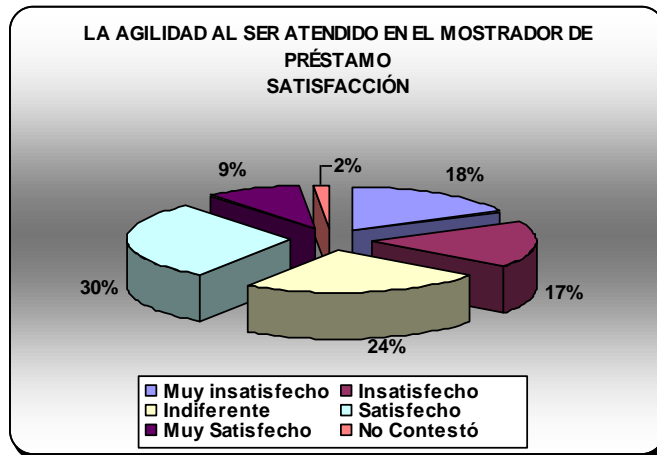
En cuanto a la respuesta obtenida a sugerencias y opiniones del estudiante el 42% se encuentra indiferente, el 43% se encuentra insatisfecho o muy insatisfecho. En cuanto a evolución, el 40% cree que no ha cambiado, el 32% cree que ha empeorado y un 24% cree que ha mejorado.

El préstamo

A continuación se explican los resultados de las encuestas pasadas a estudiantes de la Facultad de Ingeniería respecto a los préstamos en general, los factores tomados fueron agilidad en préstamo, idoneidad de los plazos de préstamo, volumen del préstamo y la sencillez de las gestiones.

La agilidad para ser atendido en el mostrador de préstamo

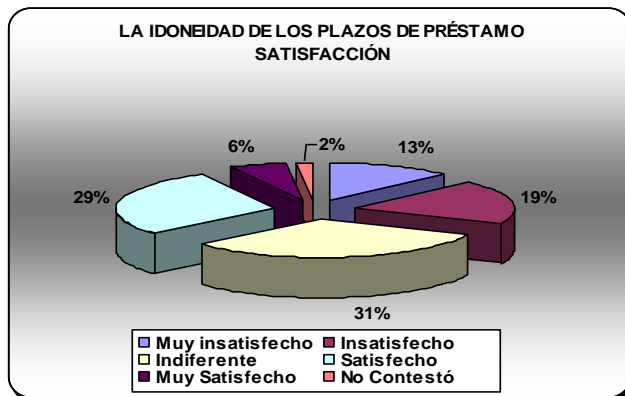
Figura 24 Satisfacción de la agilidad para ser atendido estudiantes



La satisfacción del usuario por la agilidad al ser atendido en el mostrador es de 39% están satisfechos o muy satisfechos, un 35% insatisfechos y un 24% indiferentes. En cuanto a Evolución el 43% cree que ha mejorado, el 25% considera que no ha cambiado y un 20% cree que ha empeorado.

La idoneidad de los plazos de préstamo

Figura 25 Satisfacción de la idoneidad de los plazos de préstamo estudiantes

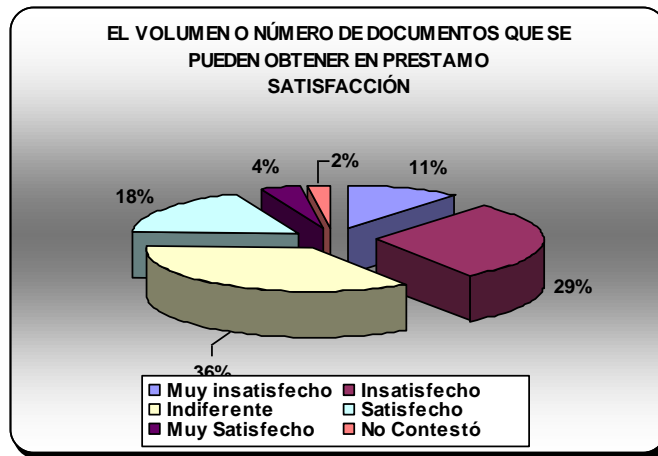


En cuanto a la idoneidad de los plazos de préstamo el 31% se muestra indiferente, el 35% se encuentra satisfecho y el 32% se encuentra muy insatisfecho. Respecto a la evolución, el 36% considera que no ha cambiado, el 31% cree que ha empeorado y el 30% cree que ha mejorado.

Uno de los comentarios más remarcados por los estudiantes fue su inconformidad al no poder sacar libros de la Biblioteca.

El volumen o número de documentos que se puede obtener en préstamo

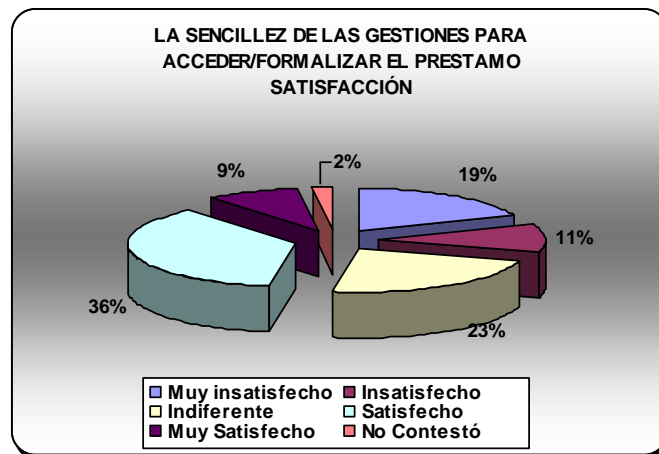
Figura 26 Satisfacción del número de documentos que se pueden obtener en préstamo estudiantes



Respecto a la satisfacción del estudiante por el número de documentos que puede obtener en préstamo un 40% se presenta insatisfecho, un 36% indiferente y un 22% satisfecho. En cuanto evolución el 48% cree que no ha cambiado, el 29% cree que ha empeorado y el 21% cree que ha mejorado.

La sencillez de las gestiones para formalizar el préstamo

Figura 27. Satisfacción para formalizar préstamos Estudiantes



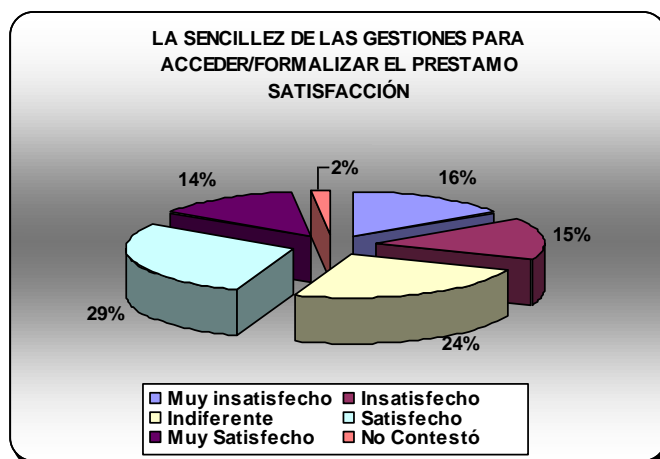
Respecto a la sencillez de las gestiones para formalizar el préstamo el 45% de los estudiantes se encuentran satisfechos, el 23% indiferentes y el 28% insatisfechos. En cuanto a evolución, el 47% cree que ha mejorado la sencillez para formalizar el préstamo, el 26% cree que no ha cambiado y el 25% considera que ha empeorado.

El personal de la Biblioteca

A continuación se detalla los porcentajes de estudiantes satisfechas, insatisfechas, indiferentes y que opinan que necesitan mejorar en el aspecto de personal de la Biblioteca.

La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden en los mostradores

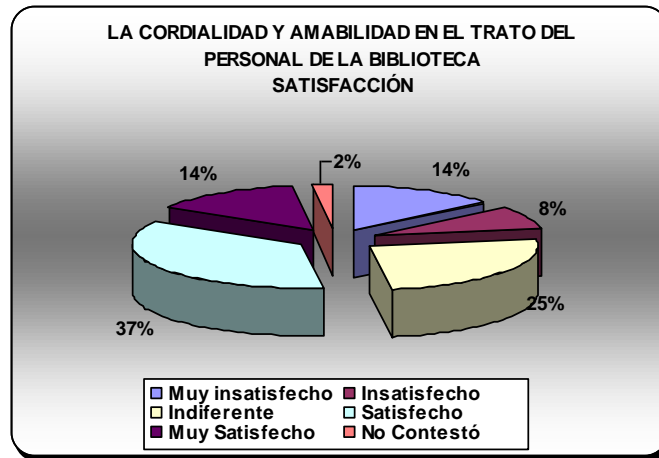
Figura 28 Satisfacción para la capacidad de resolución de preguntas estudiantes



En cuanto a la capacidad del personal en el mostrador el 45% de los estudiantes está satisfecho o muy satisfecho, el 31 se encuentra insatisfecho y un 24% se muestra indiferente. Respecto a la evolución el 43% cree que no ha cambiado, el 35 cree que ha mejorado y el 21% cree que ha empeorado.

La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la Biblioteca

Figura 29 Satisfacción en la amabilidad del trato del personal estudiantes

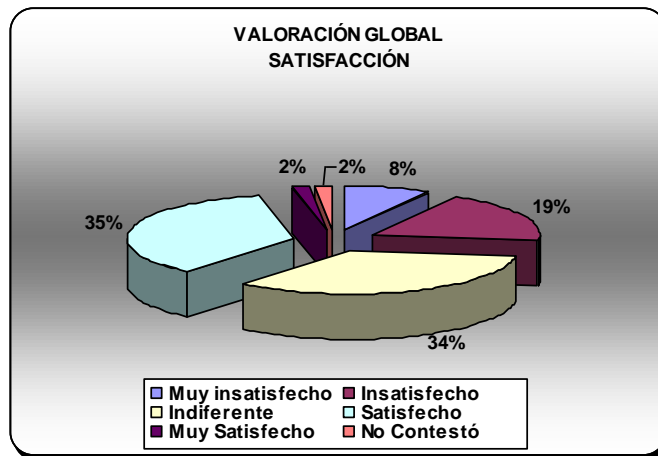


Respecto a la cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la Biblioteca el 51% de los estudiantes están satisfechos, el 25% indiferentes y el 22% se encuentran insatisfechos. En cuanto a evolución, el 42% cree que ha mejorado, el 35% cree que sigue igual, y el 21% cree que ha empeorado.

Valoración global

Valorar el servicio de Biblioteca considerado globalmente, es decir, considerando todos aquellos aspectos que creas son importantes cuando haces uso de este servicio.

Figura 30 Satisfacción en valoración global estudiantes



Respecto a la Biblioteca en general, el 37% está satisfecho, el 27% insatisfecho y un 34% indiferente. En cuanto a evolución un 42% cree que ha mejorado, un 31% cree que no ha cambiado y un 25% cree que ha empeorado.

Análisis gráfico de encuestas realizadas al personal docente

A continuación se detalla la tabulación de las respuestas obtenidas a la encuesta del personal docente de la Facultad de Ingeniería sobre su opinión de la Biblioteca principal de la Facultad de Ingeniería

Tamaño de la muestra: **27 Docentes**

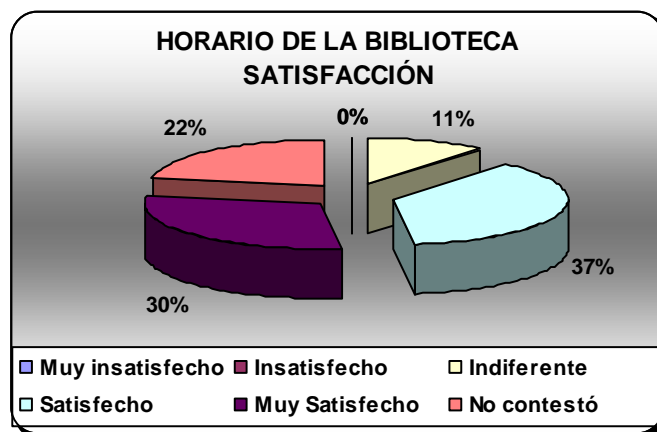
La muestra inicialmente era de 75, pero debido a la falta de colaboración de parte de estos, se tomó una muestra de 27 docentes.

Instalaciones y equipo

A continuación se describen los datos obtenidos al encuestar la muestra del personal docente. Tomando los factores correspondientes a instalaciones y equipo.

Horario de la Biblioteca

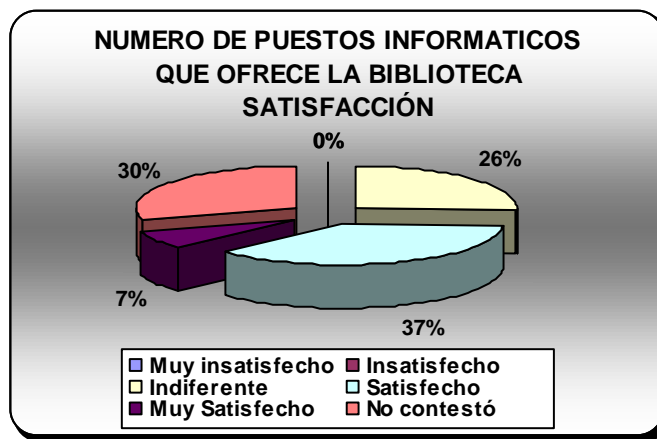
Figura 31 Satisfacción en horario de Biblioteca PD



El 67% de los docentes se encuentra satisfecho o muy satisfecho con el horario de la Biblioteca, el 11% se muestra indiferente. En cuanto a la evolución, el 67% considera que ha mejorado mucho y únicamente el 11% se muestra indiferente.

El número de puestos informáticos que ofrece la Biblioteca

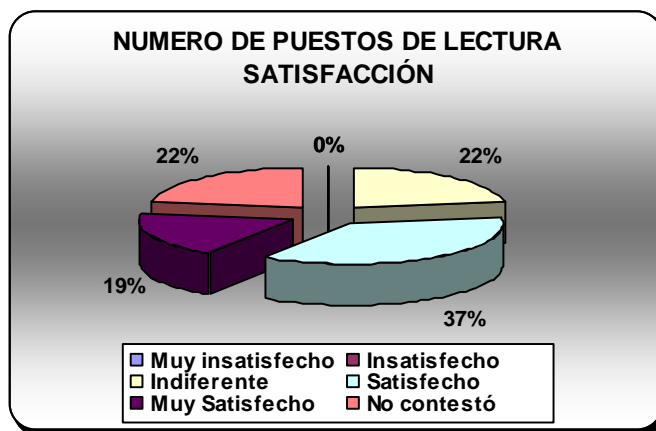
Figura 32 Satisfacción del número de puestos informáticos PD



En cuanto al número de puestos informáticos que ofrece la Biblioteca el 44% se encuentra satisfecho y un 26% indiferente. En la evolución el 67% cree que ha mejorado mucho y el 11% cree que no ha cambiado.

El número de puestos de lectura

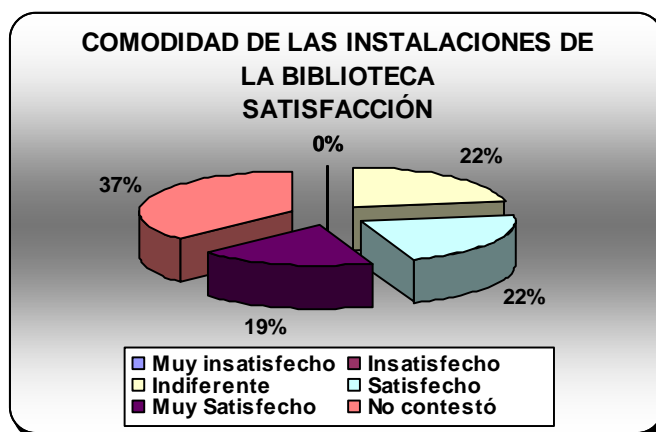
Figura 33 Satisfacción del número de puestos de lectura PD



El 56% de los docentes se encuentra satisfecho por el número de puestos de lectura y un 22% se encuentra indiferente. Un 48% cree que ha mejorado el número de puestos de lectura y un 22% cree que no ha cambiado.

La comodidad de las instalaciones de la Biblioteca

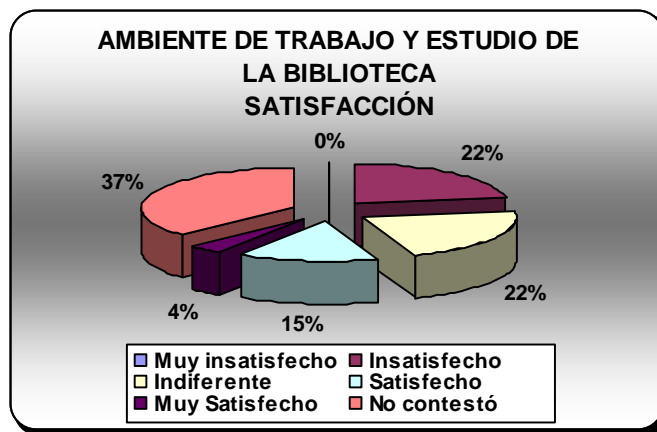
Figura 34 Satisfacción de la comodidad de las instalaciones PD



Respecto a la comodidad de las instalaciones de la Biblioteca el 37% se encuentra satisfecho, el 22% indiferente y el 37% no contesto a la pregunta. En cuanto a evolución el 63% considera que ha mejorado y el 15% cree que no ha cambiado.

El ambiente de trabajo y estudio de la Biblioteca

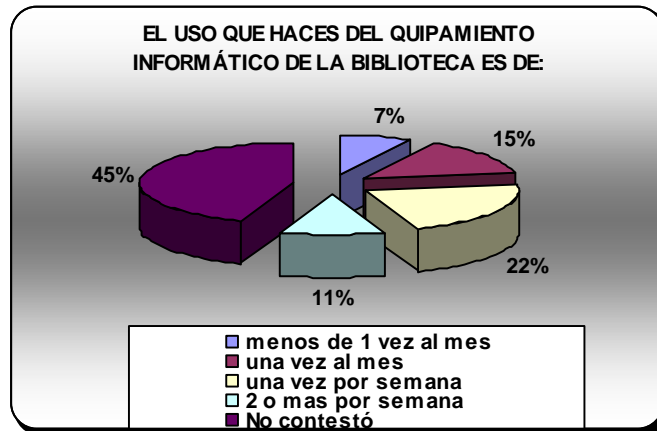
Figura 35 Satisfacción en el ambiente de trabajo y estudio PD



En cuanto al ambiente de trabajo en la Biblioteca el 19% se encuentra satisfecho, el 22% indiferente y un 22% insatisfecho. El 31% cree que ha evolucionado el ambiente de estudio y el 22% cree que no ha cambiado.

El uso que se hace del equipamiento informático de la Biblioteca personal docente

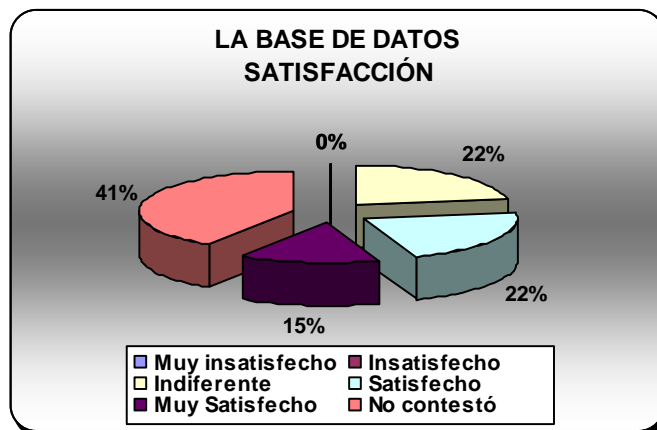
Figura 36. Uso del equipamiento informático PD



El 11% de los encuestados dijo que hace uso del equipamiento informático de la Biblioteca dos o más veces por semana, el 22% dijo que hace uso de estos una vez por semana, el 15% hace uso de estos una vez al mes y el 7% hace uso de estos menos de una vez al mes.

La base de datos

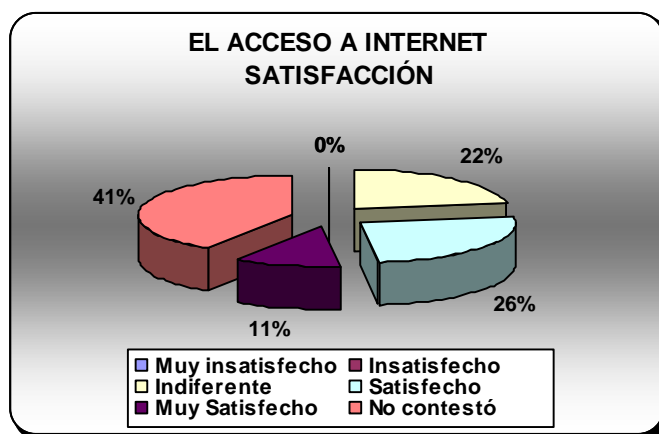
Figura 37 Satisfacción de la base de datos PD



El 41% de los encuestados no contestó a la pregunta de su satisfacción con la base de datos, el 37% se encuentra satisfecho con al misma y el 22% se muestra indiferente. En cuanto a la evolución, el 37% considera que ha mejorado mucho y un 22% cree que no ha cambiado. El 41% no contestó a la pregunta.

El acceso a *internet*

Figura 38 Satisfacción del acceso a *internet* PD



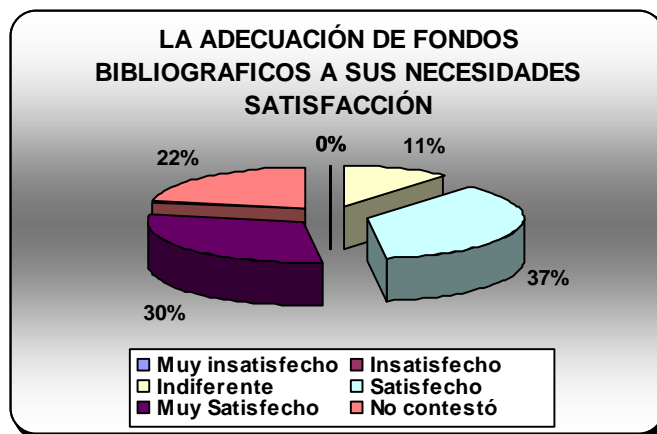
Respecto al acceso a Internet el 40% de los docentes no contestó, ya que no hacen uso de este servicio, el 47% se encuentra satisfecho y el 22% indiferente.

Recursos informativos

A continuación se detalla los resultados obtenidos al encuestar al personal docente de la Facultad de Ingeniería, respecto a los recursos informativos.

La adecuación de los fondos bibliográficos a las necesidades personal docente

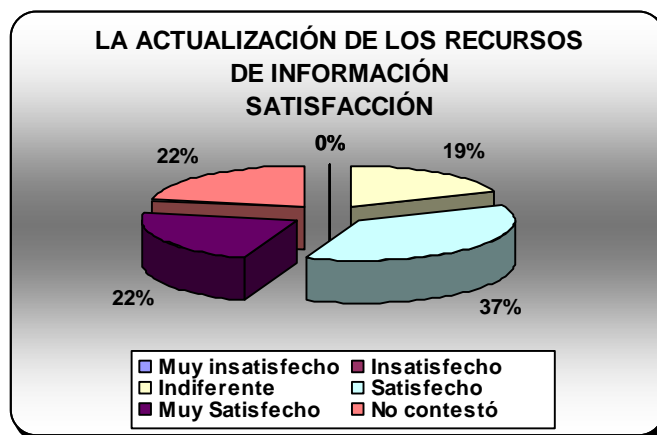
Figura 39 Satisfacción de la adecuación de fondos PD



El 67% del encuestado se encuentra muy satisfecho con los fondos bibliográficos de la Biblioteca y un 11% se encuentra indiferente.

La actualización de los recursos de información

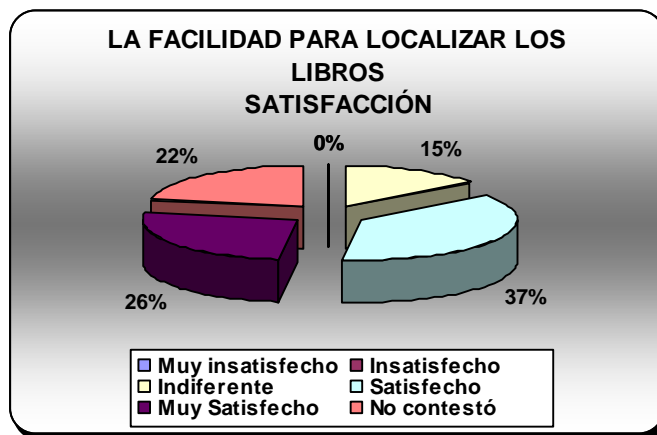
Figura 40 Satisfacción en la actualización de recursos de información PD



El 59% de los docentes esta satisfecho con la actualización de los recursos de información y el 19% se muestran indiferentes. Un 56% cree que ha mejorado y un 22% cree que no ha cambiado.

La facilidad para localizar los libros

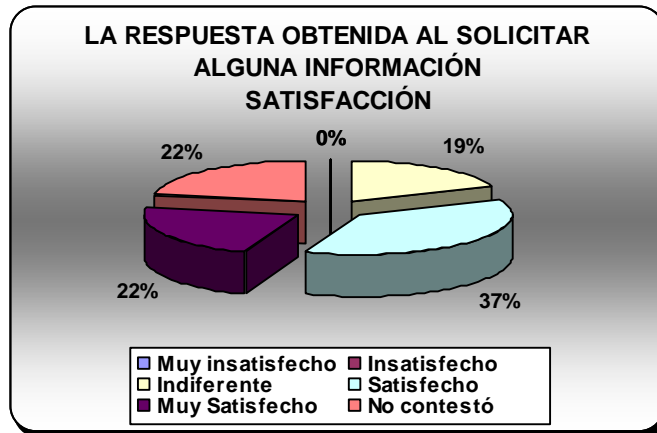
Figura 41 Satisfacción en facilidad para localizar libros PD



El 63% de los docentes se encuentran satisfechos con la facilidad de localizar libros, en cuanto a evolución el 63% considera que este servicio ha mejorado mucho.

La respuesta obtenida al solicitar alguna información

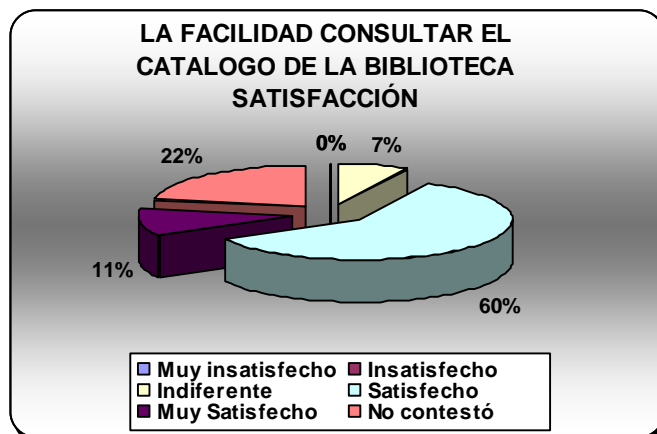
Figura 42 Satisfacción al solicitar información PD



En cuanto a la respuesta obtenida a solicitar alguna información, la mayoría se encuentra satisfecha. Respecto a su evolución el 69% considera que este servicio ha mejorado mucho.

La facilidad para consultar el catálogo de la Biblioteca

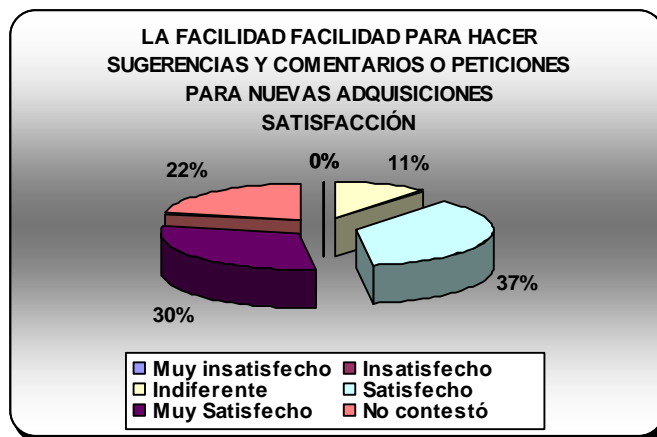
Figura 43 Satisfacción en la facilidad para consultar catálogo PD



Respecto a la facilidad para consultar el catalogo de la Biblioteca el 71% se encuentra satisfecho y el 7% se muestra indiferente al respecto. En cuanto a su evolución, el 71% considera que ha mejorado mucho y el 7% cree que no ha cambiado.

La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

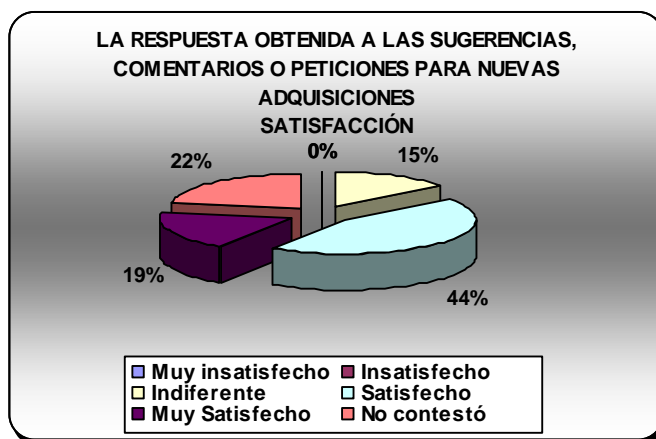
Figura 44 Satisfacción en facilidad a hacer sugerencias PD



El 67% esta muy satisfecho con al facilidad para hacer sugerencias o comentarios. Respecto a la evolución el 71% considera que este servicio ha mejorado mucho.

La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

Figura 45 Satisfacción en respuestas obtenidas a sugerencias PD



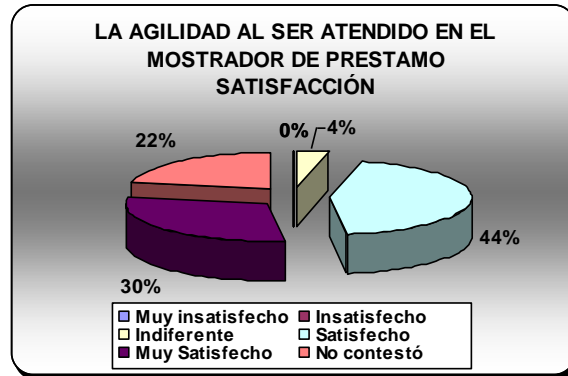
Respecto a la respuesta obtenida a las sugerencias o comentarios el 63% está muy satisfecho con el servicio y un 15% se encuentra indiferente. En cuanto a como ha evolucionado el servicio el 67% cree que ha mejorado mucho y el 11% cree que no ha cambiado.

El préstamo

A continuación se presentan los datos obtenidos al encuestar al personal docente respecto al factor préstamo y su satisfacción con el servicio prestado.

La agilidad para ser atendido en el mostrador de préstamo

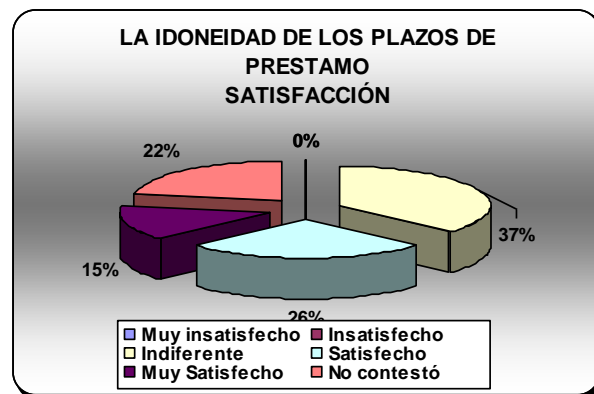
Figura 46 Satisfacción en agilidad a ser atendido en mostrador PD



El 74% está satisfecho o muy satisfecho por la agilidad al ser atendidos en el mostrador de préstamos. Un 74% cree que este servicio ha mejorado mucho en los últimos tiempos.

La idoneidad de los plazos de préstamo

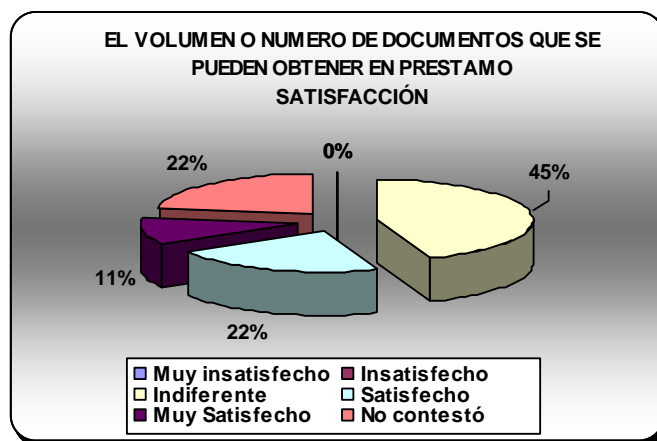
Figura 47 Satisfacción en idoneidad de los plazos de préstamo PD



Respecto a la idoneidad de los plazos de préstamo, el 41% está satisfecho, el 37% se muestra indiferente. En cuanto a la evolución el 49% cree que esto no ha cambiado, el 29% cree que ha mejorado.

El volumen o número de documentos que se puede obtener en préstamo

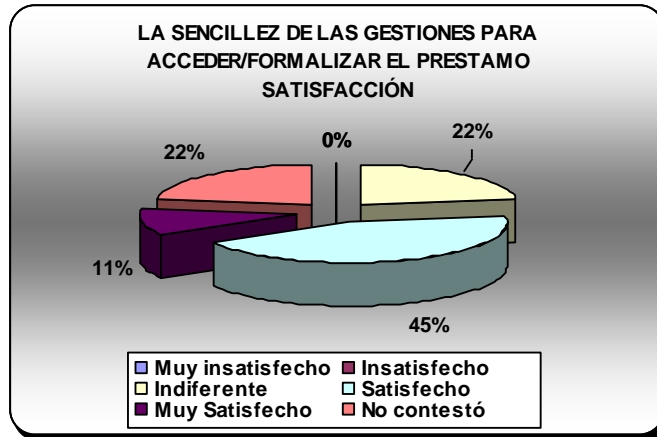
Figura 48 Satisfacción en el volumen de documentos para préstamo PD



En cuanto al volumen de documentos que se pueden obtener en préstamo, el 33% está satisfecho y el 45% se muestra indiferente.

La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo

Figura 49 Satisfacción en sencillez para formalizar préstamo PD



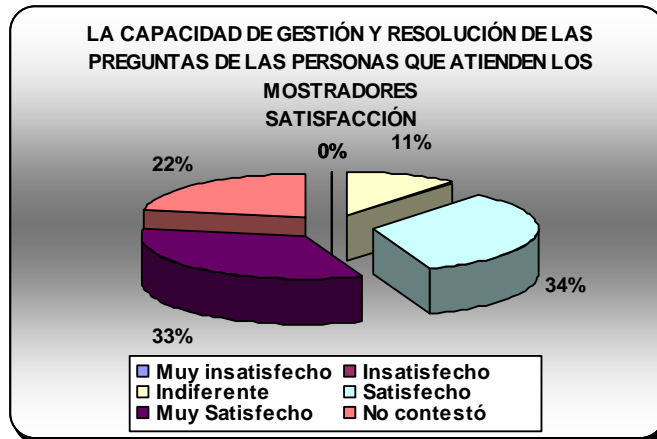
Respecto a la sencillez para formalizar el préstamo, el 56% se muestra satisfecho y un 22% se encuentra indiferente. Además, un 56% cree que este servicio ha mejorado mucho en los últimos años.

El personal de la Biblioteca

A continuación tenemos los resultados respecto al personal de la Biblioteca evaluado por el personal de la Biblioteca. Se evaluará la capacidad de gestión y resolución de preguntas a usuarios, su cordialidad y amabilidad en el trato.

La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden en los mostradores

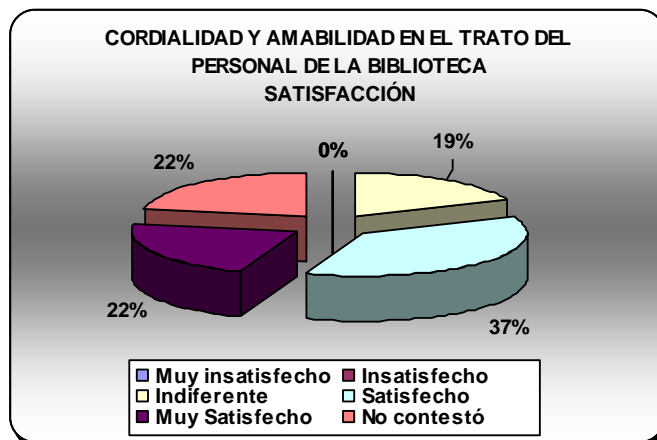
Figura 50 Satisfacción de resolución de preguntas en mostrador



La mayoría de los docentes se encuentran satisfechos con la capacidad de resolución de preguntas por parte del personal de la Biblioteca.

La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la Biblioteca

Figura 51 Satisfacción en la amabilidad del trato del personal



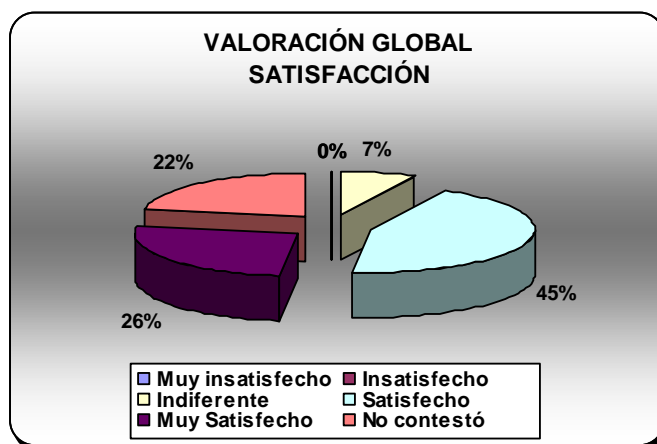
Respecto a la cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la Biblioteca el 59% está satisfecho y el 19% se muestra indiferente. En cuanto a

evolución el 56% considera que ha mejorado mucho y el 22% que no ha cambiado.

Valoración global

Valorar el servicio de Biblioteca considerado globalmente, es decir, considerando todos aquellos aspectos que creas son importantes cuando haces uso de este servicio.

Figura 52 Satisfacción en Valoración Global



El 71% de los encuestados esta satisfecho con la Biblioteca en general, así también el 71% de los encuestados considera que la mejorado mucho la Biblioteca.

Análisis gráfico de encuestas realizadas a personal administrativo y de servicios

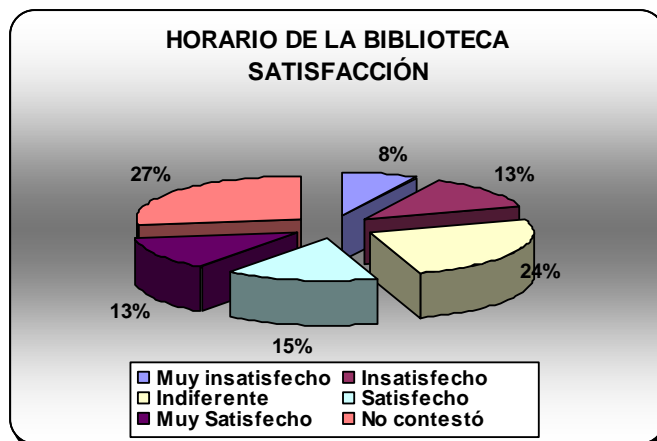
A continuación se detalla la tabulación de las respuestas obtenidas a la encuesta del personal Administrativo y de servicios de la Facultad de Ingeniería sobre su opinión de la Biblioteca principal de la Facultad de Ingeniería “Ingeniero Mauricio Castillo Contoux”.

Instalaciones y equipo

A continuación podemos ver los resultados obtenidos al encuestar al personal administrativo en los factores de instalaciones y equipo.

Horario de la Biblioteca

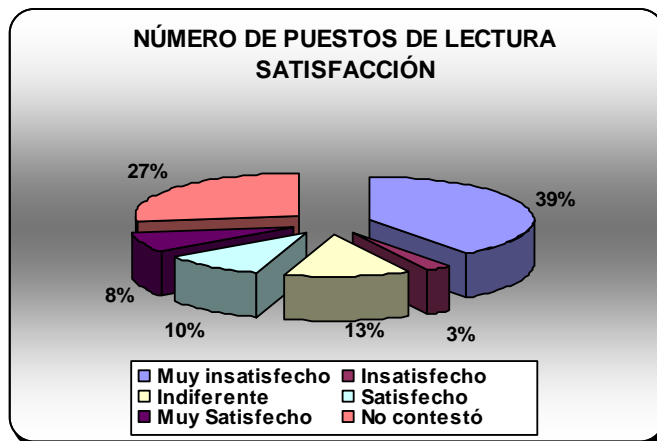
Figura 53 Satisfacción en horario de Biblioteca PA



El 24% del personal administrativo le es indiferente el horario, el 28% está satisfecho y el 21% está insatisfecho.

El número de puestos de lectura

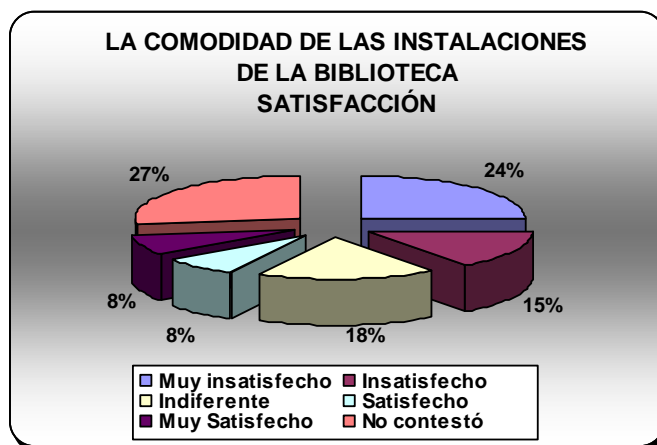
Figura 54 Satisfacción en números de puesto de lectura PA



El 42% está insatisfecho con el número de puestos de lectura, el 18% esta satisfecho y el 15% indiferente. En cuanto a evolución consideran que ha mejorado mucho.

La comodidad de las instalaciones de la Biblioteca

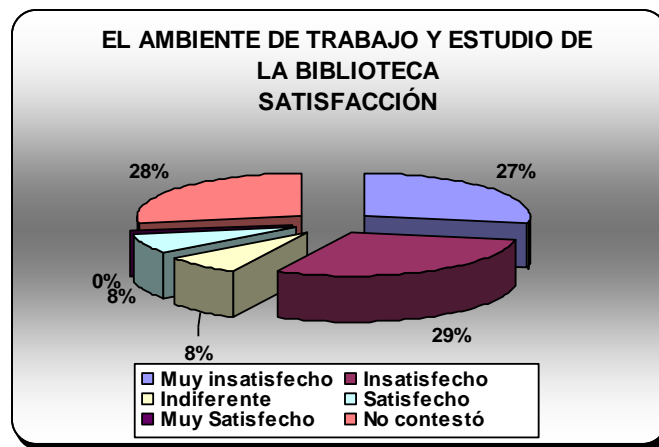
Figura 55 Satisfacción en la comodidad de las instalaciones PA



Respecto a la comodidad de las instalaciones la mayoría esta insatisfecha, pero aun así consideran que ha mejorado mucho en los últimos tiempos.

El ambiente de trabajo y estudio de la Biblioteca

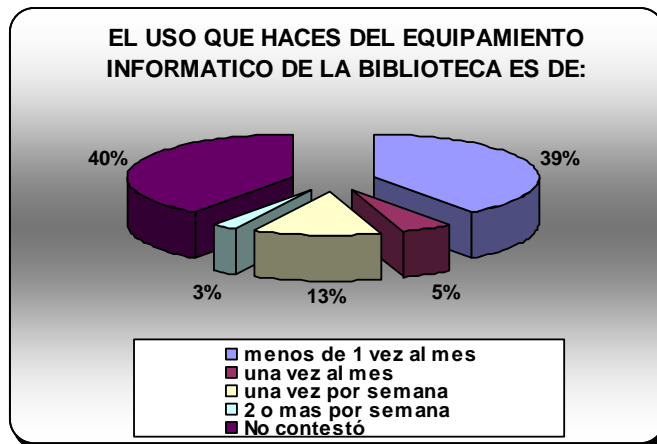
Figura 56 Satisfacción del ambiente de trabajo y estudio



La mayoría se encuentra muy insatisfecha con el ambiente de trabajo y estudio de la Biblioteca. En cuanto a evolución el 29% piensa que no ha cambiado y el 25% cree que ha empeorado.

El uso que haces del equipamiento informático de la Biblioteca personal administrativo

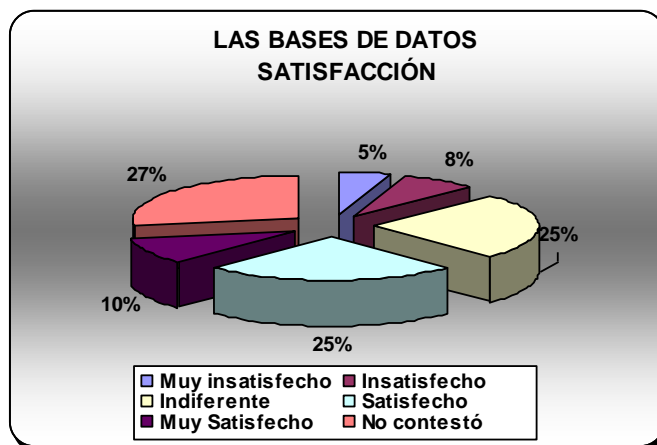
Figura 57 Satisfacción con el equipamiento informático PA



El 40% del encuestado no contestó la pregunta al uso que hace del equipamiento informático de la Biblioteca, el 39% contestó que lo utiliza menos de una vez al mes y un 13% contestó que lo utiliza una vez por semana.

La base de datos

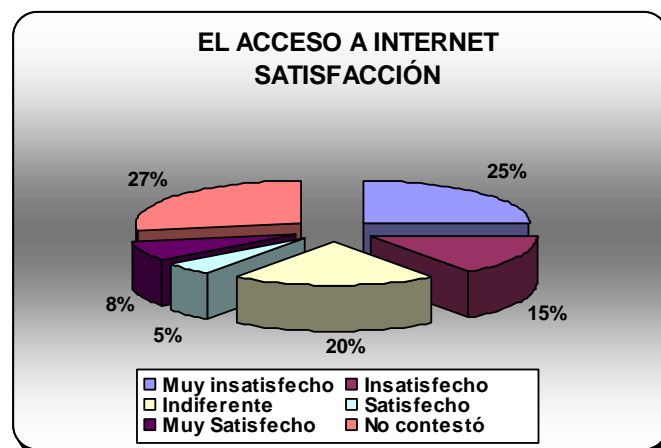
Figura 58 Satisfacción con la base de datos PA



Según la encuesta el 35% se encuentra satisfecho con la base de datos y un 25% se muestra indiferente. Mientras que un 37% considera que ha mejorado mucho y un 30% creen que no ha cambiado.

El acceso a *internet*

Figura 59 Satisfacción con el acceso a Internet PA



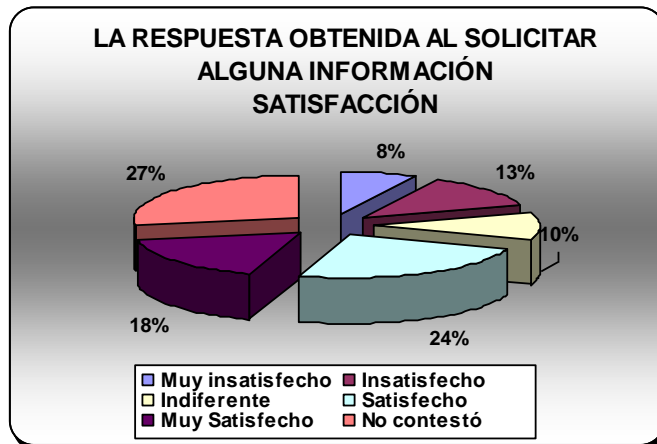
El 20% de los encuestados se muestra indiferente en cuanto al acceso de Internet de la Biblioteca, el 13% se encuentra satisfecho y el 40% insatisfecho. Pero en cuanto a evolución el 40% cree que ha mejorado.

Recursos informativos

A continuación se encuentra el análisis de los datos obtenidos al encuestar a la muestra de personal administrativo respecto a los recursos informativos.

La respuesta obtenida al solicitar alguna información

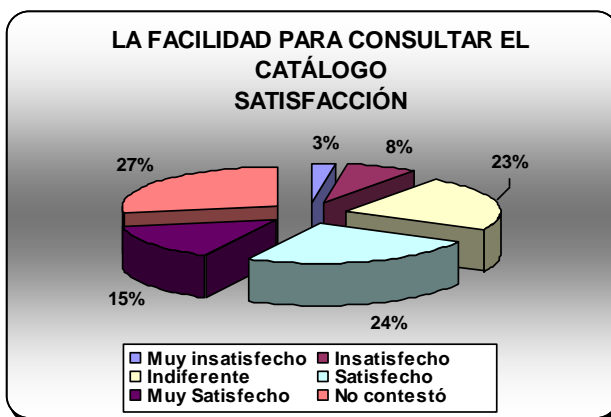
Figura 60 Satisfacción de respuesta obtenida al solicitar información PA



El 42% de los encuestados se encuentra satisfecho por la respuesta obtenida al solicitar alguna información. En cuanto a evolución el 38% cree que ha mejorado, el 27% que no ha cambiado y el 18% que ha empeorado

La facilidad para consultar el catálogo de la Biblioteca

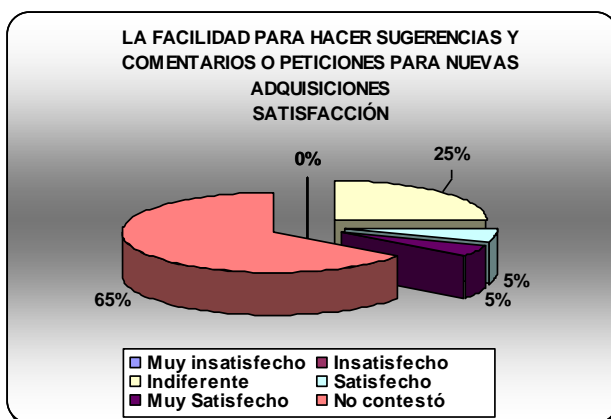
Figura 61 Satisfacción en la facilidad al consultar el catálogo PA



El 39% de los encuestados está satisfecho con la facilidad para consultar el catálogo, el 23% le es indiferente y el 11% está insatisfecho. Respecto a evolución el 35% cree que ha mejorado, el 24% cree que no ha cambiado y el 6% cree que ha empeorado.

La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

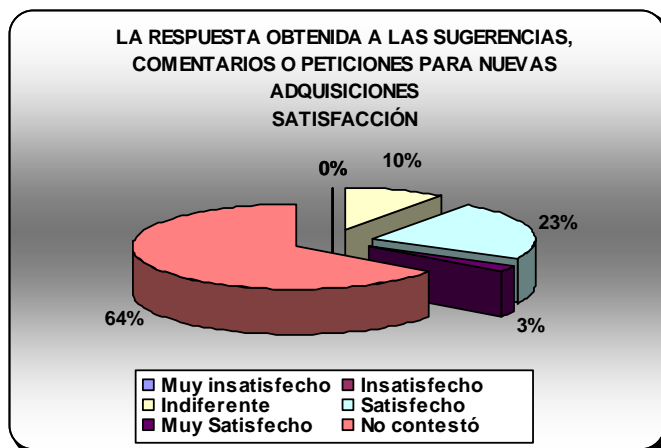
Figura 62 Satisfacción para hacer sugerencias para adquisiciones PA



El 65% no contestó a la pregunta sobre la facilidad para hacer sugerencias y comentarios, el 25% se muestra indiferente. En cuanto a evolución el 64% no contestó la pregunta y el 20% cree que ha mejorado mucho.

La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

Figura 63 Satisfacción respuesta obtenida a sugerencias PA



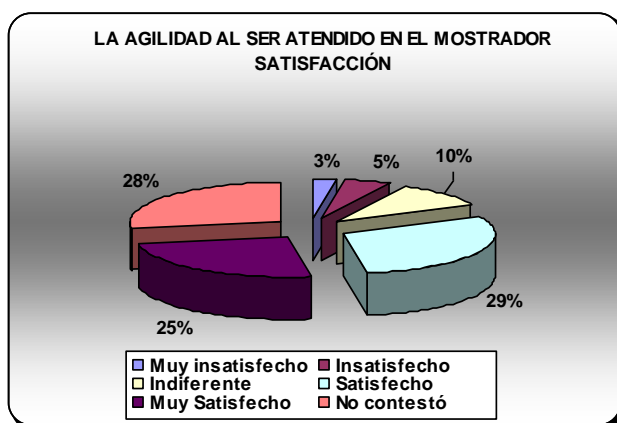
El 64% no contestó a la pregunta sobre la respuesta al hacer sugerencias y comentarios, el 23% se muestra indiferente. En cuanto a evolución el 64% no contestó la pregunta y el 20% cree que ha mejorado mucho.

El préstamo

A continuación se presenta el análisis de las encuestas al personal administrativo respecto al préstamo de libros de la Biblioteca.

La agilidad para ser atendido en el mostrador de préstamo

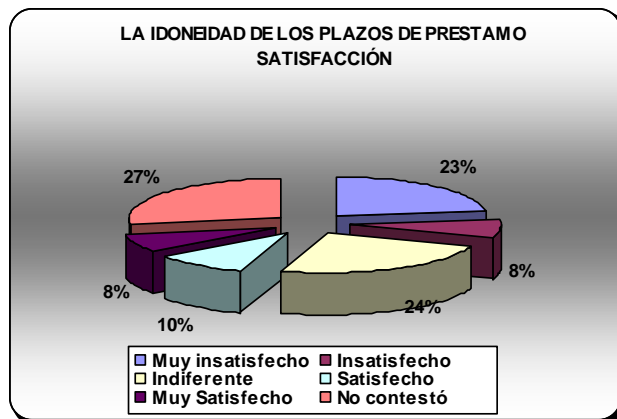
Figura 64 Satisfacción sobre agilidad al ser atendido en mostrador PA



En cuanto a la agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamos la mayoría contestó que está satisfecha con este servicio. En cuanto a evolución también la mayoría considera que ha mejorado mucho.

La idoneidad de los plazos de préstamo

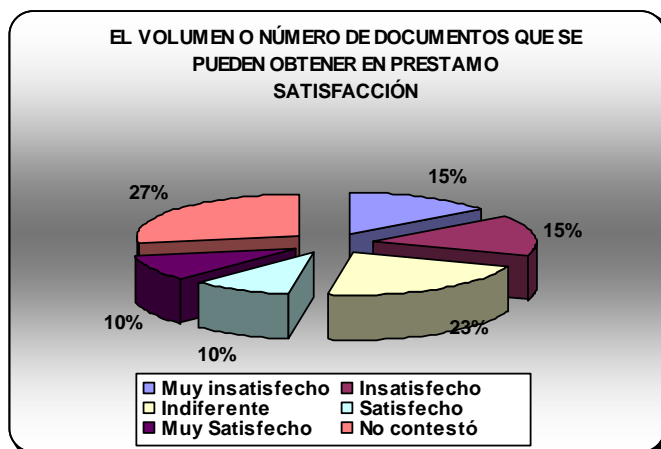
Figura 65 Satisfacción en idoneidad de plazos PA



En cuanto a la idoneidad de los préstamos el 24% se muestra indiferente, el 31% insatisfecho y el 18% satisfecho. En cuanto a evolución el 37 cree que no ha cambiado, el 25% cree que ha mejorado y el 10% cree que ha empeorado.

El volumen o número de documentos que se puede obtener en préstamo

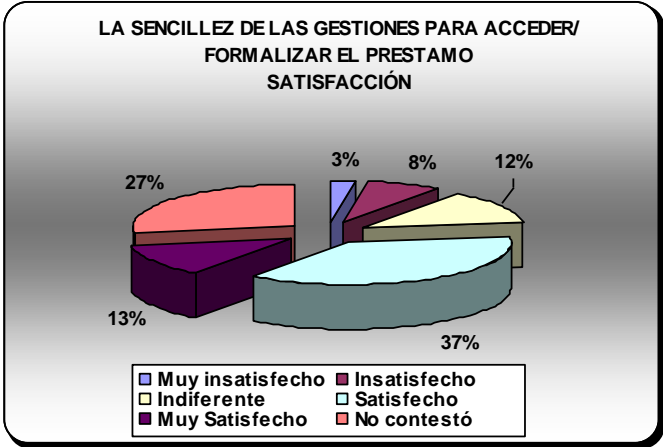
Figura 66 Satisfacción número de documentos que se obtienen en préstamo PA



Respecto al volumen de prestamos el 30% esta insatisfecho, el 23% indiferente. En cuanto a evolución el 29% considera que no ha cambiado, el 28% cree que ha empeorado y el 16% que ha mejorado.

La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo

Figura 67 Satisfacción sencillez en formalizar préstamo PA



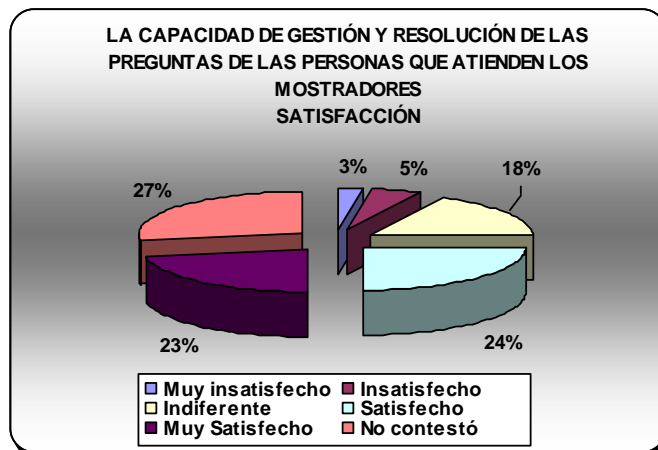
Respecto a la sencillez para formalizar el préstamo el 50% se encuentra satisfecho con el servicio, el 12% indiferente y el 11% insatisfecho. En cuanto a evolución el 33% cree que ha mejorado, el 25% cree que sigue igual y el 15% cree que ha empeorado.

El personal de la Biblioteca

A continuación se detalla el análisis de los resultados obtenidos al encuestar al personal administrativo respecto al servicio brindado por el personal de la Biblioteca.

La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden en los mostradores

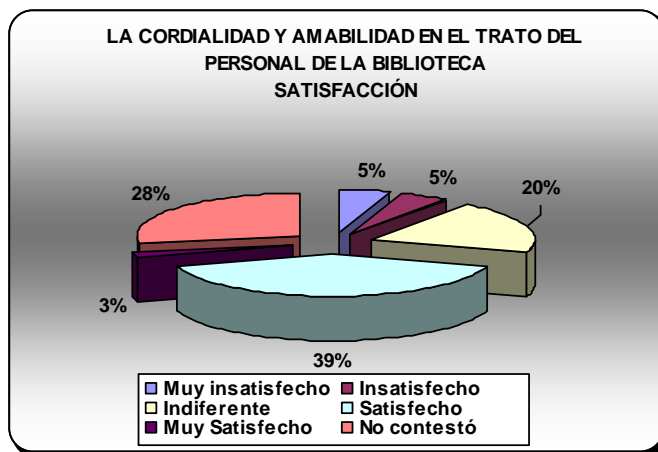
Figura 68 Satisfacción capacidad de gestión y resolución de preguntas PA



En cuanto a la capacidad de resolución de preguntas por las personas que atienden el mostrador el 47% se encuentra muy satisfecho, el 18% indiferente y el 8% insatisfecho. En cuanto a evolución la mayoría considera que ha mejorado este servicio.

La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la Biblioteca

Figura 69 Satisfacción en amabilidad en el trato del personal PA

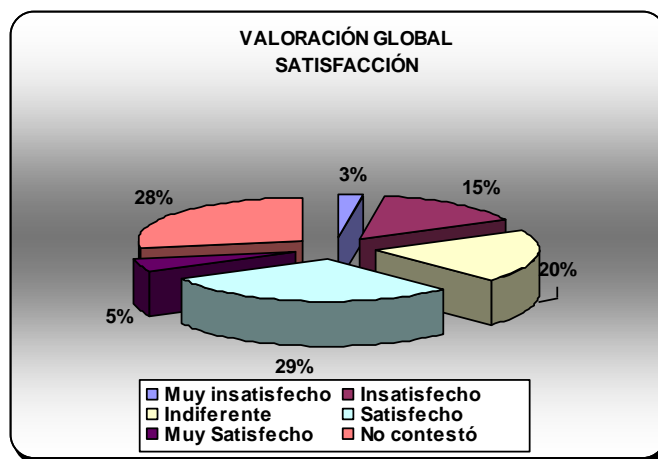


Respecto a la cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la Biblioteca la mayoría se muestra satisfecha y consideran que ha mejorado mucho en los últimos tiempos.

Valoración global

Valorar el servicio de Biblioteca considerado globalmente, es decir, considerando todos aquellos aspectos que creas son importantes cuando haces uso de este servicio.

Figura 70 Satisfacción en valoración global PA



Tomando en cuenta todos los aspectos de la Biblioteca el 34% de los encuestados está satisfecho con el servicio y un 52% cree que ha mejorado mucho.

7. MEJORAS

Propuesta de estándares

El objetivo de estos estándares es apoyar de evaluación de las Bibliotecas. Diferentes actores del mundo universitario han enfatizado la necesidad de contar con instrumentos de esta naturaleza, con el propósito de apoyar los procesos de autoevaluación institucional y de acreditación de carreras y programas de postgrado. La creciente preocupación de las universidades, del Estado y de la sociedad en general, por asegurar la calidad y garantizar la fe pública respecto de las instituciones que componen el sistema nacional de Educación Superior, demanda la existencia de estos estándares.

Los estándares aquí presentados son de carácter cualitativo y cuantitativo; sin embargo, a lo largo de ellos se hacen reiterados llamados a considerar que las diferencias de misión, proyecto educativo, visión, valores, historia, recursos y tipo de usuarios establecen distinciones entre las instituciones que deben considerarse al aplicar éstos y otros estándares. Estos estándares presentan los niveles recomendados para las Bibliotecas universitarias chilenas que han demostrado ser el mejor punto de referencia a nivel latinoamericano y se han realizado modificaciones para que se acomoden al sistema Bibliotecario guatemalteco. Se ha tenido en consideración las crecientes demandas que ejercen sobre la Biblioteca universitaria los cambios producidos en los últimos años, tanto en gestión y tecnologías de la información, como en la administración de los espacios de estudios físicos y virtuales. La razón de ser de estos estándares es que sean aplicables a la realidad nacional, que reconozcan la diversidad de las distintas instituciones, que expresen un razonable nivel de consenso, que consideren las Bibliotecas

universitarias de una manera multidimensional. Desde un punto de vista sistémico, se ha cuidado que los estándares reflejen las entradas, los procesos, los servicios, los resultados y los impactos.

Debido a la gran necesidad de mejorar la educación superior en Guatemala, y siendo las Bibliotecas y centros de información factores claves para este desarrollo se ve en la necesidad de poner estándares, los cuales ayudarán a elevar la calidad de los servicios bibliotecarios. A continuación se presentan 7 estándares de carácter cualitativo y cuantitativo. Estos estándares fueron tomados de la Guía de Estándares de Bibliotecas chilenas 2da. Edición y modificados para que fueran adaptables al sistema Bibliotecario de la Facultad de Ingeniería de la Universidad San Carlos de Guatemala. Las personas que estuvieron a cargo de la modificación de los estándares fueron, la estudiante epesista encargada del proyecto de evaluación de la Biblioteca y el coordinador de la Biblioteca que fue la persona que propuso estos estándares.

Metodología para la implementación de estándares

Para la implementación de estos estándares será necesario que se involucren todas las áreas de interés para la Facultad de Ingeniería. Se deberá analizar los 7 estándares propuestos con el fin de no omitir ningún detalle que sea de importancia y que se apliquen aquellos estándares que se adecuen a las necesidades y la realidad de la Biblioteca. El fin primordial de la implementación de los estándares es el de mejorar el servicio y la calidad de la Biblioteca.

La implementación de los estándares se divide en las siguientes fases:

Fase de planeación

- Evaluación de la situación actual, este paso ya está realizado por lo que no hay razón para volverse a analizar.
- Creación de un comité Bibliotecario que agrupe las diferentes áreas de la Facultad de ingeniería.
- Revisar uno a uno los estándares, para determinar si aplican al sistema Bibliotecario guatemalteco, y posiblemente agregar otros que hayan quedado omitidos. El comité será el encargado de la revisión de estos estándares.

Fase de estudio y aprobación

- Presentar dicho análisis a las Autoridades de la Facultad de ingeniería, para que estudien la propuesta y esta sea aprobada.

Fase de implementación

- Luego de su aprobación, se iniciará con el proceso de implementación. El comité de Biblioteca, el encargado y personal interno de la Biblioteca serán las personas designadas para la implementación.

Fase de difusión y seguimiento

- Cuando los estándares estén implementados se deberá iniciar la fase de difusión y seguimiento del proyecto. La difusión se encargara de informarles a todos los usuarios de la Biblioteca (estudiantes de la

facultad y de otras universidades, personal administrativo y personal docente e investigador) las nuevas políticas e indicadores de eficiencia que tendrá la Biblioteca. Mientras que la etapa de seguimiento la llevará a cabo internamente el coordinador de la Biblioteca y de forma externa el comité de Biblioteca esto con el fin de que se cumplan los estándares. Todos los datos, información de los indicadores deberán ser presentados a final de ciclo para comparar los cambios y mejoras que se han tenido, así como evaluar los resultados y discutir posibles cambios.

A continuación se presentan los siete estándares propuestos con sus respectivas divisiones.

Estándar 1: Misión y estructura de la Biblioteca universitaria

La Biblioteca es un servicio de vital importancia para las universidades, puesto que es una combinación orgánica de personas, recursos, colecciones locales y virtuales e infraestructura, cuyo propósito es apoyar a los usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento.

La información y el conocimiento son esenciales en el establecimiento de los objetivos de la universidad. Las formas mediante las cuales la información es seleccionada, adquirida, almacenada, procesada y distribuida, determinarán el nivel de éxito de la docencia, la investigación y la extensión.

Cada institución tiene una combinación única de objetivos, programas y expectativas. Ellas están influidas por su historia, su misión, su ubicación geográfica y sus obligaciones con otras instituciones.

En la redacción del presente estándar se ha adoptado la perspectiva de la planificación estratégica. Anteponiendo entonces la declaración de misión, visión y valores a la determinación de la dependencia jerárquica y la estructura de la Biblioteca universitaria.

Misión

La misión debe ser redactada con gran cuidado a fin de incluir los propósitos esenciales de la institución, dejando fuera aquellos no relevantes a su quehacer. De esta forma, la misión es orientadora en cuanto deja en claro aquellos aspectos en los que la organización debe invertir esfuerzos y aquellos en que no.

Debe definir claramente qué espera lograr a través de la determinación de los usuarios, cobertura geográfica y nivel de calidad a alcanzar y considerar los ámbitos de competencia que constituyan un desafío para los miembros de la Biblioteca universitaria.

Visión

La visión constituye la imagen del futuro que se desea crear, escrita en tiempo presente e indica la situación futura deseada. Esta visión debe ser conocida por todos los miembros.

Plan estratégico de desarrollo

Debe existir un plan estratégico de desarrollo de la Biblioteca universitaria compuesto, entre otros elementos, de un conjunto de objetivos de desarrollo de corto y mediano plazo. El plan estratégico de Biblioteca debe ser concordante con la misión, visión y el plan estratégico de la universidad, además debe ser

formal, y concordado con la dirección superior de la universidad y el personal de la Biblioteca.

Los objetivos en él establecidos deben ser realizables, medibles (logros), cuantificables (recursos) y dimensionables en el tiempo, ver página 140, propuesta de plan estratégico.

Estructura

Es de suma importancia que la Biblioteca cuente con una estructura jerárquica bien establecida, que las dependencias estén bien estructuradas, que exista una estructura interna y una buena administración de personal

Dependencia

La Biblioteca universitaria debe depender de la Decanatura. Ella debe apoyar y contribuir al cumplimiento de estos estándares. El Director de la Biblioteca debe formar parte de los comités o consejos académicos generales de la Facultad de Ingeniería.

Estructura interna

La Biblioteca debe contar con una administración flexible para adecuar los procesos a la evolución de su propia definición.

Las políticas, los reglamentos y los manuales de procedimientos deben ser sancionados por las autoridades correspondientes de la Biblioteca universitaria y deben estar a disposición de todos los interesados. Las políticas, reglamentos y manuales deben ser actualizados permanentemente.

Administración del personal

La selección del personal es responsabilidad del Director de Biblioteca. El personal seleccionado debe responder al perfil de personas que se requieren para cumplir la misión, visión y valores de la organización.

Estándar 2: Gestión de recursos de información

La Biblioteca universitaria debe ser un centro de información, de forma tal que su misión se cumplirá si realiza gestión de información. La gestión de información incluye selección, adquisición, organización, control, diseminación y uso de información en todas sus variedades de fuentes y soportes, relevante para la efectiva operación de las organizaciones.

La gestión de información contempla también desarrollar equilibrios entre recursos de información actual y permanente, entre información local y virtual, entre recursos de información propios y el acceso a recursos contra demanda en el momento que se requieren y en la diversificación de soportes de información analógicos y digitales, mono y multimediales.

El concepto de gestión de recursos de información considera a la Biblioteca universitaria no sólo como un agente que consume información elaborada por otros, sino también le asigna un rol protagónico en la sistematización y comunicación de los conocimientos necesarios para mejorar la disponibilidad de recursos para el estudio y aprendizaje, la preservación y comunicación del conocimiento generado en la universidad, la mantención de la memoria intelectual de la institución y la preservación de la identidad cultural.

El programa de gestión de recursos de información

La Biblioteca debe disponer de un programa de gestión de recursos de información. Dicho programa deberá ajustarse a los siguientes requerimientos:

- Tener en cuenta el plan estratégico de la universidad.
- Ser conocido, aceptado y apoyado por la institución.
- Ser revisado regularmente.
- Ser elaborado a partir de las necesidades reales.
- Supone la evaluación previa de los recursos de información existentes.

Programa de gestión de información permanente

Se puede incluir un análisis detallado de los distintos contenidos temáticos, describiendo la amplitud y profundidad temática de los recursos de información, en forma normalizada, uniforme y detallada. Se dividen los recursos de información en áreas del conocimiento, incluyendo la siguiente información:

- Soportes de la información.
- Criterios de amplitud: adecuada diversidad y profundidad de los contenidos temáticos.
- Criterios de suficiencia: cantidad de ejemplares disponibles de acuerdo al número de usuarios.
- Criterios de vigencia: grado de actualidad de la información contenida en las publicaciones.
- Relaciones interdisciplinarias.
- Políticas alternativas de acceso a otros recursos de información.

Recomendaciones cualitativas

La cantidad de recursos de información, así como su composición local o digital, debe ser proporcional al número de usuarios presenciales y no presenciales, y de la didáctica.

Las categorías de recursos de información a considerar en relación con los distintos tipos de usuarios incluyen:

- Fondo básico para el estudio que respalde la docencia.
- Fondo cultural que cubra la formación integral del individuo.
- Fondo básico para el profesorado, específicos para la enseñanza.
- Fondo para la investigación (tesis, informes, información actual).
- Fondo de apoyo a la gestión universitaria.
- Colecciones de interés para la institución que tengan un valor específico: temas locales, trabajos especializados en un campo determinado.

Los recursos de información disponibles físicamente deben proporcionar, al menos, la bibliografía básica y complementaria para el estudiante presencial y el académico. Asimismo, los recursos de información digital, disponibles en forma virtual, deben cubrir la bibliografía básica y complementaria para el estudiante.

La Facultad debe depositar en Biblioteca un ejemplar de todo trabajo de graduación (o su equivalente para todos los títulos y grados impartidos) y cualquier otro producto intelectual (libros, revistas, etc.) generado en la institución.

Se debe cumplir la ley de Propiedad Intelectual y aplicar una política de uso justo de información con fines académicos.

Selección

Los recursos de información de la Biblioteca universitaria deben incluir todos los soportes del conocimiento que sean útiles en el quehacer universitario.

El desarrollo de los recursos de información debe basarse en un proceso permanente de evaluación que permita determinar las fortalezas y debilidades de ésta y que conlleve la adopción de medidas tendientes a lograr un equilibrio y coherencia, fortaleciendo aquellos recursos de información correspondientes a las áreas más demandadas por los usuarios.

Principios generales de la selección

Un programa de gestión de recursos de información debe considerar como base la relación acceso versus existencia de recursos de información propios o externos (físicos o virtuales), así como debe asegurar la selección, adquisición y descarte de materiales, permitiendo mantener colecciones actualizadas, libres de material sin valor y en constante desarrollo. Ésta deberá respaldar los programas de docencia de pregrado y posgrado, de investigación y de extensión universitaria.

Criterios de selección

Los siguientes criterios de selección están ordenados de acuerdo a su importancia. La ponderación de cada uno de ellos será en función de las líneas de gestión de los recursos de información de cada Biblioteca universitaria. El

precio no se ha considerado como un criterio de decisión en la selección, aunque puede llegar a ser un criterio decisivo a la hora de la compra.

- Contenido temático: se valora si son fondos de lectura obligatoria o complementaria para los programas de docencia e investigación de la facultad. También se valoran los fondos correspondientes a áreas temáticas definidas como prioritarias en los planes estratégicos de cada institución.
- Calidad: se valora si son trabajos y autores fundamentales para una materia, si son trabajos que aportan nuevas teorías, conocimientos o enfoques, si son obras generales, especiales o de divulgación.
- Previsión de uso: se valora la petición realizada por miembros del personal académico y docente. La recomendación como libro básico o de consulta, para los planes de estudio, así como de libros de interés general de temas no específicos de los planes de estudio e investigación.
- Adecuación a la colección: se valora la adecuación de la obra al desarrollo de una colección equilibrada y coherente, si forma parte del núcleo de la misma, si desarrolla líneas específicas o si cubre lagunas existentes. Asimismo, se tendrá en cuenta el nivel de cobertura de la materia.

Procesamiento y organización

Los recursos de información existente en la Biblioteca deben ser procesados y organizados de acuerdo a normas, válidas a nivel nacional e internacional, permitiendo el rápido y fácil acceso en el momento que el usuario lo requiera.

Recomendaciones cuantitativas

Es importante señalar que la base de una buena Biblioteca es la adecuada selección de los recursos de información, junto con la disponibilidad de volúmenes físicos o accesos a publicaciones digitales.

Respecto a los aspectos cuantitativos que afectan a la dimensión y crecimiento de los recursos de información físicos y virtuales, se reconoce la dificultad en fijar normas comunes para todas las Bibliotecas universitarias, debido a las diferencias existentes entre ellas. No obstante, se establecen recomendaciones generales que sirvan de referencia y que, en cualquier caso, cada Biblioteca debe adaptar a su situación particular.

Información permanente

Para que exista una información permanente se debe tener tanto recursos mínimos de información, relación alumno por volumen.

Recursos mínimos de información

Los recursos mínimos que la Biblioteca deberá tener respecto a sus colecciones es la siguiente:

- 50.000 volúmenes monográficos.
- 15 volúmenes por alumno; considerando la colección total de la Biblioteca.
- 100 volúmenes por cada profesor jornada completa equivalente.
- A lo menos un 50% de la colección deberá estar compuesta por volúmenes físicos.

Información actual

Para que una Biblioteca funcione de manera adecuada debe proporcionar información adecuada y actual, tanto en publicaciones de texto, como revistas investigaciones y estudios recientemente realizados.

Publicaciones periódicas texto completo

- 8 títulos suscritos de publicaciones periódicas internacionales por especialidad o carrera que se imparte en la Facultad.
- 12 títulos suscritos de publicaciones periódicas internacionales por programa de maestría.

Conservación y restauración del fondo bibliográfico

La Biblioteca debe contar con una política de respaldo de la información disponible en medios digitales, para lo cual debe disponer de los medios tecnológicos necesarios para implementarla.

La Biblioteca debe contar con un programa de preservación y restauración de materiales en diferentes soportes. Este programa debe contar con recursos para encuadernación y la implementación de otros medios de preservación.

Además deberá contar con las garantías adecuadas contra pérdidas, mutilaciones y robos; ejerciendo, entre otras medidas, un adecuado control

sobre el préstamo. Es responsabilidad de cada Biblioteca universitaria realizar periódicamente un inventario del acervo con el propósito de detectar pérdidas.

Tecnologías de la información

La Biblioteca debe integrar los servicios basados en información digital, haciendo transparente para el usuario si éstos son suministrados con recursos de información local o virtual.

Además, debe contar con un catálogo electrónico que describa las existencias de Biblioteca, permitiendo una adecuada recuperación de información, que facilite la identificación y localización de la bibliografía

El presupuesto de Biblioteca debe contemplar las partidas necesarias para mantener el software vigente, renovar los equipos al término de su vida útil, y realizar la mantención preventiva y correctiva que corresponda.

Estándar 3: Productos y servicios de información

La Biblioteca debe ofrecer servicios y productos acordes con su misión. La variedad de servicios y productos debe estar en permanente revisión, de tal modo que permita incorporar respuestas a necesidades emergentes, así como nuevos avances en tecnologías de la información. En tal sentido, se debe tener en cuenta la existencia de usuarios presenciales y no presenciales.

Para garantizar la eficiencia y calidad de los servicios, la Biblioteca debe mantener sistemas regulares de estadísticas y de evaluación, en cuanto a resultados, rendimiento, beneficios e impacto.

Horario de Biblioteca

La Biblioteca universitaria debe mantener un horario mínimo de servicio a sus usuarios concordantes con el horario docente durante el período lectivo. Esta norma incluye las jornadas vespertina y nocturna. La Biblioteca debe mantener un horario de 12 horas de atención diaria continuada de lunes a viernes.

Se recomienda calendarizar con una frecuencia semestral, durante las vacaciones estudiantiles, una semana de trabajo a puertas cerradas. Durante este período se realizarán tareas de inventario, mantención preventiva de equipamiento computacional, verificación y consolidación de los préstamos vigentes y capacitación del personal, entre otras actividades.

Servicios y productos Bibliotecarios

La Biblioteca debe generar una oferta de servicios y productos de información local y virtual, acorde a las necesidades de sus usuarios, y realizar las acciones necesarias para asegurar su uso.

Además, debe garantizar un conjunto de servicios y productos de información generales gratuitos, que cubra en forma equitativa las necesidades básicas de información de la comunidad universitaria a la que pertenece.

Acceso a recursos de información

Los recursos de información generales, como la colección general, deben ser de libre acceso a los usuarios. El Director de Biblioteca podrá establecer distintos niveles de privilegio de acceso a recursos de información especiales.

La Biblioteca debe contar con un catálogo automatizado que permita conocer recursos de información real y virtual, y que contenga descripciones bibliográficas basadas en normas internacionales.

Con el fin de facilitar la consulta de los usuarios, el catálogo de Biblioteca debe ser de acceso público, permitiendo su consulta desde puntos remotos.

Indicadores

Para la mejora de los estándares se deberá tomar en cuenta indicadores que serán de importancia para conocer la eficiencia de la Biblioteca.

Datos

- Número de préstamos por año: cantidad de usuarios que hicieron préstamos durante el año.
- Consultas anuales al Web de la Biblioteca: cantidad de usuarios que visitaron el portal de la Biblioteca de la Facultad en el año.
- Consultas anuales a bases de datos: cantidad de personas que consultaron el catalogo de la Biblioteca al año.
- Número de usuarios atendidos por año: número de usuarios que fueron atendidos, sin importar que hayan realizado un préstamo.

Estos serán los datos que la Biblioteca deberá recabar para poder medir la eficiencia de la Biblioteca. A través de los indicadores que se detallan a continuación.

Indicadores

- Préstamos anuales / alumno
- Uso de materiales en sala / alumno
- Préstamos según tipo de usuario por año
- N° total de volúmenes prestados por año
- Préstamos según tipo de material

Estos indicadores evaluarán la eficiencia y las mejoras que ha tenido la Biblioteca año con año.

Estándar 4: Recursos humanos de la Biblioteca

Se debe establecer un plan de desarrollo, capacitación y educación continua para el personal profesional y para profesional. Este plan debe dotar a los funcionarios de las habilidades, capacidades y conocimientos necesarios para cubrir las necesidades futuras de la organización. El plan también cumple con la finalidad de actualizar y perfeccionar al personal en aquellos ámbitos que favorecen el desarrollo del servicio y de responder a las expectativas individuales dentro del ámbito laboral.

Cada miembro del personal será informado por escrito de sus funciones y responsabilidades y las remuneraciones del personal que labora en la Biblioteca deben ser equivalentes a otras posiciones de la universidad que requieran capacidades y habilidades comparables y coherentes con las remuneraciones de mercado.

Los métodos de ingreso de personal deben estar basados en una cuidadosa descripción de cargos y en una evaluación objetiva de antecedentes y calificaciones. Las calificaciones del personal deben ser coordinadas por el Director de Biblioteca, a lo menos una vez por año.

Indicadores

- Número de funcionarios profesionales de la Biblioteca / número de alumnos
- Número de bibliotecólogos / número de alumnos
- Número de bibliotecólogos / número de funcionarios profesionales no bibliotecólogos
- Número de bibliotecólogos / número de asistentes de Biblioteca
- Número de asistentes de Biblioteca / número de alumnos
- Número de cursos de perfeccionamiento por funcionario por año
- Préstamos por asistente de Biblioteca

Estándar 5: Infraestructura de la Biblioteca

Mobiliario

Cuando se distribuye el mobiliario dentro de una Biblioteca universitaria se recomienda pensar en la flexibilidad y funcionalidad del mismo. Al disponer el orden del mobiliario en el edificio de Biblioteca, se debe considerar la condición de estudio que se desea crear, siendo posible lograr ambientes de estudio grupal o de estudio silencioso. Es posible realizar combinaciones de estilos de estudio, por ejemplo en área de estudio silencioso poner mesas individuales y cubículos simples.

Diseño interior

Los conceptos asociados al diseño interior están relacionados con la creación de condiciones de estudio eficientes, la calidez del ambiente y el acceso expedito. Los parámetros asociados son:

- Confort de los espacios.
- Seguridad.
- Ventilación y climatización.
- Iluminación.
- Aislamiento acústico de áreas de estudio.

Es deseable que tanto la infraestructura eléctrica como informática del edificio de Bibliotecas dispongan de ductos adecuados para el cableado de energía y el cableado de datos. Ellos deben diseñarse de modo que lleguen a todos los puestos de lectura. Se debe disponer de espacios especiales con ventilación para la ubicación de ruteadores, hubs y servidores de información.

El dimensionamiento del edificio de Biblioteca

- 1 m² por alumno.
- 1 puesto de lectura por cada 5 alumnos.
- 1 m² de estantería abierta por cada 150 volúmenes.
- Adicionalmente se debe considerar sala de descanso y cafetería para el personal y una bodega para equipos y útiles de aseo.

Características ambientales del edificio

- Iluminación de las salas de lectura: debe ser entre 300 a 500 Lux.
- Ruido ambiental en salas de lectura: debe fluctuar entre 30 a 50 db.
- Temperatura: entre 18°C y 22°C, en promedio en todas sus secciones.
- Debe permitir 6 a 7 renovaciones de aire por hora en salas de lectura.

Estándar 6: Gestión de recursos financieros

La gestión de recursos financieros será el encargado de controlar el presupuesto anual destinado a mantener la normal operación de la Biblioteca, que comprende recursos de información actuales y permanentes, capacitación, remuneraciones de la plantilla de personal permanente y temporal no asociado a proyectos especiales y los gastos corrientes en telecomunicaciones, mantención de edificios y mobiliario, repuestos para computadores y otros equipos, artículos de oficina, impresos.

Asignación presupuestaria

La Biblioteca debe contar con un programa propio de gestión financiera dentro del presupuesto ordinario de la Universidad, que asegure la eficiente gestión de servicios y recursos de información.

El Director de la Biblioteca es responsable de la gestión de los recursos que se le asignen, de acuerdo a la política institucional y al plan estratégico de desarrollo de la Biblioteca.

Fuentes de financiamiento

El presupuesto de la Biblioteca universitaria debe ser el 5% del presupuesto operacional de la Facultad.

Distribución del presupuesto de operación

Se recomienda:

- 50% del presupuesto de operación de la Biblioteca universitaria se asigne a remuneraciones del personal
- 35% a adquisición de información permanente y actual
- 15% a otros gastos de operación.

Estándar 7: Mediciones de eficiencia

Toda Biblioteca debe evaluar regularmente su grado de eficiencia respecto del grado de cumplimiento de las tareas que le son propias, como su grado de contribución al logro global de los objetivos institucionales.

En este proceso, la calidad y la eficacia de los servicios y otras actividades de la Biblioteca universitaria, así como la eficiencia en la utilización de sus recursos, se debe evaluar con relación a la misión, visión, valores, objetivos generales y objetivos específicos.

Propuesta plan estratégico

A continuación se presenta una propuesta de plan estratégico para la Biblioteca, el objetivo de la planeación estratégica consiste en la búsqueda de una o más ventajas competitivas de la organización y la formulación y puesta en marcha de estrategias permitiendo crear o preservar sus ventajas, todo esto en función de la misión y de sus objetivos, del medio ambiente y sus presiones y de los recursos disponibles.

Metodología para la propuesta del plan estratégico

Para realizar la propuesta de plan estratégico, se tomó de base el Plan Estratégico USAC-2022, sin embargo este plan estratégico plantea de manera muy general una línea estratégica C.3.3, ver anexo figura 75, la cual se basa en el fortalecimiento y ampliación de la producción y oferta de bienes y servicios universitarios con base en las demandas sociales. Además de esta línea estratégica que contempla la Biblioteca de una manera muy general, en coordinación con el encargado de Biblioteca se decidió evaluar 5 objetivos estratégicos, cada uno de estos desprendiendo líneas estratégicas.

Cabe mencionar que este plan estratégico es una propuesta, planteada por la epeesista encargada del proyecto de Evaluación, que aun no ha sido aprobada por las autoridades de la Facultad de Ingeniería,

Ámbitos de actuación

Los ámbitos en los que se desarrollara en plan estratégico y bajo los cuales se plantearán los objetivos y líneas estratégicas se detallan a continuación.

Biblioteca y sociedad

La Biblioteca debe constituirse como un centro cultural de primer orden donde todos los ciudadanos puedan acudir a citas de su interés

Biblioteca y lectores

La Biblioteca debe ofrecer a los lectores servicios ajustados a sus necesidades y asegurar el acceso a sus colecciones proporcionando información completa de todos sus fondos

Biblioteca e investigación

La Biblioteca debe ser capaz de intensificar su papel como proveedora de servicios y recursos de información especializados, imprescindibles para la investigación y la innovación tecnológica

Biblioteca y colecciones

La Biblioteca debe ser capaz de gestionar con eficacia sus colecciones a través de un programa de desarrollo específico que garantice la calidad, pertinencia y actualización de sus recursos

Biblioteca y cooperación

La Biblioteca debe constituirse como referente imprescindible para los profesionales de la información y las Bibliotecas guatemaltecas

Biblioteca e innovación

La Biblioteca debe potenciar su participación en proyectos de innovación y desarrollo: proyectos digitales, proyectos de comunicación, etc. que se planteen en el ámbito universitario.

Biblioteca, gestión y organización

La Biblioteca debe ser capaz de gestionar los recursos asignados con eficacia dentro de lo que se viene en definir como mejores prácticas, con la perspectiva de mejora continua y mejor servicio a los usuarios

Objetivos estratégicos

Línea estratégica 1: Convertir la Biblioteca en un lugar de encuentro para todos los estudiantes de la Facultad de Ingeniería, estudiantes de la universidad y demás personas de interés.

1.1 Apertura a la sociedad I: creación y desarrollo de una programación cultural propia de la Biblioteca

1.2 Desarrollo de una política de exposiciones de la Biblioteca

1.3 Implementación y desarrollo de un programa de publicaciones que refleje adecuadamente la capacidad investigadora de los distintos departamentos y colecciones de la Biblioteca

Línea estratégica 2: Reforzar el acceso a recursos de información especializados necesarios para el estudio y la investigación y reforzar los servicios a los usuarios

2.1 Ampliar el equipamiento informático necesario para el acceso a los recursos

2.2 Conocer las necesidades de información de sus usuarios para lograr su satisfacción

2.3 Desarrollar servicios específicos de información en presencia y a distancia dirigidos a los distintos perfiles de usuarios

Línea estratégica 3: Analizar y planificar la gestión de las colecciones en la Biblioteca

3.1 Desarrollar un Programa de Gestión de la Colección que defina la política de adquisiciones y el tratamiento de los fondos adquiridos

3.2 Racionalizar la gestión de los depósitos con el fin de asegurar un uso eficaz de la colección

Línea estratégica 4: Promover la actuación de la Biblioteca en todos los ámbitos profesionales con el fin de asegurar una presencia activa y enriquecedora

4.1 Impulsar y liderar proyectos de cooperación en el ámbito Bibliotecario

4.2 Contribuir a la mejora de la formación de los profesionales gestores de información

Línea estratégica 5: Desarrollar el mejor modelo organizativo para el cumplimiento de las funciones de la Biblioteca

5.1 Poner en marcha los mecanismos necesarios para promover un cambio organizativo que asegure el cumplimiento eficaz de las funciones de la Biblioteca y la máxima coordinación de todas sus unidades

5.2 Impulsar la evaluación como herramienta de gestión para la toma de decisiones

5.3 Incentivar la puesta en marcha de acciones de mejora destinadas a superar los puntos débiles detectados en las actividades de evaluación

5.4 Potenciar la formación del personal de la Biblioteca tanto en el ámbito técnico como en el de la gestión

Plan de mejoras

Para reforzar el diagnóstico anterior se ha realizado una propuestas de mejora las áreas evaluadas en la Biblioteca. Las mejoras contempladas en relación al plan de comunicaciones entre las distintas unidades y sobre todo entre Departamentos, además, la necesidad de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de los distintos servicios prestados por la Biblioteca.

Las mejoras se plantean por áreas dividiéndolas en los 3 aspectos que se han venido analizando: Los servicios bibliotecarios y su integración en el marco de la institución, procesos y comunicación y recursos. La información que se plantea a continuación se divide en tres partes: La propuesta de mejora, la prioridad que se le debe dar y la persona o personas que serán los encargados de poner en marcha dicha propuesta.

Tabla IX. Mejoras en servicios bibliotecarios y su Integración en el Marco de la Institución

Los servicios bibliotecarios y su integración en el marco de la institución		
El plan del sistema de Bibliotecas en el contexto del plan estratégico de la Universidad		
Propuesta de mejora	Prioridad	Encargados
Desarrollo e implantación de un plan estratégico del Servicio de Bibliotecas enmarcado en el plan estratégico de la Facultad	ALTA	Coordinador de la Biblioteca Junta Directiva Decano de la Facultad
Desarrollo de un plan de seguimiento de los objetivos del Plan Operativo	ALTA	Coordinador de Biblioteca Personal de la Biblioteca
Promover la creación puesta en marcha y funcionamiento de la Comisión de Biblioteca	ALTA	Coordinadores de Bibliotecas Representante estudiantil Representantes de Escuela Representante Administrativo
Proponer canales de Comunicación entre la	ALTA	Coordinador de la Biblioteca Administración

Biblioteca y la Administración		
Proponer una estructura organizativa que involucre a las Bibliotecas y Centros de Documentación	MEDIA	Coordinadores de Bibliotecas y Centros de Investigación Administración
Planificación docente y sus relaciones con el servicio Bibliotecario		
Propuesta de mejora	Prioridad	Encargados
Establecer un medio de comunicación formal entre el docente y la Biblioteca	ALTA	Escuelas de la Facultad de Ingeniería Coordinador de Biblioteca
Realizar actividades de extensión Bibliotecaria de apoyo a la docencia	BAJA	Coordinador de Biblioteca
Motivar al docente en la participación activa en la Biblioteca	MEDIA	Directores y Coordinadores de Escuelas
Planificación de la investigación y las relaciones con los servicios bibliotecarios		
Propuesta de mejora	Prioridad	Encargados
Incluir al personal investigador en las actividades de la Biblioteca	ALTA	Personal Investigador Coordinador de Biblioteca
Mecanismos de relación entre los servicios bibliotecarios y sus usuarios		
Propuesta de mejora	Prioridad	Encargados
Proponer la creación de la Comisión de Biblioteca	ALTA	Coordinador Administración.
Incentivar la participación de los estudiantes en las Comisiones de Biblioteca de los centros	MEDIA	Estudiantes Coordinador Administración
Aumentar la Difusión de novedades de la Biblioteca	BAJA	Coordinador de Biblioteca Personal de Biblioteca

Tabla X. Mejoras en procesos y comunicación

Procesos y comunicación		
Organización		
Propuesta de mejora	Prioridad	Encargados
Documentación del organigrama y de las funciones del personal de la Biblioteca	MEDIA	Coordinador de la Facultad Administración
Promover Comisiones de estudiantes	ALTA	Asociación Estudiantil Coordinador de Biblioteca Decanatura
Promover la comunicación		Coordinador

entre coordinador y Auxiliares de Biblioteca	MEDIA	Personal de Biblioteca
Procesos		
Propuesta de mejora	Prioridad	Encargados
Realización de un manual de procesos y procedimientos de la Biblioteca	ALTA	Coordinador Persona encargada de desarrollar el proyecto
Ofertas de Servicios a Distancia		
Desarrollar un Centro de Atención a Usuarios para mejorar el servicio de información bibliográfica	MEDIA	Administración

Tabla XI. Mejoras en recursos

Recursos		
Instalaciones		
Propuesta de mejora	Prioridad	Encargados
Ampliación de Biblioteca	ALTA	Unidad de Planificación Decanatura
Mejorar la ventilación	ALTA	Decanatura
Adquisición de mas computadoras	ALTA	Decanatura
Fondos		
Propuesta de mejora	Prioridad	Encargados
Establecer políticas de Adquisición de colecciones	ALTA	Decanatura
Consolidación en el presupuesto de la Biblioteca de las partidas destinadas a adquisición de bibliografía básica.	ALTA	Decanatura
Adquisición de material para áreas profesionales	ALTA	Coordinador Decanatura
Elaborar estudios de uso de las colecciones.	MEDIA	Personal interno
Normalizar y generalizar el procedimiento de obtención de las bibliografías	ALTA	Coordinador Decanatura
Ingresos		
Realizar detalle de uso del presupuesto de Biblioteca	ALTA	Decanatura
Manejar el presupuesto como 50% salarios, 35 %	ALTA	Decanatura

adquisiciones y 15% gastos varios		
Personal		
Contratación de mas personal para la Biblioteca	ALTA	Decanatura Coordinador de la Biblioteca
Capacitar y motivar al personal	ALTA	Coordinador de la Biblioteca
Evaluar al personal una vez cada semestre	ALTA	Coordinador de la Biblioteca

CONCLUSIONES

Finalizado el trabajo de Evaluación interna de la Biblioteca “Mauricio Castillo Contoux”, se puede concluir:

1. La Biblioteca de la Facultad de Ingeniería, es un componente fundamental en el desarrollo de los estudiantes de Ingeniería. Entre sus fortalezas se encuentra que posee una buena dirección y liderazgo por parte del coordinador de la Biblioteca, presencia y participación de los usuarios en las Bibliotecas; entre sus debilidades se puede decir la baja valoración de los estudiantes por el material bibliográfico, las instalaciones y el servicio que se les proporciona.
2. Respecto al Servicio y su Integración en el Marco institucional la Biblioteca no está involucrada directamente en el Contexto del Plan estratégico de la Facultad. No cuenta con un plan estratégico a largo plazo, ni un plan de seguimiento de objetivos de su Plan Operativo. Además la relación del docente y el investigador en los servicios bibliotecarios es inexistente. La Biblioteca no cuenta con medios de comunicación formales ni con usuarios.
3. En cuanto a los procesos y la comunicación, se puede decir que la Biblioteca es deficiente en estos aspectos, ya que no cuenta con una estructura organizativa bien definida, no existe una integración de las Bibliotecas y Centros de documentación. Además, no cuenta con manuales de procedimiento, no están detallados ni identificados los procesos que realiza.

4. En cuanto a recursos, la Biblioteca cuenta con ellos de manera limitada, el personal de la Biblioteca es insuficiente para la demanda que se tiene, las instalaciones no son las adecuadas, los fondos poseen significativas desigualdades, no existen un proceso ni un estudio detallado de adquisiciones, el presupuesto de la Biblioteca es limitado y no es controlado por una comisión, sino que depende únicamente de la decisión del Decano de la Facultad.

5. En las encuestas realizadas a Estudiantes, Docentes y Personal Administrativo, se puede ver que la aceptación de la Biblioteca entre éstos es bastante alta, las quejas presentadas se refieren a instalaciones, excesivo calor dentro de las Bibliotecas, poca cantidad de recurso tecnológico, y material bibliográfico que no puede ser sacado de la Biblioteca. Así como la inconformidad por poca bibliografía de temas específicos y pocos volúmenes de temas muy consultados como Matemática y Química.

6. La Biblioteca tiene la necesidad de establecer estándares para mejorar la calidad de sus servicios. Entre los estándares están, contar con una Misión y Estructura de la Biblioteca bien definida, gestionar los recursos de administración, los productos y servicios de información, el recurso humano de la Biblioteca, la infraestructura de la Biblioteca, la Gestión de Recurso Financiero y la Medición de Eficiencia.

RECOMENDACIONES

Al finalizar el proyecto se ve la necesidad de hacer ciertas recomendaciones que ayudarán en gran manera a mejorar la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería.

1. Decanatura y la Junta Directiva deberán llegar a un acuerdo para aumentar el presupuesto anual de la Biblioteca, es recomendable que el presupuesto se divida en las siguientes partes: 50% del Presupuesto a Salarios, 35% a Adquisiciones y el 15% restante a otros Gastos.
2. El coordinador de la Biblioteca en conjunto con Decanatura, deberá gestionar el aumento de personal interno de la Biblioteca para garantizar la mejora de la atención y de los servicios que proporciona el personal, además, evitar sobrecargar de trabajo al personal existente debido a la gran cantidad de demanda que tiene el servicio Bibliotecario.
3. Es necesario que la Coordinación de la Biblioteca y las Coordinaciones de las distintas escuelas, integren un comité de Biblioteca, que agrupe a todos los involucrados en el Servicio Bibliotecario, Docentes, Representante estudiantil, Coordinadores de las distintas Bibliotecas, representante del personal interno de la Biblioteca. Esto con el fin que la toma de decisiones en pro de la Biblioteca busque el fin común que beneficie a todos.
4. El personal docente deberá aumentar su participación con la Biblioteca, para adquisición de bibliografía de cursos y no seguir con la misma bibliografía antigua y desactualizada.

5. La Decanatura de la Facultad, como la coordinación de la Biblioteca deberán establecer directrices específicas para mantener reuniones periódicas, con el fin de discutir, planificar y organizar actividades futuras.

6. La coordinación de la Biblioteca deberá mejorar la difusión de nuevas adquisiciones o de mejoras que ha tenido la Biblioteca, con el fin de involucrar y participar al usuario de los cambios que se están dando y de esta manera promocionar los servicios que proporciona la Biblioteca.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Unidad de Planificación Académica, Facultad de Ingeniería. **Plan Operativo Anual 2007**. Guatemala, 29 de Septiembre de 2006.
2. Unidad de Planificación Académica, Facultad de Ingeniería. **Plan Estratégico USAC-2022**. Guatemala, Mayo 2005.
3. Guía de la Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya, 2004
4. Indicadores de rendimiento para la evaluación de Bibliotecas universitarias / Grupo de Evaluación de REBIUN. -- Mayo del 2000
5. Proyecto de desarrollo de la Universidad Carlos III de Madrid 1998/2004. -- Noviembre de 1997 Proyecto de mejora y adecuación de la Biblioteca a sus retos de futuro: documento resumen y plan de implantación. -- Madrid: Universidad Carlos III, 1998
6. Normas y directrices para Bibliotecas universitarias y científicas / REBIUN. -- Madrid : Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, 1999
7. Estándares para Bibliotecas Chilenas, 2da. Edición. Consejo de Rectores de Universidades Chilenas Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación, Marzo 2003
8. Guía de Autoevaluación, ANECA 2005

APÉNDICE

Figura 71. Encuesta a Estudiantes

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERIA

Autoevaluación de Bibliotecas



**ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA
ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA, USAC**

Objetivo: Evaluar las bibliotecas de la Facultad de Ingeniería

Gracias por su colaboración.

1. Datos personales:

1.1 Sexo: Hombre Mujer

1.2 ¿Qué año cursa?

1° 2° 3° 4° 5° 6°

1.3 ¿En qué biblioteca de la Facultad de Ingeniería estudia?

Principal CICON ERIS FISICA

1.4 ¿Con qué frecuencia utiliza la biblioteca durante el curso?

- tres o más veces por semana
- una o dos veces por semana
- una o dos veces al mes
- sólo en época de exámenes
- nunca (Si tu respuesta es nunca pasa al apartado 7 y dinos por qué)

1.5 El uso que hace del equipamiento informático de la biblioteca es de:

- menos de una vez al mes
- una vez al mes
- una vez por semana
- dos o más veces por semana

2. Instalaciones y equipos:

2.1 Valora los aspectos que aparecen a continuación, en una escala de menos a más: ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

a) Tu nivel de satisfacción con cada uno de ellos

- Muy insatisfecho	1
- Insatisfecho	2
- Indiferente	3
- Satisfecho	4
- Muy satisfecho	5

b) Cómo crees que ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= ha empeorado " 5= ha mejorado mucho")

- Ha empeorado	1
- Algo peor	2
- Más o menos igual	3
- Algo mejor	4
- Ha mejorado mucho	5

	Satisfacción					Evolución Servicio				
2.2. Evolución del servicio	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.5 El número de puestos de lectura:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.8 Las Bases de Datos:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.9 El acceso a <i>Internet</i>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3. Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):										
	Satisfacción					Evolución Servicio				
3.1. La adecuación de los fondos bibliográficos a las necesidades:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3.2 La actualización de los recursos de información:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3.3 La facilidad para localizar bibliografía de los libros:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3.4 La facilidad para localizar una revista:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

3.5 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones (manuales, referencia, hemeroteca, fondo especializado, etc.):	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3.6 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3.7 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3.8 La facilidad para hacer sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3.9 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

4. El préstamo:

	Satisfacción					Evolución Servicio				
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

5. El personal de la biblioteca:

	Satisfacción					Evolución Servicio				
5.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:										

6. Valoración global:

Satisfacción

Evolución Servicio

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA considerado globalmente, es decir, considerando todos aquellos aspectos que creas son importantes cuando haces uso de este servicio:


1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

7. Sugerencias

Hemos reservado este espacio para que, de forma sencilla, nos expongas aquellas sugerencias o propuestas que consideres podrían mejorar el servicio de Biblioteca:

Figura 72. Encuesta a Personal Docente

 UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA

Guía de evaluación de Bibliotecas

**ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA
PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR**

Objetivo: evaluar los servicios de las Bibliotecas de la Facultad de Ingeniería

Gracias por su colaboración

1. Datos personales:

1.1 Sexo: Hombre Mujer

1.2 ¿En qué Departamento?
.....

1.3 ¿Qué biblioteca de la Facultad de Ingeniería utiliza?
Borrado

Si no utiliza ninguna de las bibliotecas de Ingeniería, no continuar contestando.

1.4 ¿Con qué frecuencia utiliza la biblioteca durante el o los cursos que imparte?

tres o más veces por semana
 una o dos veces por semana
 una o dos veces al mes
 sólo en época de exámenes
 nunca

1.5 Usa los recursos y servicios de la biblioteca:

De forma personal
 de forma remota, a través de Internet
 de ambas formas

2. Instalaciones y equipos:

2.1 Valore los aspectos que aparecen a continuación, teniendo en una escala de menos a más satisfacción:

a) Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

- Muy insatisfecho	1
- Insatisfecho	2
- Indiferente	3
- Satisfecho	4
- Muy satisfecho	5

b) La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1=Ha empeorado", "5= Ha mejorado mucho")

- Ha empeorado	1
- Algo peor.....	2
- Más o menos igual.....	3
- Algo mejor.....	4
-Ha mejorado mucho....	5

Satisfacción

Evolución Servicio

2.2 El horario de la biblioteca:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

2.3 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

2.4 El número de puestos de lectura:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

2.5 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

2.6 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

2.7 El uso que hace del equipamiento informático de la biblioteca es de:

- menos de una vez al mes
- una vez al mes
- una vez por semana
- dos o más veces por semana

2.8 Las Bases de Datos:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

2.9 El acceso a *Internet*:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

3. Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):

Satisfacción

Evolución Servicio

3.1 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

3.2 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

	Satisfacción	Evolución Servicio
3.5 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.: No hay demanda ni oferta	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones: Esto no porque no es biblioteca abierta	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna Información:	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
4. El préstamo:		
	Satisfacción	Evolución Servicio
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:		



4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

5. El personal de la biblioteca:

Satisfacción

Evolución Servicio

5.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

5.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

1 2 3 4 5

1 2 3 4

6. Valoración global:

Satisfacción

Evolución Servicio

Queremos finalmente que valore el servicio de BIBLIOTECA considerado globalmente, es decir, considerando todos aquellos aspectos que crea son importantes cuando hace uso de este servicio:

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5


8. Sugerencias

Hemos reservado este espacio para que, de forma sencilla, nos exponga aquellas sugerencias o propuestas que considere podrían mejorar el servicio de Biblioteca:

Figura 73. Encuesta a Personal Administrativo

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA

Autoevaluación de Bibliotecas



**ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA
PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS**

Objetivo: Evaluar las bibliotecas de la Facultad de Ingeniería

Gracias por su colaboración.

1. Datos personales:

1.1 Horario en que trabaja:
 Matutina Vespertina

1.2 Unidad o Servicio en el que trabaja en la Facultad de Ingeniería
.....

1.3. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la Facultad de Ingeniería?
 10 años 5 a 10 años 2 a 5 años menos de 2 años

1.4 ¿Qué biblioteca utiliza habitualmente?
Principal CICON ERIS FISICA

1.5 ¿Con qué frecuencia utiliza la biblioteca?
 tres o más veces por semana
 una o dos veces por semana
 una o dos veces al mes
 sólo en época de exámenes
 nunca (Si su respuesta es NUNCA, vaya al apartado 7 y díganos por qué)

1.6 Habitualmente utilizas la biblioteca por:
 tu actividad laboral
 interés personal
 ambos motivos

2. Instalaciones y equipos:

2.1 Valora los aspectos que aparecen a continuación, en una escala de menor a mayor satisfacción

a) Tu mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

- Muy insatisfecho	1
- Insatisfecho	2
- Indiferente	3
- Satisfecho	4
- Muy satisfecho	5

b) La forma en que crees ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= Ha empeorado", "5= ha mejorado mucho")

- Ha empeorado	1
- Algo peor	2
- Más o menos igual	3
- Algo mejor	4
- Ha mejorado mucho.....	5

Satisfacción

Evolución Servicio

2.2 El horario de la biblioteca:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

2.3 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

2.4 El número de puestos de lectura:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

2.5 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

2.6 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

2.7 El uso que hace del equipamiento informático de la biblioteca es de:

- menos de una vez al mes
- una vez al mes
- una vez por semana
- dos o más veces por semana

2.8 Las Bases de Datos:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

2.9 El acceso a *Internet*:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

3. Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):

Satisfacción

Evolución Servicio

3.1 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

3.2 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

3.3 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

3.4 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

3.5 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

4. El préstamo:

Satisfacción

Evolución Servicio

4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

5. El personal de la biblioteca:

Satisfacción

Evolución Servicio

5.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

5.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

6. Valoración global:

Satisfacción

Evolución Servicio

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA considerado globalmente, es decir, considerando todos aquellos aspectos que creas son importantes cuando haces uso de este servicio:

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5


7. Sugerencias

Hemos reservado este espacio para que, de forma sencilla, nos expongas aquellas sugerencias o propuestas que consideres podrían mejorar el servicio de Biblioteca:

Figura 74. Encuesta a Personal Interno

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA

Auto-evaluación de Bibliotecas



**ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA
ÁMBITO INTERNO**

Objetivo: Evaluar las bibliotecas de la Facultad de Ingeniería

Gracias por su colaboración.

1. Datos personales:

1.1. Horario en que trabaja: Matutina Vespertina

1.2. Biblioteca o Centro de Información en el que trabaja:

1.3. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la Biblioteca?
 10 años 5 a 10 años 2 a 5 años menos de 2 años

2. Estrategia:

2.1. ¿Sabe si existe un documento anual de objetivos de la Biblioteca?
 si no

2.2. ¿Sabe si existe un control y seguimiento periódico de estos objetivos?
 si no

2.3. ¿Conoce los objetivos que afectan a tu puesto de trabajo?
 si no

2.4. Valora tu participación en las reuniones informativas o en la aportación de sugerencias y mejora:
 activa pasiva

3. Estructura:

3.1. ¿Conoces el organigrama vigente de la Biblioteca?
 si no

3.2. ¿Valoras como positivo una estructura flexible abierta a cambios organizativos?
 si no

3.3. ¿Sabes quien es el responsable de cada unidad organizativa?
 si no

3.4. Valora hasta qué punto crees que se puede mejorar la calidad en la prestación de servicios que presta la biblioteca:
 1 2 3 4 5

ANEXOS

Figura 75. Plan Operativo Anual 2007

PLAN OPERATIVO ANUAL 2007

UNIDAD EJECUTORA: Facultad de Ingeniería

PLAN: _____

PROGRAMA: _____

SUB-PROGRAMA: Biblioteca Mauricio Castillo Contoux

ASIGNACION PRESUPUESTAL: Q. 250,320.48 CODIGO PRESUPUESTAL:

4	1	0	8	2	1	0
---	---	---	---	---	---	---

LINEA ESTRATEGICA: C.3.3

OBJETIVOS	INDICADORES	ACTIVIDADES	EJECUCIÓN TRIMESTRAL				METAS	RESPONSABLES
			1	2	3	4		
Proporcionar servicio de Internet y programas actualizados como apoyo para el desarrollo de las actividades de aprendizaje	5 computadoras conectadas a Internet	Definir configuración Cotizaciones Solicitud de compra Instalación Servicio	x				Proporcionar servicio de Internet a por lo menos 55 estudiantes por día.	Coordinador de Biblioteca Auxiliares de Biblioteca Centro de Cálculo
Adquirir nueva bibliografía como apoyo a las actividades de aprendizaje de los estudiantes	Cantidad de volúmenes adquiridos	Solicitud a directores de escuelas Selección Cotización Solicitud de compra Proceso Bibliotecológico Divulgación		x			300 vol. Área Básica 200 vol. Área Profesional	Decano/Directores Escuelas Estudiantes Personal de Biblioteca
Mejorar la calidad de los recursos de Información, instalaciones y servicios de las bibliotecas y centros de documentación de la Facultad de Ingeniería	Documento de la Autoevaluación de la Facultad de Ingeniería	Procesos y Procedimientos documentados Obtención de recursos	x	x	x	x	Mejorar secciones al final del 2007, con base en estándares para bibliotecas universitarias	Epesistas Coordinador de Biblioteca

