

UNIVERSIDAD DR. JOSÉ MATÍAS DELGADO
Facultad de Economía “Santiago I. Barberena”
Carrera: Administración de Empresas



TEMA:

**“DIAGNÓSTICO DEL FUNCIONAMIENTO DE LA BIBLIOTECA DE LA
UNIVERSIDAD DR. JOSÉ MATÍAS DELGADO Y PROPUESTA PARA
INICIAR EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD BAJO
NORMAS ISO 9001:2000”**

ASESOR: ING. ROBERTO SORTO FLETES

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

Juan Carlos Calderón Ticas
Lourdes María García Cisneros
Tania Minelly Portillo Portillo

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Octubre de 2006
ANTIGUO CUSCATLÁN, EL SALVADOR, CENTRO AMERICA

INDICE

CAPITULO I	ANTECEDENTES Y SITUACION ACTUAL	1
1.1	HISTORIA DE LA UNIVERSIDAD	1
1.2	ANTECEDENTES Y SITUACIÓN ACTUAL DE LA BIBLIOTECA	3
1.2.1	ANTECEDENTES	3
1.2.2	SITUACION ACTUAL	5
1.3	ANTECEDENTES E SISTEMAS GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD.	11
1.3.1	ANTECEDENTES DE NORMAS DE CALIDAD	11
1.3.2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD	13
CAPITULO II	MARCO TEÓRICO	17
2.1	MARCO TEÒRICO DE LAS NORMAS	17
2.1.1	MARCO TEÒRICO CONCEPTUAL	17
2.1.2	MARCO TEORICO OPERACIONAL	29
2.1.2.1	JERARQUÍA DE LAS NORMAS	29
2.1.2.2	ACTIVIDADES DE LAS NORMAS DE CALIDAD	30
2.1.2.3	LA NORMALIZACIÓN TÉCNICA	31
2.2	MARCO TEORICO DE BIBLIOTECA	42
2.2.1	MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	42
2.2.1.1	TIPOS DE BIBLIOTECAS	43
2.2.1.2	SISTEMAS DE ORDENAMIENTO Y CLASIFICACION DE LIBROS	44
2.2.2	MARCO TEORICO OPERACIONAL	45
2.2.2.1	DESCRIPCION DE LAS DIFERENTES FUNCIONES QUE SE REALIZAN EN LA BIBLIOTECA.	45
2.2.2.2	SERVICIOS GENERALES DE LA BIBLIOTECA	47
2.2.2.3	PASOS A SEGUIR PARA EL PROCESAMIENTO COMPLETO DE LOS LIBROS Y MATERIALES,	48
CAPITULO III	INVESTIGACIÓN DE CAMPO	50
3.1	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	50
3.1.1	OBJETIVO GENERAL	50
3.1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	50
3.2	HIPÓTESIS.	50
3.3	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	51
3.3.1	POBLACIÓN A INVESTIGAR	51
3.3.1.1	RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.	54
3.3.2	MAPEO Y CUADROS DE PROCESOS	119
3.3.3	BENCHMARKING	129
3.3.3.1	ETAPAS DEL PROCESO DE BENCHMARKING	129
3.3.3.2	APLICACIÓN DEL BENCHMARKING	130

CAPITULO IV	DIAGNÓSTICO DEL FUNCIONAMIENTO DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DR. JOSÉ MATÍAS DELGADO	136
4.1	OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO	136
4.1.1	OBJETIVO GENERAL	136
4.1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	136
4.2	METODOLOGÍA	137
4.3	RECURSOS	138
4.3.1	RECURSO TECNOLÓGICO Y SISTEMÁTICO	138
4.3.2	RECURSO FÍSICO	138
4.4	RECURSOS NECESARIOS:	139
4.4.1	RECURSO TECNOLÓGICO Y SISTEMÁTICO	139
4.5	PROCESOS	140
4.5.1	SELECCIÓN DE MATERIALES	140
4.6	MEDICION DE LA CALIDAD Y CONTROL	141
4.7	OBSERVACIONES CON RESPECTO A LA NORMA	142
CAPITULO V	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	163
5.1	CONCLUSIONES	163
5.2	RECOMENDACIONES	164
CAPITULO VI	PROPUESTA PARA INICIAR EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD BAJO NORMAS ISO 9001:2000	173
6.1	GENERALIDADES	173
6.2	OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	174
6.2.1	OBJETIVO GENERAL	174
6.2.2	OBJETIVOS ESPECIFICOS	174
6.3	ACCIONES A TOMAR	174
6.3.1	CUADROS DE PROCESOS	176
6.4	RECURSOS NECESARIOS	195
6.5	VENTAJAS, DESVENTAJAS Y PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACION DEL CODIGO DE BARRAS Y CHIPS	196
6.5.1	VENTAJAS DE CODIGO DE BARRAS	197
6.5.2	DESVENTAJAS DE CODIGO DE BARRAS	197
6.6	GUIA DE PROCESOS	198
6.6.1	MISION	198
6.6.2	VISION	198

6.6.3	POLITICA DE CALIDAD	198
6.6.4	VALORES	199
6.6.5	OBJETIVOS DE CALIDAD	201
6.7	MACRO PROCESOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DR. JOSE MATIAS DELGADO	202

INTRODUCCIÓN

En el presente proyecto se redacta con carácter de trabajo profesional de fin de carrera para obtención de parte de quienes lo suscriben el título de Licenciados en Administración de Empresas. Y en base a la necesidad de la Universidad que ha encargado, la elaboración de un Diagnóstico del Funcionamiento de la Biblioteca de la Universidad Dr. José Matías Delgado y Propuesta para iniciar el Proceso de Certificación de Calidad bajo normas ISO 9001:2000.

En el proyecto lo que se pretende es analizar los diferentes problemas que enfrenta actualmente la biblioteca Hugo Lindo de la Universidad Dr. José Matías Delgado los cuales no le permiten dar un servicio adecuado a sus usuarios y a la vez presentar una alternativa de solución.

Las motivaciones que han llevado a la Universidad al encargo del mismo, parten del interés por modernizar el sector de los servicios bibliográficos con un sistema novedoso.

El documento se compone de cinco capítulos que describen en detalle las actividades realizadas, siendo estos descritos a continuación:

Capítulo 1. Antecedentes y Situación Actual. Se describen los antecedentes y situación actual de la biblioteca Hugo Lindo de la Universidad Dr. José Matías Delgado.

Capítulo 2. Marco Teórico y Conceptual Se sustenta el marco conceptual sobre el cual es desarrollado, el análisis de la forma de operar de la Biblioteca Hugo Lindo y el trabajo de Investigación.

Capítulo 3. Investigación de Campo. Se detalla la metodología de la Investigación, presentándose el diagnóstico respectivo y una propuesta para mejorar el servicio brindado de la biblioteca. Además se definen los requerimientos necesarios para el proceso de certificación de dicha biblioteca.

Capítulo 4. Diagnóstico. En este capítulo se analizan las deficiencias y fortalezas que hay en el funcionamiento de la biblioteca de la Universidad Dr. José Matías Delgado, según la información que se obtuvo en la investigación realizada, se busca mejorar los pasos que ayuden a implementar el proceso de certificación de calidad ISO 9001:2000

Capítulo 5. Conclusiones y Recomendaciones. En este capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones que se lograron obtener con el Diagnóstico realizado en el Capítulo anterior, las cuales fueron utilizadas como base para la elaboración de la propuesta.

Capítulo 6. Propuesta de Implementación. En este capítulo comprende una propuesta para iniciar el proceso de certificación bajo las normas ISO 9001:2000. Con la cual se pretende mejorar la calidad de los servicios que brinda la biblioteca de la Universidad Dr. José Matías Delgado.

Finalmente, se presentan los anexos concernientes de la investigación realizada y esperando que esta entrega sea de gran utilidad para la Universidad y las personas que le consulten en un determinado momento.

CAPITULO I ANTECEDENTES Y SITUACION ACTUAL

1.1 HISTORIA DE LA UNIVERSIDAD¹

La Universidad Dr. “José Matías Delgado” se fundó en la ciudad de San Salvador el 15 de septiembre de 1977, como respuesta a la imperante necesidad de la sociedad salvadoreña de tener una institución de educación superior que orientara su formación académica al mejoramiento de la capacidad empresarial de esa época.

Sus estatutos se aprobaron el 14 de diciembre del mismo año, de conformidad al acuerdo N° 4578, según lo ordenado en el Artículo 4° del Reglamento para la aplicación de la Ley de Universidades Privadas. Así lo expresa el acta de fundación y estatutos.

Las actividades académicas se iniciaron en 1978 con las siguientes dependencias:

- Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales.
- Facultad de Cultura General y Bellas Artes.
- Facultad de Economía.

Durante el período del conflicto social, que abarcó de los años 1979 a 1992, la Universidad continuó con sus actividades regulares a pesar de las adversas circunstancias del momento, las cuales provocaron un incremento de demanda en educación universitaria.

En esos años, la Universidad contribuyó a suplir esa demanda creando nuevas facultades y carreras. En la actualidad cuenta con 17 carreras y distintas maestrías y diplomados.

¹ Universidad Dr. José Matías Delgado, <http://www.ujmd.edu.sv/ihistoria.html>, 30 de Agosto de 2003.

Durante los primeros 10 años, la Universidad trabajó con las dependencias iniciales -de manera descentralizada- en diferentes locales. En 1982, adquirió un terreno propio donde comenzó a construir y en 1986, se traslada a las actuales instalaciones.

En 1998 a la Universidad le donaron 8 manzanas en la zona de El Espino, lugar en el que ya se ha planificado la ampliación de la infraestructura.

A partir del 2001, se inició la construcción de las edificaciones en este terreno.

La Universidad, a lo largo de sus 25 años, ha desarrollado proyectos académicos y administrativos, colaborando de esta forma, con la calidad de la educación de El Salvador.

MISIÓN²

Formar, por medio de la docencia, la proyección social y la investigación, profesionales capaces de integrarse y desarrollarse en un entorno nacional e internacional, con alta competencia, espíritu de investigación e innovación, sólida moralidad, profunda sensibilidad humana y clara visión del futuro.

VISIÓN

Tener consolidada y proyectada su excelencia académica, dentro de un proceso de acreditación permanente, nacional e internacional, manteniendo su liderazgo institucional y asegurando que sus graduados compitan exitosamente en un mundo globalizado.

² Ibíd. 1.

1.2 ANTECEDENTES Y SITUACIÓN ACTUAL DE LA BIBLIOTECA

1.2.1 ANTECEDENTES³

La Universidad Dr. José Matías Delgado comenzó manejando sus documentos bibliográficos gracias a una donación hecha por un ente externo a ella. El donativo fue aproximadamente de 5,000 libros, los cuales fueron seleccionados y clasificados de acuerdo a la necesidad de cada facultad. Inicialmente contaba con tres bibliotecas que funcionaban una en la Facultad de Economía, Facultad de Derecho y la Facultad de Cultura General y Bellas Artes.

La biblioteca ubicada en la Facultad de Economía nombrada “Dr. Santiago I. Barberena” era la única que contaba con una colección de ficheros, en la cual el alumno podía buscar el material deseado. Una vez encontrado el libro o material, el alumno llenaba una solicitud con el número de código del libro, el título del libro, el nombre del autor y sus datos personales, presentando el carné de la universidad con la hoja de solicitud llena.

El encargado de la biblioteca quien era la única persona en acceder a la estantería, buscaba el libro o material deseado y una vez encontrado el libro era entregado al usuario, la colección de los libros estaba clasificada mediante el método Melvin Dewey.

En la Biblioteca situada en la Facultad de Cultura General y Bellas Artes, llamada “Dr. Francisco Gavidia” el bibliotecario había clasificado los libros por medio de un método conocido como clasificación por color, el cual consistía en determinar un color específico para la materia y clasificar la documentación bibliográfica por medio de él. Se poseía además un listado impreso el cual era manejado únicamente por el encargado de la biblioteca, para facilitar la búsqueda del libro o material deseado.

El alumno no contaba con ningún método de búsqueda específico que le ayudara a realizar una consulta del material que ahí se encontraba, el bibliotecario era el único

³ Se entrevistó a la Directora de la Biblioteca Hugo Lindo de la Universidad Dr. José Matías Delgado 22/06/05.

que sabía la ubicación exacta de los libros, dicho conocimiento era obtenido por su grado de experiencia.

Este ambiente generaba atrasos o congestión en la prestación del servicio, debido a que los alumnos dependían directamente del conocimiento del encargado de la biblioteca, siendo solo uno el autorizado por cada facultad generando un inconveniente en el caso que estuviera recargado de trabajo o si el bibliotecario estaba ausente.

La biblioteca de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales denominada "Isidro Menéndez", había clasificado sus libros mediante el método Melvin Dewey, pero no contaba con acceso a un catálogo de fichas que diera referencia a los alumnos acerca del material bibliográfico que ahí se encontraba. El encargado de la biblioteca era el único que sabía el sitio donde estaba ubicado el libro solicitado, haciendo referencia algunas veces a un listado impreso del material que se poseía en la biblioteca según la clasificación empleada y otras veces dejándose llevar por su experiencia.

A partir de febrero de 1994 las autoridades acordaron unir dichas colecciones para formar lo que ahora se conoce como Biblioteca Central, con el objetivo principal de poder albergar en un solo lugar la mayor cantidad de información necesaria para satisfacer las solicitudes de los usuarios. Fue así como comenzó sus funciones en el edificio que actualmente es ocupado por la Facultad de Medicina.

En el mes de agosto de 1995 se trasladó a su nuevo y actual local comenzando sus actividades el 13 de octubre y el 4 de diciembre de ese mismo año se realizó la inauguración.

La página Web de la Universidad fue publicada en 1999, en esta se menciona la biblioteca y se da información general sobre la historia, funciones, servicio y horario de la misma. Se hace referencia a algunas tesis, clasificadas por carrera, sin embargo no se puede dar un servicio completo vía Internet ya que está en proceso de actualizarse y mejorarse por este medio.

1.2.2 SITUACION ACTUAL

La biblioteca ha crecido con el pasar de los años en cuanto a sus recursos materiales, bibliográficos, tecnológicos y humanos. El recurso humano que es un factor indispensable para el funcionamiento de todo ente ha crecido considerablemente, contando hasta la fecha con una estructura organizacional de cuatro niveles, quienes son los encargados de realizar un adecuado funcionamiento en la biblioteca y la toma de decisiones. Dentro del personal que labora en la biblioteca se cuenta con: un director, dos graduados en la carrera de bibliotecología contratados a tiempo completo, tres graduados del diplomado en bibliotecología, tres bachilleres y cuatro ordenanzas.

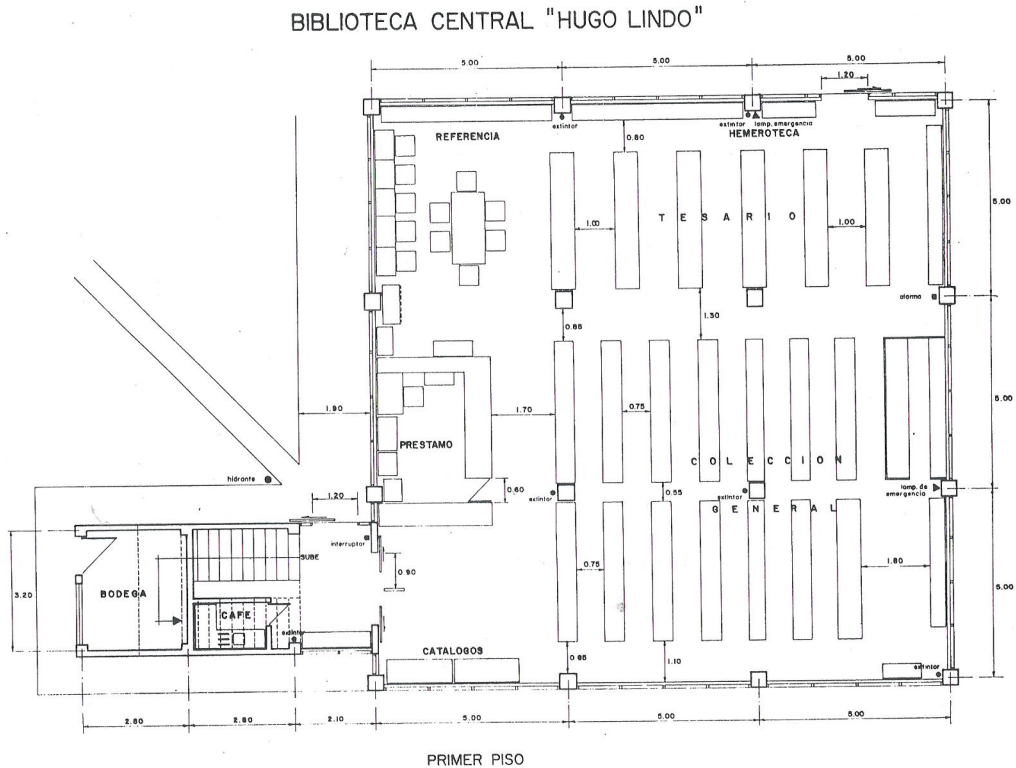
Hoy en día la biblioteca ha desarrollado nuevos procesos que facilitan el acceso a la información; posee un sistema de estantería abierta donde los usuarios tienen acceso directo a las colecciones, teniendo la oportunidad de buscar y seleccionar por ellos mismos el material que más les interese.

Se cuenta con un edificio de dos plantas, el cual está distribuido de la siguiente manera:

Primera Planta: Se encuentran las diferentes colecciones como: la de referencia (con sala de consulta para 10 usuarios), la Colección General, Tesario, y Hemeroteca. Este nivel ha sido diseñado en tres áreas, de manera que haya un buen espacio con relación al número de usuarios y ofrecerles con ello un buen servicio.

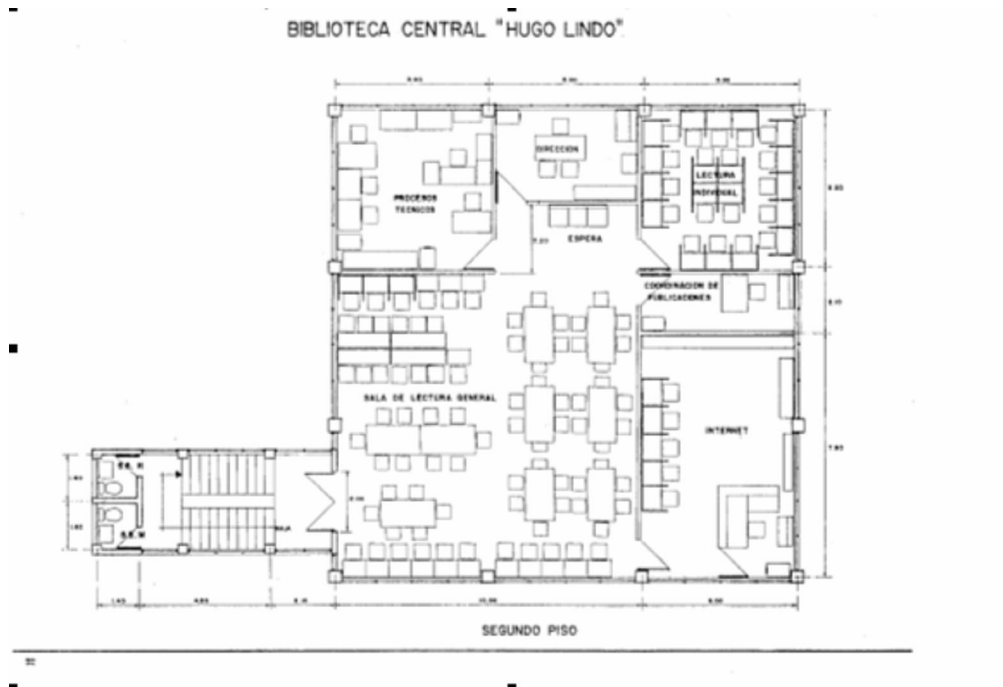
Actualmente cuenta con un área de ocupación de doscientos veinticinco metros cuadrados estructurados en tres áreas: área de catálogos, área de préstamos, referencia y el área de estantería.

Plano Primera Planta



Segunda Planta: Aquí está ubicada la sala de lectura individual con una dimensión de 164.5 metros cuadrados con capacidad para 19 alumnos, una sala de estudio grupal con capacidad para 77 usuarios, un salón para acceder a Internet que por el momento cuenta con 5 ordenadores para los usuarios, una oficina para los Procesos Técnicos y la Dirección.

Plano Segunda Planta



Entre los servicios que la Universidad ofrece están: Búsqueda de la información por medios electrónicos, estantería abierta, préstamo bibliográfico en sala, préstamo bibliográfico externo, préstamo Ínter bibliotecario y servicio de Internet.

El único requisito para hacerse acreedor de dichos servicios es presentando el carné vigente de la universidad o un documento de identidad personal en caso de ser visitante, éste tiene derecho únicamente al préstamo de libro en sala, a excepción que el usuario presente una carta firmada y sellada por la institución a la cual pertenece y sea la institución quien asuma la responsabilidad en caso de sufrir algún daño el material bibliográfico.

Según estadísticas realizadas por la directora de la Biblioteca Central el número de usuarios que visitan la biblioteca crece cada año. El total de alumnos que visitan la biblioteca mensualmente es alrededor de 5,000 alumnos existiendo cada vez más una mayor demanda insatisfecha, debido al número de ejemplares existentes de los libros más solicitados y la atención del personal que labora dentro de ella, por estar en horas picos. Considerando el número de usuarios que visitan a la biblioteca y deseando brindar un mejor servicio, en Julio de 1998 implementan trabajar con un sistema de

estantería abierta donde los usuarios tienen acceso directo a las colecciones, teniendo la oportunidad de buscar y seleccionar por ellos mismos el material que más les interese.

A finales de 1999 el sistema de búsqueda microisis llega a tener en su base de datos 10,000 registros. Actualmente la biblioteca tiene en estantería 44 títulos de revistas, 2,612 títulos de tesis, 20,412 títulos de libros y 31,333 volúmenes de diferentes editoriales, a pesar de ello existen usuarios insatisfechos debido a la poca cantidad de ejemplares de los libros mas solicitados, ya que solo se tienen 10 ejemplares máximo por libro y de algunos solo se posee un ejemplar. Para la adquisición de material bibliográfico se sigue un procedimiento el cual se detalla a continuación:

- La biblioteca solicita lista de necesidades de cada jefe de unidad académica antes de iniciar el ciclo, por cada área, auxiliada por los coordinadores y catedráticos.
- La biblioteca solicita cotizaciones a diferentes distribuidores y luego espera la autorización por parte de la Vice-Rectoría Académica.
- Al tener dicha autorización, se solicita el material para el proceso de compra que aproximadamente tarda de dos a tres semanas, si el material está en el país, sino depende de los trámites de envío de las editoriales.

Actualmente la única guía de compras es a través de cheques, no se utilizan medios electrónicos, aunque esto facilitaría el proceso sobre todo para las subscripciones de revistas que no se pueden adquirir en el país

Cuando se ha adquirido un material bibliográfico éste es sometido a procesos técnicos en el cual se sigue un mismo procedimiento:

- Sellado
- Inventariado
- Catalogación: Consiste en describir el material en una hoja de ingreso de datos para su fácil identificación.
- Clasificación: Consiste en asignarle un código basado en el Sistema Decimal Dewey el cual va de acuerdo al área especificada de que trata el

libro. Mas la libristica del autor, esto se utiliza para buscar el libro dentro de la estantería con mayor facilidad.

La centralización de la Biblioteca “Hugo Lindo” a propiciado el mecanismo de actualización, ya que hoy por hoy se consulta a los catedráticos sobre las necesidades bibliográficas de las distintas asignaturas.

Dentro del proceso de mejoramiento progresivo del servicio bibliotecario, la Universidad está implantando el sistema de biblioteca virtual.

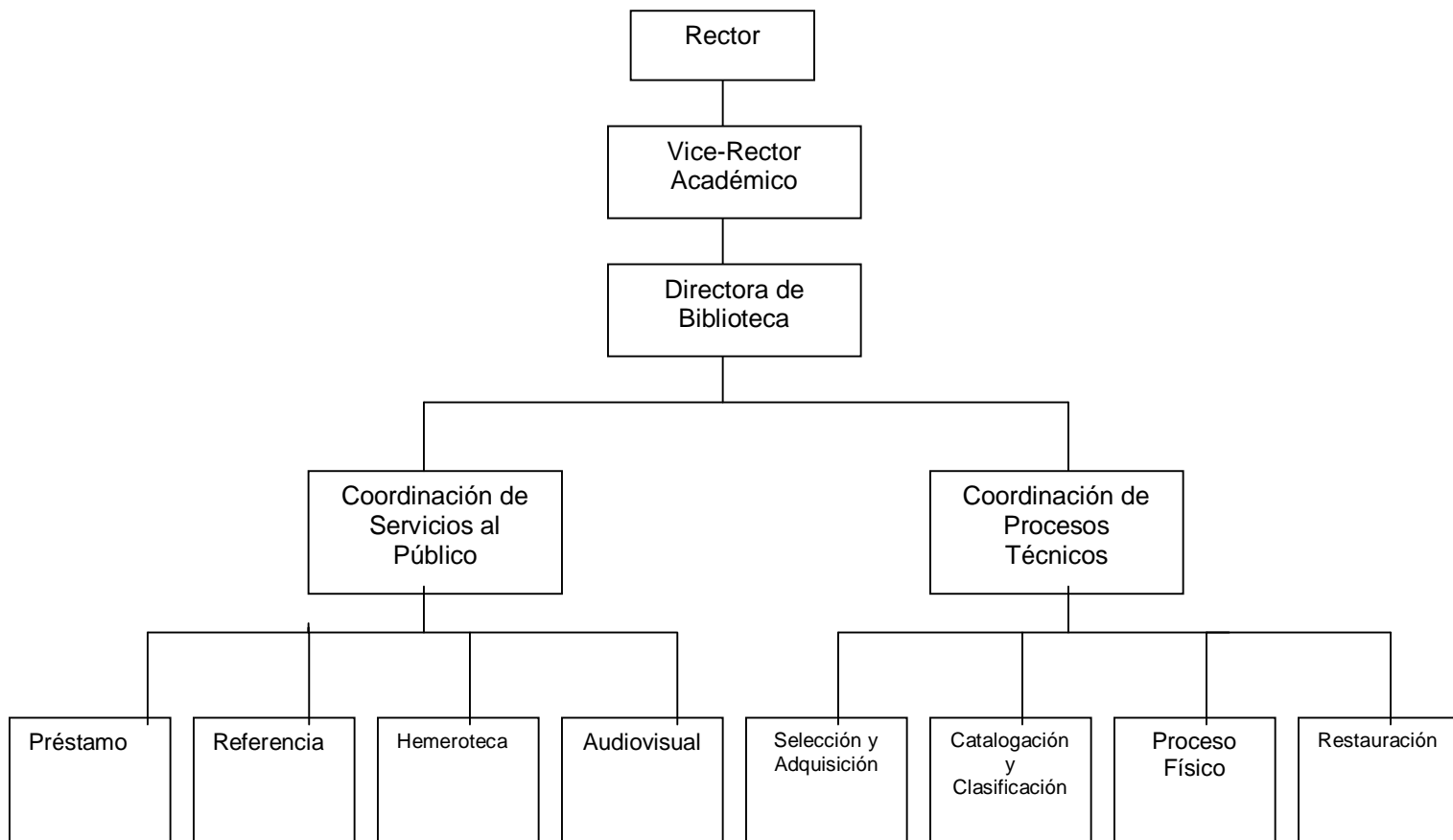
La misión de la Biblioteca es servir como fuente de apoyo en la formación profesional, investigación científica y cultural de la comunidad universitaria.

Uno de los objetivos principales de la biblioteca es facilitar el acceso a los diferentes materiales bibliográficos y digitales, que satisfagan las necesidades de información de los alumnos y catedráticos de la Universidad Dr. José Matías Delgado.

Cabe mencionar que dentro de algunos de los objetivos de La Biblioteca Central “Hugo Lindo” se encuentra la selección y adquisición del material bibliográfico y digital adecuado a los programas de estudio, mantener los procesos técnicos renovados para facilitar la utilización del material, el reajuste del fondo bibliográfico, la coordinación con las diferentes unidades académicas para la adquisición y actualización de materiales que apoyen el desarrollo de los programas de estudio, brindar información a los usuarios sobre las nuevas adquisiciones bibliográficas, la promoción de eventos culturales; especialmente aquellos que fomentan el uso de los servicios bibliotecarios. Así como también la integración en redes y sistemas de información que tengan como objetivo mejorar sus propios servicios. Dentro de los objetivos también se encuentra la preparación de espacios que inciten al estudio.

A continuación se presenta como está estructurado el organigrama de la biblioteca:

Organigrama



1.3 ANTECEDENTES E SISTEMAS GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD⁴.

1.3.1 ANTECEDENTES DE NORMAS DE CALIDAD

ISO es la “Organización Internacional de Normalización” y constituye una federación mundial de los organismos nacionales de normalización, fundada en 1947, actualmente cuenta con más de 145 miembros.

OBJETIVO⁵

Promover el desarrollo de la normalización y actividades conexas, con el fin de facilitar el intercambio internacional de bienes y servicios, y desarrollar la cooperación en las esferas de actividad intelectual, científica, tecnológica y económica. Los resultados del trabajo técnico de ISO son publicados bajo la forma de Normas o Guías Internacionales.

HISTORIA DE LA NORMALIZACIÓN TECNICA

Comienza en EUA, atendiendo inquietudes y necesidades de sectores industriales específicos y se mantienen hoy día (p.e.: ASME, ASTM, SAE, NFPA, UL, etc.), coordinadas internamente y en los foros internacionales por ANSI (American National Standards Institute).

En el resto del mundo, la normalización tiene carácter nacional. En 1901 se fundò el primer organismo nacional de normalización, la British Standards Institution (BSI), le siguieron la DIN de Alemania y la Association Francaise de Normalization AFNOR de Francia. Finalmente, en Latinoamérica los primeros organismos fueron IRAM (1935), UNIT (1939) y ABNT (1940).

⁴ Memoria de labores 2003-2004 del Sistema de Gestión de Calidad, Universidad Dr. José Matías Delgado, volumen 1, marzo 2005.

⁵ M. Amorena y G.Gazzano, Gestión de la Calidad, Primera parte Edición 2003, Pág. 21.

En la década de los '50 se comenzaron a establecer requisitos para un sistema de aseguramiento de la calidad. Desde el principio, la intención declarada era no reemplazar con esto las normas específicas para productos, si complementarlas convenientemente, asegurando el mejoramiento de la aptitud para la calidad de la empresa. La evolución comenzó en Estados Unidos de América y fundamentalmente en el campo militar. Más tarde incluyó también las centrales atómicas. Con la norma MIL Q9858 se propagó el pensamiento de los sistemas de la calidad en todos los países occidentales. Luego apareció todo un conjunto de normativas de control y aseguramientos de la calidad específicos de empresas, por ramas de la industria y nacionales, que desembocaron finalmente en la serie de normas internacionales ISO, proclamadas y actualizadas por la Organización Internacional para la Estandarización con sede en Suiza.

GÉNESIS⁶

La gestación de las normas ISO9000 se realizó de la siguiente forma:

En 1979 se constituyó el Comité Técnico ISO/TC 176: “Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad” con el cometido de establecer normas genéricas y de aplicación universal. El Comité estaba formado por la Secretaría SCC (Standards Council de Canadá) y además subcomités; todos estos encargados de establecer los Conceptos y Terminología.

El subcomité estaba formado por la AFNOR (Association Francaise de Normalization) que estableció la ISO 9000 o SC2 , La Gestión de la Calidad BSI (British Standards Institution) que estableció la ISO 9001 y 9004 o SC3 y las Tecnologías de apoyo NEN (Nederlands Normalisatie-institut) que establecieron la ISO 19011(estadísticas, equipos y auditorias).

Luego de aprobada la versión 2000 (15/12/2000), el ISO/TC 176 desarrolló programas particulares basados en las ISO 9000:2000 para la industria automotriz (ISO/TC16949), dispositivos médicos y telecomunicaciones.

⁶ Ibíd. 5, Pág. 23.

1.3.2 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD

En febrero del 2003 se realiza un diagnóstico de evaluación de la institución con respecto a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2000 a fin de determinar el programa de trabajo y prever el esfuerzo necesario para poder implantar el Sistema y conseguir la Certificación Internacional.

En marzo del 2003 se inicia el proceso de sensibilización del personal que labora en la institución por medio de diferentes cursos que se impartieron unos dentro de las instalaciones de la Universidad y otros en las instalaciones de la Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI).

Julio 2003: el Comité de Calidad con la dirección de la asesoría externa a cargo del Lic. Guillermo Roque empezó a definir las principales líneas estratégicas que regiría el Sistema en la institución.

Agosto 2003: Dicho comité inició la redacción del Manual de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad, cuyo objetivo es establecer la forma de cómo se cumplirán los requisitos de acuerdo a la norma ISO 9001:2000.

Septiembre 2003: se finalizó la redacción de la norma del SGC. También se revisó y se aprobó el formato de la encuesta de satisfacción que se pasó a los alumnos para medir su satisfacción con respecto a los servicios prestados por la Biblioteca.

Julio 2004: se realizó una revisión del proceso de ingreso en la Facultad de Economía, se hicieron presentes los auditores internos junto con el asesor; primero se hizo la revisión documental del proceso, después se hizo una observación en vivo del proceso.

Agosto 2004: se llevó a cabo la pre-auditoria al plan de mantenimiento tecnológico, al Director del Centro de Cómputo y a la sub-directora. Con dicho director se vio la parte

general del plan y con la sub-directora la parte específica. También se realizó una pre-auditoria al plan de capacitación cuyo líder es el director de Recursos Humanos.

Septiembre 2004: se dio lectura al reporte de las pre-auditorias realizadas anteriormente. El Director de la Escuela de Comunicaciones presentó ante el Comité de Calidad los avances del Proyecto de Comunicaciones Institucionales.

Se le presentó al Rector el organigrama, al cual le hizo unas pequeñas modificaciones y en general estuvo de acuerdo con el mismo.

Octubre 2004: el Comité de Calidad analizó que sería necesario que los auditores tuvieran acompañantes que los ayudaran en las auditorias y se analizó quienes serian dichas personas.

Noviembre 2004: el Comité de forma inmediata programó reuniones con los respectivos involucrados para dar a conocer el informe, para que estos preparen los Planes de Mejora lo más pronto posible.

Se llevó a cabo la primera Revisión por la Dirección del SGC. Los últimos días del mes se inició la Auditoria de Certificación con la empresa colombiana ICONTEC.

Diciembre 2004: el día 16 de diciembre oficialmente se comunicó que el Concejo Directivo de ICONTEC, había concedido la certificación. También se llevó a cabo lo que fue la redacción del Plan de Acciones Correctivas. Se leyó el informe y se procedió a elaborar el Plan, en el cual se detalló la no conformidad, la causa, la acción a seguir, el responsable y la fecha a realizarse.

Enero 2005: La organización determinó acciones preventivas y correctivas, para eliminar las causas de no conformidades potenciales y así prevenir su ocurrencia, tales acciones apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Febrero 2005: Se dio la indicación del uso y aplicación del logo símbolo de certificación, el cual no puede ser modificado bajo ninguna circunstancia. Para hacer

uso de los logosímbolos se debe hacer un requerimiento por escrito o vía correo electrónico a la coordinación de calidad.

Los procesos que se certificaron fueron:

- Proceso de Programación del Ciclo Académico
- Proceso de Ingreso
- Proceso de Registro Académico

Así como también los procesos de apoyo:

- Proceso de Gestión de la Adquisición de Bienes y Servicios
- Proceso de Formación, Toma de Conciencia y Competencia del Personal.
- Proceso Adecuación y Mantenimiento de la Infraestructura Física.
- Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica.

La Implementación del Sistema de Gestión de Calidad ha comprometido la participación entusiasta y decidida de prácticamente todo el personal de la Universidad. Uno de los objetivos principales de la Universidad Dr. José Matías Delgado es elevar cada vez más los niveles de formación integral de la juventud, en la docencia, investigación y proyección social.

Ser responsable, como ente formador y como organización de servicio, en hacer de la calidad en todos los órdenes el eje, la filosofía y la proyección de nuestro trabajo como institución de educación superior.

Los alumnos de la Universidad Dr. José Matías Delgado, recibirán una educación integral de excelencia, que favorezca los valores sociales y culturales propios, y genere la competencia laboral que los haga profesionales aptos para promover el desarrollo económico y social.

Para ello hemos implementado nuestro Sistema de Gestión de Calidad. El objetivo del sistema es crear, desarrollar y mantener mecanismos mediante la mejora continua, que

aseguren el cumplimiento eficaz y eficiente de la labor social de la Universidad, a partir de indicadores y estándares de desempeño de excelencia.

Sabemos que la gestión por calidad es el camino para mejorar sensiblemente el prestigio y el desempeño de la educación.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1 MARCO TEÒRICO DE LAS NORMAS

2.1.1 MARCO TEÒRICO CONCEPTUAL

Diagnóstico⁷

El diagnóstico dentro de una organización es utilizado para la identificación de los problemas, preocupaciones y consecuencias estableciendo prioridades, metas y objetivos. Con un diagnóstico las organizaciones pueden verificar las estrategias alternativas y sus respectivos planes para una adecuada implementación.

Gestión de Calidad⁸

La creciente utilización de los estándares de calidad como apoyo a una bien sucedida gestión, es una de las más fuertes tendencias de la formación.

La gestión de calidad ha sido una de las máximas preocupaciones de las diferentes Instituciones, así es como muchas instituciones han definido explícitamente una política de calidad y en consecuencia practican una gestión estratégica de la calidad.

Ello implica ubicar referentes internos y externos y aplicar decisiones que combinen ambos para avanzar hacia el logro de objetivos. Implementar una gestión de calidad conlleva la aplicación de varios principios básicos:

- Una clara orientación al cliente
- Mejora continua de lo que hace la institución
- Procesos definidos y consistentes
- Garantía de calidad de los procesos

⁷ CEN Comisión Europea De Normalización año 2000“Glosario Técnico” Norma de Calidad ISO 9000:2000, “glosario técnico”.

⁸ *Ibíd.* 7.

Para alcanzar lo antes mencionado mediante la Gestión de Calidad, se debe aceptar por lo general los siguientes principios:

- Compromiso de la dirección
- Trabajo en equipo
- La calidad es tarea de todos
- Centrada en hechos y el conocimiento de datos objetivos.
- Solución sistemática y de problemas concebidos como “todo lo que puede mejorarse”.

Certificación⁹

Certificar algo significa asegurar o confirmar que ese algo es cierto. El término certificación significa que como organismo de certificación asegura que los sistemas o productos certificados cumplen con el criterio que se ha presentado en el estándar escrito.

La certificación de cualquier producto en esencia no cambia el producto de ninguna manera. Sin embargo, si dicho producto ha sido certificado de acuerdo a un estándar disponible al público que asegura que ciertas medidas para mejorar la calidad han sido tomadas durante el procesamiento del producto, entonces la certificación adiciona un valor al producto certificado.

Este valor se reflejará en mayor confianza del consumidor en el producto y por lo tanto en valor adicional para el distribuidor del producto.

Eficiencia¹⁰

Es la capacidad de reducir al mínimo de los recursos usados para alcanzar los objetivos deseados. La eficiencia es la capacidad para hacer correctamente las cosas, es un concepto que se refiere a insumos-productos. Una organización eficiente es la

⁹ *Ibíd.* 7.

¹⁰ Administración de James A. F. Stoner, Edward Freeman, Daniel R. Gilbert, editorial Pearson Sexta Edición, Pág 9.

Administración de Operaciones Schroeder Mc Graw Hill, Segunda Edición Pág. 81.

Administración una Ventaja Competitiva, (A.V.C.) Thomas S. Bateman, Scout A. Snell, Mc Graw Hill Cuarta Edición Pág. 17.

que obtiene productos, o resultados, medidos con relación a los insumos usados para lograrlos.

Los teóricos clásicos enfatizaban la eficiencia interna de la organización en un enfoque del sistema cerrado; esta perspectiva se refería solamente a las mejoras del proceso de transformación. La eficiencia se considera como la proporción entre los elementos de entrada y los elementos de salida.

Eficacia¹¹

Implica elegir las metas acertadas. Es la capacidad para determinar los objetivos apropiados: hacer lo que se debe hacer. La eficacia es el punto hasta el cual los elementos de salida de la organización corresponden a los deseos y necesidades del ambiente externo, el ambiente externo es el que se considera los grupos como los clientes, los proveedores, competidores y agencias reguladoras.

Productividad¹²

Mide el grado en que funciona un sistema de operaciones, así como el indicador de la eficiencia y la competitividad de una sola empresa o departamento. Es decir la capacidad para producir más bienes y servicios con menos mano de obra y otros insumos.

El aumento de la productividad es como en esencia, cuestión de mejorar las técnicas de producción. Dos claves para aumentar la productividad son la investigación y el desarrollo.

Sistema¹³

Es una serie de funciones y actividades que operan juntas para alcanzar los propósitos que se han establecidos. Unas partes del sistema deben operar para apoyar a las otras se debe de cooperar para bien del sistema entero o, de lo contrario, se presenta la sub-optimización cuando algunas partes de la organización no apoyan a las otras entonces

¹¹ Ibíd. 10, Pág. 10.

¹² Ibíd. 10, Pág. 177.

¹³ Ibid 10, Pag 241.

no se puede enfocar hacia la calidad total, se debe de conseguir que todo el mundo se enfoque a conseguir el objetivo del sistema

Organización¹⁴

“Los administradores hacen cosas a través de otra persona, toman decisiones, asignan recursos y dirigen las actividades de los demás para conseguir metas. Éstos hacen su trabajo en una organización, que es una unidad social coordinada deliberadamente y compuesta por dos o más personas, que funcionan de manera más o menos continua para alcanzar una meta o unas metas comunes”.

La organización, podemos decir que consiste en ensamblar, coordinar todos los recursos humanos, financieros, físicos de información y otros que son necesarios para lograr las metas. Actividades que incluyan atraer gente a la organización, especificar las actividades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos, así como también crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen en conjunto para alcanzar el máximo éxito.

La vida de las personas conforma una infinidad de interacciones con otras personas y organizaciones. Por ser eminentemente social e interactivo el ser humano no vive aislado sino en continua interacción con sus semejantes.

Debido a sus limitaciones individuales, los seres humanos tienen que cooperar unos con otros, y deben conformar organizaciones que le permitan lograr algunos objetivos que no podrían alcanzar con el esfuerzo individual. Por eso una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formadas por dos o más personas cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquellas.

¹⁴ Ibíd. 7.

Comportamiento Organización, Stephen P. Robbins, Pearson Prentice Hall, Décima Edición, Pág. 4.

Mejora Continua¹⁵

El objetivo de la mejora continua del sistema de gestión de la calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

Las siguientes son acciones destinadas a la mejora:

- a) Análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora;
- b) El establecimiento de los objetivos para la mejora;
- c) La búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos;
- d) La evaluación de dichas soluciones y su selección
- e) La implementación de la solución seleccionada;
- f) La medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos.

Al final se requerirá de la formalización de todos los cambios, los resultados se revisan cuando es necesario, para determinar oportunidades adicionales de mejora. De esta manera, la mejora es una actividad continua.

La información proveniente de los clientes y otras partes interesadas, las auditorias y la revisión del Sistema de Gestión de Calidad pueden asimismo, utilizarse para identificar oportunidades para la mejora.

Retroalimentación: Sirve para lograr que el sistema funcione dentro de determinados parámetros o límites.

Enfoque al cliente¹⁶

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente. Determinación de los requisitos relacionados con el producto, la organización debe determinar los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y

¹⁵Ibíd. 7.

¹⁶ Ibíd. 7.

las posteriores a la misma, los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto cuando sea conocido, los requisitos legales y reglamentarios relacionados con los productos y cualquier requisito adicional determinado por la organización.

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad sea adecuada al propósito de la organización, que incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad, proporcionar un marco de referencia para establecer y realizar los objetivos de la calidad, debe de ser comunicada y entendida dentro de la organización y debe de ser revisada para su continua adecuación.

Enfoque basado en procesos¹⁷

Para que las organizaciones operen de manera eficaz tienen que gestionar e identificar varios procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo el resultado de un proceso constituye el elemento de entrada del siguiente proceso la identificación y gestión sistemática de los procesos empleados de la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conoce como “Enfoque basado en procesos”.

Esta norma internacional pretende fomentar la adopción del enfoque basado en proceso para gestionar una organización, las partes interesadas juegan un papel significativo para poder promocionar elementos de entrada a la organización. El seguimiento de la satisfacción de las partes interesadas requiere la evaluación de la información relativa a su percepción de hasta que punto se han cumplido sus necesidades y expectativas.

¹⁷ *Ibíd.* 7.

Evaluación¹⁸

Se puede considerar como la apreciación sistemática del comportamiento de las personas en cada uno de los cargos que ocupan.

Servicios¹⁹

Resultado generado por actividades en la interfaz entre el proveedor y el cliente, y por actividades internas del proveedor, con el fin de responder a las necesidades del cliente.

Los servicios son intangibles no se les puede cuantificar ni definir fácilmente, pero se considera que esta definición es incompleta.

Una mejor es, la que afirma, que es algo que se produce y se consume simultáneamente. Por lo tanto, nunca existe un servicio, solamente se pueden observar los resultados de éste.

Benchmarking²⁰

Es un instrumento de la Administración de la Calidad Total.

Es el proceso que consiste en encontrar las mejores características procesos y servicios de un producto y, después usarlos como norma para mejorar los productos, procesos y servicios de la propia empresa.

Además de tratar predecir cambios en el ambiente para entender sus fuentes de ventajas competitivas, las compañías pueden emprender un estudio intensivo de las mejores prácticas de las mejores compañías. Benchmarking significa identificar el desempeño del mejor en su clase de una organización en un área determinada, sea desarrollo de productos o servicios al cliente, y luego comparar los propios procesos con los de otra.

Un equipo de benchmarking deberá recopilar información sobre las operaciones de su compañía y de otra para encontrar la brecha entre ambas. Estas brechas sirven como punto de referencia para comprender las causas subyacentes de las diferencias de

¹⁸Ibíd. 7.

¹⁹ Ibíd. 7.

²⁰ Benchmarking: Michael J. Espendolini Editorial Norma Edición 1999. (A.V.C.), Pág. 68.

desempeño. Finalmente el equipo elaborará un mapa de las mejores prácticas para llegar a un desempeño de clase mundial.

Calidad²¹

El término de la calidad representa un concepto muy complejo que se ha convertido, universalmente en unos de los más atractivos para la teoría de la administración. Hoy, en el mundo de las empresas se ha iniciado la revolución de la calidad.

Aunque esta preocupación por la calidad es muy antigua, basta decir que todo negocio quiere tener productos y servicios de calidad, y con ello productos y servicios que sean superiores a la media que tengan el nivel de desempeño necesario y que sean asequibles.

La calidad, en el centro de trabajo, va más allá de crear un producto de calidad superior a la media y de buen precio se refiere también a lograr productos y servicios cada vez mejores, a precios cada vez más competitivos; esto entraña hacer las cosas bien desde la primera vez, en lugar de cometer errores y después corregirlos.

Se puede alcanzar una calidad de clase mundial tomando los siguientes factores:

- Proporcionar servicio básico: lo fundamental es más importante que lo ostentoso el desempeño es clave y una falsa promesa. Los clientes de un servicio esperan competencia, respeto, explicaciones, información, y obtener resultados de los servicios que demandan o que consumen. Estas no son expectativas extravagantes, desmedidas ni poco razonables que algunos ejecutivos atribuyen a los clientes de hoy.
- Confiabilidad: Se habla de entregar un servicio que se ha prometido en una forma confiable y muy precisa.
- Escuchar a los clientes: Aprender de los clientes las fortalezas y debilidades del servicio de su propia empresa. Desarrollar un sistema completo de información sobre la calidad en el servicio.

²¹ (A.V.C.), Pág. 22.

- Escuchar a los empleados: es importante saber que piensan los empleados, tanto como investigar a los clientes. A menudo, los empleados saben qué reduce la calidad en el servicio, porque ven en la acción todos los días el sistema encargado o proporcionado, incluso ellos pueden llegar a advertir las primeras señales del deterioro del servicio antes que los clientes estén expuestos a el.
- Sorprender a los clientes: Los proveedores del servicio deben ser confiables más aun pueden sorprender e incluso deleitar a los clientes con compromiso y acción. No cumplen las expectativas del cliente sino que la superan, incluso de manera exagerada.
- Ser justos: Ésta es la esencia subyacente en todas las expectativas del cliente. Hay que preguntarse si lo que se está ofreciendo es justo para el cliente, si parece serlo ante sus propios ojos. Una garantía de servicio da un claro mensaje de justicia.

Calidad Total.²²

TQM (Total Quality Management) que se refiere ampliamente a un enfoque de administración integrador de la satisfacción del cliente, a través, de una amplia variedad de herramientas y técnicas dirigidas a generar bienes y servicios de gran calidad.

La filosofía TQM de la mejora continua le pide a la gente en toda la compañía que se supere constantemente y que haga mejor todo lo que lleva a cabo. Esto puede llevar consigo mejorar cualquier cosa, desde los productos de la empresa hasta las maneras de administrar a su gente.

²² (A.V.C.), Pág. 27.

Administración de la Calidad²³

Muchas personas piensan que prestar atención a la calidad es uno de los aspectos más importantes para la competencia del presente y del mañana. De hecho, la calidad quizás sea una de las formas más importantes que permiten a la administrador agregarle valor a los productos y servicios, distinguiéndolos de la competencia. En cierta época se pensaba que el canje entre productividad y calidad era inevitable. Se creía que estas eran diametralmente opuestas; que aumentar una significaba aumentar la otra. No obstante, hoy, las empresas eficientes, consideran que la productividad y la calidad son dos caras de la misma moneda, la cual puede elevar las utilidades y ganarse la lealtad de los clientes.

Está impulsada por la satisfacción constante de los clientes a través de la mejora continua de todos los procesos de la organización. Tiene implicaciones para el comportamiento organizacional porque requiere que los empleados vuelvan a pensar en lo que hacen y participen más en la toma de decisiones en el trabajo.

En el enfoque en los clientes, no solo son las personas que compran los productos o servicios de la organización, sino también, los clientes internos, como el personal de embarques o cuentas por pagar, que se relacionan y sirven a otros en la organización.

La administración de la calidad es un compromiso de nunca sentirse satisfechos, es decir que la calidad siempre puede mejorar. La administración de la Calidad adopta una definición muy amplia de calidad, se relaciona no solo con el producto final, sino también con la rapidez en que la organización responde a las quejas, con que cortesía se contestan las llamadas etc.

Ésta se vale de técnicas estadísticas para medir todas las variables fundamentales del desempeño en todas sus operaciones, luego estas variables se comparan con los estándares o las referencias para identificar problemas. Los problemas se rastrean hasta sus orígenes y se suprimen las causas.

²³ Ibid 10, Pag 230, Ibíd. 14, Pág. 16.

Clientes²⁴

Servicio al Cliente: Significa proporcionar al cliente lo que quiere o necesita en la forma en que lo desea y a la primera oportunidad. Esto depende de la velocidad o de lo confiable que una organización sea para entregar sus productos o servicios.

Entre las acciones que significan un excelente servicio al cliente se cuentan las siguientes:

- Velocidad para satisfacer y entregar lo que el cliente espera obtener
- Disposición para cumplir las necesidades de emergencia
- Entrega de mercancía en buenas condiciones
- Prontitud para retirar los bienes defectuosos y sustituirlos con rapidez

Mapeo de Proceso

- ✿ Un mapa de procesos es la representación gráfica de uno o más procesos.
- ✿ Identifica todos los pasos y etapas operativas.
- ✿ Ayuda a identificar tareas o pasos que a menudo pasan desapercibidos, y que afectan positiva o negativamente el resultado final.
- ✿ Permite realizar el seguimiento y monitoreo de todos los recursos.
- ✿ Ayuda a detectar las oportunidades de prevención.
- ✿ Identifica todos los usos de los recursos y todas las pérdidas de recursos.
- ✿ Permite identificar:
 - ✿ Individuos que intervienen en el proceso
 - ✿ Tareas que se realizan
 - ✿ A quién afectan cuando su trabajo no se realiza correctamente
 - ✿ El valor de cada tarea o su contribución al proceso

²⁴ (A.V.C.), Pág. 66.

MODELADO DE PROCESOS

- ✿ Un modelo es una representación de una realidad compleja
- ✿ Es sintetizar las relaciones dinámicas que en él existen, probar sus premisas y predecir sus efectos en el cliente
- ✿ Constituye la base para que el equipo de proceso aborde el rediseño y mejora y establezca indicadores relevantes en los puntos intermedios del proceso y en sus resultados.
- ✿ Modelar es desarrollar una descripción lo más exacta posible de un sistema y de las actividades llevadas a cabo en él.
- ✿ Cuando un proceso es modelado, con ayuda de una representación gráfica, pueden apreciarse con facilidad las interrelaciones existentes entre distintas actividades, analizar cada actividad, definir los puntos de contacto con otros procesos, así como identificar los subprocesos comprendidos.
- ✿ Los problemas existentes pueden ponerse de manifiesto claramente dando la oportunidad al inicio de acciones de mejora.

Indicadores de Procesos

¿Qué son?

Son mediciones de los logros y el cumplimiento de la misión y objetivos de un determinado proceso

Tipos de Indicadores de Procesos

- Indicadores de Cumplimiento: Teniendo en cuenta que cumplir tiene que ver con la conclusión de una tarea. Nos indican el grado de consecución de tareas y/o trabajos.
- Indicadores de Evaluación: Teniendo en cuenta que evaluación tiene que ver con el rendimiento que obtenemos de una tarea, trabajo o proceso. Ayudan a identificar las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.
- Indicadores de Eficiencia: Teniendo en cuenta que eficiencia tiene que ver con la actitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo de tiempo. Indican el tiempo invertido en la consecución de tareas y/o trabajos.

- Indicadores de Eficacia: Teniendo en cuenta que eficaz tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. Nos indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos.
- Indicadores de Gestión: Teniendo en cuenta que gestión tiene que ver con administrar y/o establecer acciones concretas para hacer realidad las tareas y/o trabajos programados y planificados. Nos permiten administrar realmente un proceso.

2.1.2 MARCO TEORICO OPERACIONAL

2.1.2.1 JERARQUÍA DE LAS NORMAS²⁵

La jerarquía típica es la que se ve en la siguiente figura:



Existieron normas de calidad en diferentes países, las que se tomaron como base para la elaboración de las ISO9000. Algunas de ellas fueron las siguientes:

²⁵ Ibíd. 5, Pág. 22.

Cuadro No.2

Normas de calidad usadas para la elaboración de las ISO9000

•USA -MIL-Q-145208A:1961 -MIL-Q-9858A:1963	•ALEMANIA -DIN 55-355
•UK -BS 4891:1972 -BS 5179:1974 -BS 5750:1979	•HOLANDA -NEN 2646
•FRANCIA-NFX 50-110 Y 111	•BÉLGICA -NBN X 50-03
	•CANADA -Z 299: 1978

2.1.2.2 ACTIVIDADES DE LAS NORMAS DE CALIDAD²⁶

Cubre la normalización en todos los campos, excepto el de tecnología eléctrica y electrónica, que son responsabilidad de la Comisión Electrotécnica Internacional - IEC (UNIT integra la IEC).

Establece guías y normas para:

- . Certificación de productos y sistemas
- .Acreditación de organismos de certificación de productos, de sistemas (de calidad, ambiental), y de personas.
- . Acreditación de laboratorios de calibración y ensayos.
- . Bases de reconocimiento entre quienes realizan las anteriores actividades.

²⁶ Ibíd. 5, Pág. 21.

2.1.2.3 LA NORMALIZACIÓN TÉCNICA²⁷

2.1.2.3.1 CARACTERÍSTICAS

La normalización técnica tiene algunas características como son:

- Las normas técnicas son de “carácter voluntario” y reflejan el “estado del arte”.
- Puede ser declarada de carácter obligatorio por organismos con potestades legislativas o reglamentarias.
- Puede ser impuesta contractualmente.

2.1.2.3.2 CERTIFICACIÓN ISO 9001²⁸

Algunas de las ventajas:

- _ Complementa los actuales sistemas de aseguramiento de la calidad.
- _ Publicidad y marketing.
- _ Baja de costos de no calidad. Certificación del sistema de calidad son:
- _ Normalización de los procesos (independencia)
- _ Baja los controles de la dirección.
- _ Confianza del cliente.

Las normas ISO 9000 buscan asistir a organizaciones de todo tipo y tamaño en la implementación y operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

Certificación de un servicio²⁹: se evalúa, ensaya y se realiza el seguimiento del producto.

²⁷ Ibíd. 5, Pág. 21.

²⁸ Ibíd. 5, Pág. 23.

²⁹ Ibíd. 5, Pág. 23.

Además, se verifica que el fabricante tenga la capacidad de dar seguridad de que su producto o servicio, cumplirá con una determinada norma. La marca se puede colocar sobre el producto certificado.

NORMAS VIGENTES A 1994: **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

ISO 9001³⁰, Sistemas de la calidad, Modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio postventa.

Esta norma se emplea cuando se plantean requisitos para los productos y servicio o proceso, para lo cuales hay que especificar datos a cumplir y el proveedor o el contratista asume toda la responsabilidad desde el diseño hasta el servicio postventa. Es certificable.

ISO 9002³¹, Sistemas de la calidad, Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción, instalación y servicio postventa. Esta norma se emplea cuando ya existen los diseños y las especificaciones de los productos y procesos, así como de otras actividades, y los requisitos de comprobación se refieren solamente a la aptitud para la producción y la instalación. Es certificable.

ISO 9003³², Sistemas de la calidad, Modelo para el aseguramiento de la calidad en la inspección y los ensayos finales. Esta norma se aplica cuando ya están establecidos el diseño/desarrollo, la producción y la utilización, así como las informaciones relativas al producto y al proceso, y los requisitos de comprobación se refieren fundamentalmente a la inspección y los ensayos finales. Casi ya no se utiliza en la actualidad.

ISO 9004, Gestión de la calidad y elementos del sistema de la calidad. Guía general.

³⁰ <http://www.paraguayglobal.com/calidad.php>, 12 de Septiembre de 2003.

³¹ *Ibíd.* 30.

³² *Ibíd.* 30.

2.1.2.3.3 LAS NORMAS ISO 9000:2000 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Las necesidades del mercado mundial, el desarrollo de las comunicaciones y otras variables de los tiempos modernos, determinaron la necesidad de establecer un grupo de normas para la implementación de un *Sistema de Gestión y Aseguramiento de la Calidad* que pudieran servir a cualquier organización, grande o pequeña, inserta en cualquier rama de la producción y localizada en cualquier lugar del mundo.

Con este propósito, la Organización Internacional para la Normalización (ISO), desarrolló las normas ISO 9000, cuya última versión del año 2000 es una guía en la implementación del sistema y su posterior certificación.

La familia de normas ISO 9000 la componen las normas ISO 9000, 9001 y 9004 que conjuntamente con las ISO 19011 “Directrices para Auditorías de Sistemas de la Calidad y Sistemas de Gestión Ambiental”, conforman un conjunto integral.

Se mejoró sobre la base de:

- La experiencia anterior.
- Los 8 principios de la Gestión de Calidad
- Se armonizó con las iniciativas de los premios y programas, nacionales y regionales de calidad.
- Se resaltó el papel de la alta dirección y la consideración de los requisitos reglamentarios.
- Se compatibilizó con la norma ISO 14000
- Se simplificó el conjunto de normas y el lenguaje.

Actualmente las normas ISO 9000/2000 se dividen de la siguiente manera:

ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad – Identifica los requisitos básicos del sistema de Gestión de la Calidad que resultan necesarios para garantizar que la organización cumple determinados requerimientos y además posee prueba de ello, es decir se centra en proporcionar un producto satisfactorio a los clientes. Es la que se utiliza para la certificación del sistema.

OBJETIVO DE LA NORMA ISO 9001:

- Especificar los requisitos del sistema de calidad para cumplir y demostrar la capacidad de diseñar y suministrar productos conformes.
- Lograr la satisfacción del cliente a través de la prevención, para evitar la aparición de no conformidades, desde el diseño al servicio posventa.

ISO 9004, Sistema de Gestión de la calidad – directrices para la mejora del desempeño va dirigida a una mejora del rendimiento y a la satisfacción de todas las partes interesadas, no solamente los clientes, sino también el personal, los accionistas, los proveedores, la comunidad. La norma ISO 9004 va más allá de los requisitos básicos de la Norma ISO 9001 y persigue la mejora de la organización en sí misma y la búsqueda de la excelencia.

ISO 19011 proporciona directrices para los fundamentos y realización de la auditoría ambiental y de la calidad, así como para la gestión de los programas de auditoría y la calificación de los auditores. Sustituye a las normas ISO 10011 (Auditoría de calidad) e ISO 14010/11/12 (auditorías ambientales).

2.1.2.3.4 PRINCIPALES CAMBIOS ENTRE LAS VERSIONES 94 Y 2000³³

- _ Orientación a procesos
- _ Una sola norma para certificación
- _ Terminología revisada
- _ Comunicación interna
- _ Interacción entre procesos
- _ Clientes: requisitos, satisfacción, comunicación
- _ Requisitos Legales
- _ Mejoramiento Continuo en Política y Objetivos
- _ Recursos Humanos, entorno de trabajo y competencia necesaria del personal.

³³ *Ibíd.* 5, Pág. 26.

2.1.2.3.5 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD (ISO 9000:2000)³⁴

- _ Enfoque al cliente
- _ Liderazgo
- _ Participación del personal
- _ Enfoque basado en procesos
- _ Enfoque de sistema para la gestión
- _ Mejora continua
- _ Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- _ Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

2.1.2.3.6 EXCLUSIÓN DE REQUISITOS³⁵

Debido a la naturaleza de la organización y sus productos, algunos requisitos de esta norma pueden no ser aplicables.

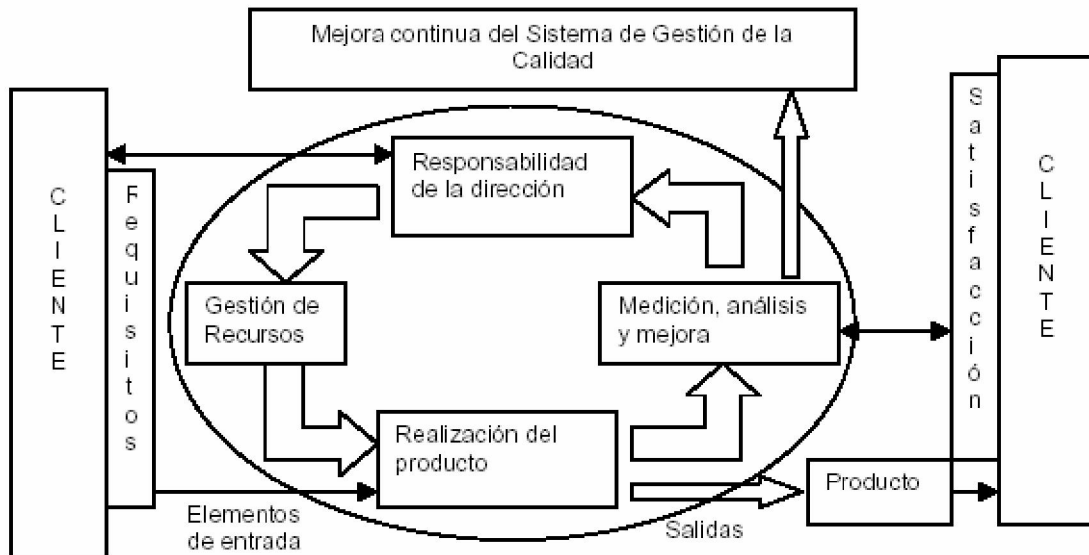
Pueden realizarse las exclusiones necesarias, solamente en los requisitos del capítulo 7 de la norma 9001, ya que dicho capítulo trata sobre el diseño, revisión, verificación, validación y cambios en el producto, pero como la UJMD es una institución de servicio dedicada a la enseñanza superior, este capítulo no aplica.

³⁴ *Ibíd.* 5, Pág. 26.

³⁵ *Ibíd.* 5, Pág. 26.

Cuadro 3

Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos



2.1.2.3.7 IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN

La implementación de un *Sistema de Gestión de la Calidad* es una actividad conjunta realizada por los miembros de la organización y un asesor especialista quienes luego de observar los procesos de la empresa proceden a redactarlos y sistematizarlos, en búsqueda de su optimización y del cumplimiento de los requisitos específicos de la norma (ISO 9001:2000).

Este proceso, cuya duración varía entre seis y diez meses culmina al lograr un *Sistema* maduro y apto para recibir el *Certificado* de cumplimiento con las normas ISO 9001:2000, otorgado por un *Organismo de Certificación Acreditado*.

El *Certificado* brindará confianza a los clientes, empleados y proveedores sobre la voluntad de mejorar continuamente y satisfacer sus expectativas.

Apreciarán los beneficios de una organización más eficiente, rentable y con una ventaja frente a un mercado cada vez más competitivo.

Cuadro 4



2.1.2.3.8 MAPA DE PROCESOS

Los mapas de procesos son útiles para:

- Conocer cómo se llevan a cabo los trabajos actualmente
- Analizar los pasos del proceso para reducir el ciclo de tiempo o aumentar la calidad
- Utilizar el proceso actual como punto de partida para llevar a cabo proyectos de mejoramiento del proceso
- Orientar a los nuevos empleados
- Evaluar, establecer o fortalecer los indicadores o medidas de los resultados
- Detectar información duplicada o innecesaria que, de ser eliminada reduciría el tiempo que toma completar el trabajo
- Define la organización como un sistema de procesos interrelacionados
- Muestra como las actividades están relacionadas con los clientes externos, proveedores y grupos de interés
- Dan la oportunidad de mejorar la coordinación entre los elementos clave de la organización

- ✿ Distingue entre procesos clave, estratégicos y de soporte, constituyendo el primer paso para seleccionar los procesos sobre los que se debe actuar.

Los indicadores son necesarios para poder mejorar

Lo que no se puede medir

No se puede controlar,

Lo que no se puede controlar

No se puede administrar

Lo que no se puede administrar

No se puede mejorar

Indicadores de Procesos,

¿Para qué sirven?

Sirven como herramienta a los dueños de los procesos para el mejoramiento continuo, en la toma de decisiones, lo cual se traduce en una mejor calidad del producto.

Características de un indicador

- ✿ Objetivo
- ✿ Cuantificable
- ✿ Verificable
- ✿ Que agregue valor al proceso de toma de decisiones
- ✿ Comunicados y divulgados
- ✿ Establecidos en consenso
- ✿ Que reflejen el compromiso de quienes lo establecieron

Se definen indicadores dando respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué debemos medir?
- ¿Dónde es conveniente medir?
- ¿Cuándo hay que medir? ¿En qué momento o con qué frecuencia?
- ¿Quién debe medir?
- ¿Cómo se debe medir?
- ¿Cómo se van a difundir los resultados?

- ¿Quién y con qué frecuencia se va a revisar y/o auditar el sistema de obtención de datos?

Indicadores de Procesos

- Se debe medir todo lo relacionado con el mercado, con los clientes, la tecnología y su gestión interna, formación, crecimiento, estrategia, comportamiento financiero, etc.
- La prioridad es identificar todos los indicadores y relacionarlos con los procesos. Cualquier discrepancia deberá ser resuelta, en el sentido de desarrollar y/o sistematizar nuevos indicadores, nuevos procesos, y/o dar de baja lo innecesario.
- Se recomienda no más de 5 indicadores por cada proceso
- Los objetivos de los indicadores, deben ser coherentes con los objetivos estratégicos.
- Se debe establecer una periodicidad de su medición para garantizar la efectividad del enfoque.
- Guardar por lo menos los datos de los últimos 5 años para poder evidenciar las tendencias.
- Se deben identificar los procesos clave; se establecerán indicadores significativos de esos procesos. Tendrán que ser pocos y dar una visión global y operativa de la gestión.

Metodología para el Mapeo de Procesos

- **MAPA GENERAL DEL PROCESO**
 - Consiste en la diagramación de un Mapa general del proceso de generación del producto o servicio que la organización brinda a sus clientes, con sus interacciones o procesos de apoyo.
 - El mapa general de procesos debe demostrar la interrelación de los operaciones clave de los procesos siguiendo el ciclo PHVA.
- **DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS DEL MAPA GENERAL**
 - Consiste en la evaluación de la condición actual en que se desarrollan los procesos, a fin de que se conozcan con claridad los principales problemas, situaciones y responsabilidades

- Con el fin de recomendar las primeras actividades de mejora para rediseñar los procesos hacia una mejora de la calidad y productividad del trabajo con el fin de alcanzar los objetivos planteados.
- Esta tarea tendría las siguientes actividades:
- Inventario de las actividades principales que componen los procesos del mapa general en el orden establecido PHVA.
- El inventario debería hacerse solicitando a los principales responsables de los procesos a evaluar para que informen sobre:
 - Las actividades principales del proceso analizado
 - Los responsables de su ejecución
 - El tiempo promedio de ejecución
 - Los principales problemas que dificultan la realización de la actividad
 - El nivel crítico de las actividades analizadas.
- A continuación se procede al análisis de la información recabada y el equipo de trabajo designado deberá aportar posibles soluciones o rediseños de las actividades críticas que presentan problemas o condiciones importantes.
- **PRIORIZACIÓN DE LOS PROCESOS A CERTIFICAR**
 - Una vez definidas las condiciones del entorno del macro proceso y sus principales operaciones o sub procesos, se procede a definir, por la autoridad competente, los procesos clave que prioritariamente deberían ser sometidos al proceso de certificación.
 - Entendiéndose que todo es importante, más no todo es crítico o urgente, según las necesidades de la organización.
- La mejor forma de priorizar los procesos a certificar es tomando en cuenta los siguientes criterios:
- Primero las que tienen que ver de forma más directa con el proceso clave y la atención de los clientes
- Segundo, las que tienen que ver de forma indirecta con el proceso clave y la atención de los clientes y que si fallan, afectan de forma importante los procesos y la satisfacción del cliente.
- Los demás procesos que, no dejan de ser importantes pero su influencia en la calidad no impacta importantemente en la atención del cliente y su satisfacción.

- PROPUESTA DE REDISEÑO DE LOS PROCESOS
 - Una vez priorizados los procesos clave, se procede a la propuesta de rediseño. Para el rediseño deben considerarse lo siguiente:
 - Analizar nuevos problemas o situaciones importantes que impactan estos nuevos subprocesos
 - Definir proyectos de mejora que determinen una nueva forma de plantear el subproceso analizado
 - Supuesta la solución analizada, que debe ser definida por un equipo multidisciplinario, se procede a listar las nuevas actividades que contendrá el subproceso analizado.

- MAPAS REDISEÑADOS
 - Una vez definida la lista del nuevo proceso, se procede a diagramar los nuevos mapas rediseñados de los subprocesos principales, considerando las actividades mejoradas o rediseñadas.

- INDICADORES DE CALIDAD Y DE GESTIÓN
 - A fin de tener claro que el rediseño alcanzará sus actividades u operaciones con éxito y calidad, se procede a designarle a cada actividad crítica de los subprocesos rediseñados, un indicador, que determine si se ha alcanzado el resultado esperado.
 - Los indicadores serán definidos según el tipo de operación en términos económicos, de tiempo, de gestión, etc.
 - Cada líder definirá los indicadores del proceso designado.

- DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS
 - Finalmente, se decidirá por parte del equipo o de los responsables del proceso, qué actividades u operaciones requieren de documentos que apoyen y estandaricen las actividades.
 - Esta documentación podría ser:
 - Procedimientos
 - Instrucciones de trabajo

- Manuales operativos
 - Registros y formatos para los procesos
 - Marco legal y estatutario
- RESULTADOS FINALES DEL PROCESO DE MAPEO
 - Mapa General de Procesos
 - Conceptualización del Proceso
 - Listado de subprocesos
 - Flujograma
 - Cuadros de actividades de cada uno de los procesos (modelado)
 - Cuadros de indicadores de cada uno de los procesos

2.2 MARCO TEORICO DE BIBLIOTECA

2.2.1 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Biblioteca³⁶

Se puede definir como un centro, dependencia, entidad privada con sentido de empresa u organismo oficial que reúne una colección más o menos numerosa de libros y de otros materiales similares, organizada y atendida especialmente, que brinda servicios de información , formación, recreación y animación cultural, mediante prestamos de sus obras y actividades afines. Existen diferentes tipos de bibliotecas que pueden o no ajustarse en forma total a la definición dada, como las ambulantes, las depositarias, las pilotos, etc. Según el tipo de administración y dependencia pueden ser estatales o privadas según el tipo de material y usuario pueden ser: generales, es decir heterogéneas, especializadas o especiales.

La biblioteca es un espacio educativo, un centro de recursos multimedia al servicio de la comunidad educativa, está integrada como proyecto educativo y curricular que fomenta métodos activos de enseñanza y aprendizaje.

³⁶ Diccionario enciclopédico océano tomo I grupo editorial océano 2000.

La biblioteca tiene una serie de funciones educativas que afectan la formación integral de una persona, porque fomenta la lectura, ayuda al análisis y tratamiento de información de documentos, fomenta la expansión de creatividad, educación para el ocio, para informar y orientar.

2.2.1.1 TIPOS DE BIBLIOTECAS³⁷

En la actualidad, podemos agruparlas de una manera más sencilla:

- 1- Biblioteca Física. Este concepto corresponde al lugar físico donde se ubican conjuntos de libros y manuscritos clasificados por categorías que sean fáciles de ubicar para su búsqueda y recuperación posteriores.
- 2- Biblioteca en Línea. Es aquella biblioteca que ha sido automatizada y en la que el interesado mediante el uso de la red local de la biblioteca o de Internet accesa de manera remota al catálogo de los libros, tesis, revistas, etcétera, que se posee dentro de la localidad, conociendo además el número de ejemplares existentes y disponibles en ese momento.
- 3- Biblioteca Virtual. Una biblioteca virtual, es una biblioteca en la que se tienen acceso remoto a información digitalizada, almacenada en archivos de diferentes extensiones, haciendo uso de la computación y de la red Internet.
Esta biblioteca cuenta con recursos electrónicos que no posee límites cronológicos o físicos, ya que están accesibles a cualquier usuario, sin importar el lugar o la hora que este trate de ingresar a la página donde se encuentra la información.
El término biblioteca virtual, suele utilizarse como sinónimo de biblioteca electrónica y biblioteca digital.

³⁷ Tesis: Diseño de una Biblioteca Electrónica Virtual a Través de Internet para la Universidad Dr. José Matías delgado, Teresa Yessenia Pineda Hernández, Pág. 36.

2.2.1.2 SISTEMAS DE ORDENAMIENTO Y CLASIFICACION DE LIBROS

Microisis³⁸

La UNESCO donó fondos para el desarrollo de este programa, con el objetivo de ayudar a las bibliotecas a desarrollar sus catálogos bibliográficos para poder automatizar sus servicios, con un lenguaje pascal.

Software o sistema de almacenamiento y recuperación de información, basado en menús, diseñado específicamente para el manejo computarizado de bases de datos bibliográficos y afines, no numéricas, desarrollado y distribuido gratuitamente por la UNESCO y por sus nodos (Organismos autorizados) a bibliotecas y centros de documentación.

Melvin Dewey³⁹

Generalmente, en las bibliotecas públicas o populares y en las escolares se aplica el Sistema de Clasificación Decimal Dewey con vigencia universal. Fue ideado por el bibliotecario estadounidense Melvin Dewey (1876) y esta estructurado en 10 grandes divisiones o ramas del saber, agrupadas con características de semejanza temáticas.

Cada una de esas 10 divisiones o clases consta de otras 10 subdivisiones, las que a su vez se dividen en 10 secciones más, cada una y así sucesivamente, partiendo siempre del tema más general al más específico o particular.

Las 10 divisiones o clases están representadas por números del 000 al 900. Es la que mas se ajusta para el orden en los estantes.

Este método es una combinación de un número y tres letras que se asigna a un documento para su identificación. La parte numérica tiene una parte entera y otra decimal.

Las letras asignadas se derivan del apellido del autor. Ejemplo utilizando el sistema Dewey es el siguiente:

350.8716 BOJ	628.3 MET	344.046 MEX	228.161 WAT	826.5634 PHE
--------------	-----------	-------------	-------------	--------------

³⁸ La Biblioteca Popular, Publica y Escolar, Ediciones CICCUS, Ana Dobra, 1997, Pág. 298.

³⁹ Ibíd. 38, Pág. 46. Ibíd. 37.

Esta clave tiene dos funciones principales:

- Reflejar la clasificación temática del material es decir la parte numérica se interpreta de la siguiente manera: La parte entera representa un tema general y la parte decimal designa algún subtema. Los libros de un mismo tema reciben un número o uno parecido.
- Señalar la ubicación física del documento en la estantería. El acervo general está ordenado consecutivamente por la numeración decimal Dewey del 0 al 1,000. Las estanterías tienen unos letreros en los extremos donde se indica de que número a que número se encuentra una góndola particular.
- De esta manera, podemos ubicar una clave dentro del orden numérico, y encontrar el documento que buscamos. Cuando dos documentos reciben una misma clave numérica, lo distinguimos por las tres letras derivadas del apellido del autor. Los documentos de un mismo tema quedan físicamente cercanos.

2.2.2 MARCO TEORICO OPERACIONAL

2.2.2.1 DESCRIPCION DE LAS DIFERENTES FUNCIONES QUE SE REALIZAN EN LA BIBLIOTECA.

Dirección: Es la responsable del control de proyectos y planes, coordinación, organización y administración de los esfuerzos de todo el equipo humano que trabaja en cada una de las áreas de la biblioteca para lograr un fin común. También tiene bajo su responsabilidad el aprovechamiento óptimo de los recursos y el funcionamiento de los servicios.

Coordinación de Procesos Técnicos: En esta unidad se lleva a cabo la preparación de material bibliográfico adquirido para ponernos a disposición de los usuarios y esta formada por las siguientes áreas: Selección y adquisición, catalogación y clasificación, ingreso al catálogo en línea, proceso físico y restauración.

Coordinación de Servicios al Público: Se encarga de organizar todo el trabajo relacionado a la atención de los usuarios en la áreas de circulación y préstamo, servicio de referencia, hemeroteca y audiovisuales.

Circulación y Préstamo: En esta área se atienden las solicitudes de información de los usuarios, brindándoles excelente servicios.

Servicio de Referencia: El referencista es el encargado de atender personalmente a los usuarios que requieren ayuda y orientación en la búsqueda de temas difíciles de encontrar.

Hemeroteca: Se organiza, registra, controla, y difunde las publicaciones periódicas existentes en la biblioteca.

Audiovisuales: En esta sección se mantiene materiales que contiene información en diferentes soportes tales como: videos, diapositivas, CD, DVD, etc.

Selección y Adquisición: En esta área es donde se toman las decisiones sobre material que se va adquirir, teniendo en cuenta el criterio objetivo y presupuesto de la institución y además a la comunidad a la que sirve la biblioteca.

Catalogación y Clasificación: En esta sección se preparan los registros necesarios que permiten identificar y recuperar con facilidad en forma inequívoca, cada uno de los materiales que integran las colecciones de la biblioteca, organizándolos de forma tal que sea posible encontrarlos con rapidez desde cualquier dato que el usuario conozca de un determinado libro o documento.

Proceso Físico: Se prepara el material con los elementos necesarios que permitan el control para el préstamo de los mismos.

Restauración: El material que por su constante uso se deteriora se envía a reparación y encuadernación.

2.2.2.2 SERVICIOS GENERALES DE LA BIBLIOTECA⁴⁰

Una biblioteca posee diversos servicios que puede o debe brindar a sus usuarios. Aunque varíen adecuándose con particularidades propias a cada tipo de biblioteca, en general, la mayoría de ellos son comunes entre las bibliotecas populares, públicas y escolares. Entre los servicios mas conocidos, podemos mencionar los siguientes:

- **Referencia:** Atención de consultas y orientación en la búsqueda de información y de material, en forma personal, manual e informática. Acceso a redes.
- **Uso de salas:** (de lectura, hemeroteca, etc.) por los lectores y publico en general para la consulta, la lectura y la realización de tareas de investigación y de estudio en forma individual y grupal.
- **Préstamo:** Préstamos de material en sala a todo publico, a domicilio a los socios, a los alumnos, etc. (El criterio de préstamo en sala y a domicilio será según el tipo de biblioteca).
- **Reprografía:** Fotocopiado de material (servicio abonado); reproducción con multcopiadora, etc.
- **Asesoramiento específico:** Orientación bibliográfica y bibliotecológica a quienes la requieran.
- **Bibliografía:** Elaboración de listas y bibliografías de obras nuevas o de temas especiales, provisión de base de datos.
- **Préstamos íter bibliotecarios:** Préstamos con otras bibliotecas o centros de información.
- **Extensión bibliotecaria en la comunidad:** A través de sucursales, cajones circulantes, bibliomoviles, depósitos de libros en centros comunitarios, publicaciones, etc.
- **Actividades culturales:** Charlas, conferencias, cursos, exposiciones, talleres, etc.
- **Préstamo de sus salas a otras entidades:** Para la realización de actividades afines: ensayos corales, teatrales, cine-club, cursos, etc.

⁴⁰ Ibíd. 38, Pág. 132.

2.2.2.3 PASOS A SEGUIR PARA EL PROCESAMIENTO COMPLETO DE LOS LIBROS Y MATERIALES⁴¹,

Aun cuando ésta cuente con dos personas para esa tarea:

- 1- REVISIÓN Y SELECCIÓN DEL MATERIAL: Descarte de las obras no útiles y elección de nuevo material.
- 2- ENCUADERNACION: Fijación o costura de las hojas y protección externa de las obras.
- 3- SELLADO: Colocación del sello institucional –de propiedad- y de sellos auxiliares.
- 4- INVENTARO: Registro del material y asignación de un numero correlativo de entrada o de inventario.
- 5- CLASIFICACIÓN: Asignación de un símbolo y/o numero de clasificación que represente el asunto o tema de la obra y su ubicación física en la biblioteca. Determinación de la o de las materias de las que trata.
- 6- CATALOGACIÓN: descripción en fichas o registros computarizados de los datos esenciales que identifican y ubican a cada obra.
- 7- PREPARACION PARA EL PRESTAMO: Confección del sobre con la ficha de la obra para el préstamo a domicilio y la adhesión del mismo y de la papeleta “ayuda memoria” a la obra.
- 8- ROTULACIÓN: Confección y colocación de las etiquetas con la clasificación o signatura topográfica en el exterior de las obras.
- 9- UBICACIÓN EN EL ESTANTE O EN EL EXHIBIDOR: Ubicación de las obras en los estantes, según la clasificación, o en exhibidores.
- 10- DUPLICACIÓN DE FICHAS: Confección de las fichas secundarias (de título, de materia, etc.), con base en la ficha principal o de autor, en los procesos manuales e impresión de fichas, en los computarizados.
- 11- ORDEN Y UBICACIÓN DE LAS FICHAS EN LOS CATALOGOS Y MANTENIMIENTO DE ESTOS: Intercalación por orden alfabético de las fichas de autor, título, materia, etc. , en el catalogo publico y por la signatura las fichas topográficas en el catálogo topográfico de todo el material procesado. Control

⁴¹ *Ibíd.* 38, Pág.27.

simultáneo y mantenimiento –actualizado- de los catálogos o ficheros y/o de la base de datos en PC.

CAPITULO III INVESTIGACIÓN DE CAMPO

3.1 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 OBJETIVO GENERAL

- Recopilar información para realizar un Diagnóstico del funcionamiento de la biblioteca de la Universidad Dr. José Matías Delgado y facilite la elaboración de una propuesta para iniciar su proceso de certificación bajo estándares de calidad ISO 9001:2000.

3.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer la satisfacción de los clientes internos y externos con el servicio que presta actualmente la biblioteca.
- Evaluar la situación del funcionamiento actual de la biblioteca
- Conocer la satisfacción de las personas que trabajan en la biblioteca.

3.2 HIPÓTESIS.

Por ser una investigación de tipo descriptivo no se plantearán hipótesis basándose en el argumento del autor: Roberto Hernández Sampieri: "En este tipo de investigación las variables no se relacionan, más que relacionar variables, se plantea cómo se va a manifestar una variable en una constante".

Aunque la investigación descriptiva puede identificar fenómenos y demostrar una asociación entre variables, los enunciados sobre las relaciones de causa y efecto no son posibles con este tipo de investigación. La persona que toma las decisiones puede hacer las predicciones de que determinadas acciones producirán ciertos resultados de desempeño, con base en la evidencia suministrada por un estudio descriptivo, argumento de los autores: Thomas C. Kinnear, James R. Taylor.

Con esto lo que se quiere lograr es la medición de los procesos propios de la UJMD así como los de la competencia para poder compararlos y mejorarlos.

3.3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1 POBLACIÓN A INVESTIGAR

Debido a la naturaleza de la investigación, en el proyecto se manejarán un universo compuesto los usuarios (alumnos y catedráticos).

A. TIPOS DE INFORMACIÓN:

I. DATOS PRIMARIOS

Información concerniente al diagnóstico, e información sobre gestión de calidad.

II. FUENTE DE DATOS PRIMARIOS

La Dirección de la Biblioteca y su personal, catedráticos y el alumnado de la Universidad “Dr. José Matías Delgado”; como también uso de la herramienta de focus group en otras universidades.

III. DATOS SECUNDARIOS

Éstos se obtuvieron consultando:

- a. Información sobre bibliotecología, en otras universidades.
- b. Información general de la biblioteca de la Universidad Dr. José Matías Delgado.

IV. FUENTE DE DATOS SECUNDARIOS

Bibliotecas de centros de estudios superiores e Internet.

B. MÉTODOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información primaria se recolectará por medio de entrevista, encuesta, observación directa y benchmarking.

C. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO

Elemento: Diagnostico del Funcionamiento de la Biblioteca de la UJMD.

Unidad de análisis: Personal de la Biblioteca, escuelas y facultades de la Universidad “José Matías Delgado”.

Unidad de Entrevista: La dirección de la biblioteca, el personal de la misma

Ámbito: Campus de la Universidad “Dr. José Matías Delgado”.

D. ESTABLECIMIENTO DE LA MUESTRA

El tipo de muestreo que se aplica en esta investigación es probabilístico o aleatorio simple, en el cual todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de formar parte de la muestra.

En el establecimiento de la muestra la población de la UJMD es menor a 10,000 individuos, se le considera como una población finita. Por lo tanto se utilizará la siguiente fórmula para el cálculo de la muestra:

UNIVERSO FINITO

Población menor a 10,000. Alumnos inscritos 5622, y número de catedráticos activos al ciclo II – 2005 es de 592.

FORMULA PARA MUESTRA DE ALUMNOS:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot (P \cdot Q)}{(N-1)E^2 + (p \cdot q) \cdot Z^2}$$

$$n = \frac{5622 \cdot (1.96)^2 \cdot (0.5 \cdot 0.5)}{(5622 - 1) \cdot (0.05)^2 + (0.5 \cdot 0.5) \cdot 1.96^2}$$

$$n = 360$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra (para alumnos)

Z = Coeficiente de confianza

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

N = población (total de alumnos)

E = error permisible

Z: 1.96 (95%)

P: 0.5

Q: 0.5

E: 0.05 (5%)

N: 5,622⁴²

FORMULA PARA MUESTRA DOCENTES:

$$n = \frac{N * Z^2 * (P * Q)}{(N - 1) E^2 + (p * q) * Z^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra (para docentes)

Z = Coeficiente de confianza

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

N = población (total de docentes)

E = error permisible

Z: 1.96 (95%)

P: 0.5

Q: 0.5

E: 0.05 (5%)

N: 592⁴³

⁴² Numero de alumnos proporcionado por Registro Académico el Jueves 23 de Junio de 2005.

⁴³ Numero de docentes proporcionado por Recursos Humanos 12 de Agosto de 2005.

$$n_2 = \frac{592 * (1.96) * (0.5 * 0.5)}{(592 - 1) * (0.05)^2 + (0.5 * 0.5) * 1.96^2}$$

$$n_2 = 233$$

$$n_{\text{total}}: 360 + 233$$

$$n_{\text{total}}: 593$$

Del número de encuestas serán 360 para alumnos y 233 para profesores, de la UJMD.

3.3.1.1 RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.

En este apartado se presentan los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a estudiantes y catedráticos de la Universidad Dr. José Matías Delgado, que comprenden los objetivos, cuadros, gráficos y hallazgos encontrados en las mismas.

Dichos resultados provienen de los cuestionarios distribuidos a los usuarios de los servicios que presta la biblioteca.

A. RESULTADO DE ALUMNOS

Preguntas de Control

Sexo

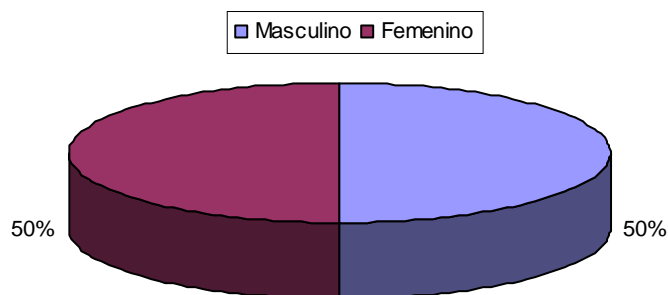
Objetivo: Conocer la cantidad de hombres y mujeres que hacen uso de de los diferentes servicios que ofrece la Biblioteca de la Universidad Dr. José Matías Delgado.

Cuadro No. 1

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Masculino	180	50%
Femenino	180	50%
Total	360	100%

Gráfico No. 1

Sexo



Hallazgo: Del total de encuestados, el 50% fueron hombres y el 50% mujeres. El resultado es parejo ya que se quiso encuestar a un mismo número de hombres y mujeres para que se pudiera analizar de una forma equitativa.

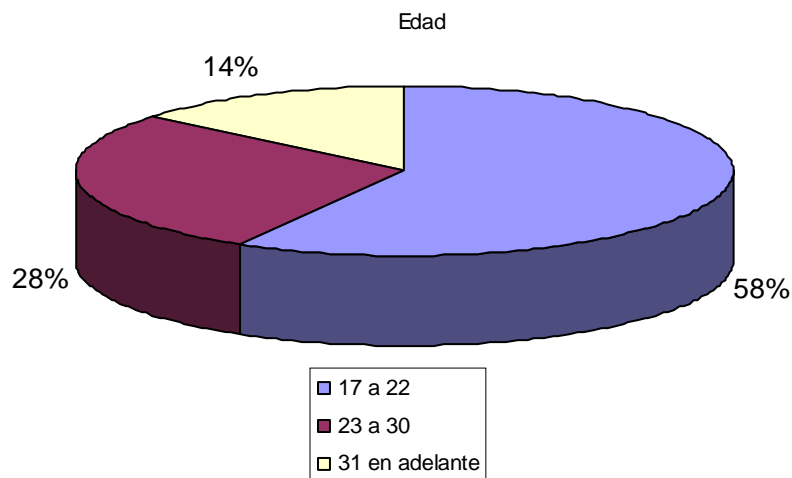
Edad

Objetivo: Conocer los rangos de las edades en que se encuentran los usuarios de la Biblioteca Universidad Dr. José Matías Delgado

Cuadro No. 2

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
17 a 22	210	58%
23 a 30	100	28%
31 en adelante	50	14%
Total	360	100%

Gráfico No. 2



Hallazgo: Fácilmente se puede observar que de los encuestados un poco más de la mitad está entre 17 a 22 años de edad (58%) otro porcentaje está en los rangos de 23 a 30 y en menor porcentaje está entre el rango de 31 en adelante(14%).

Nivel de Carrera

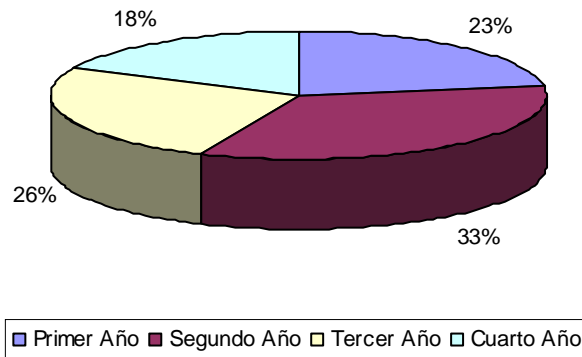
Objetivo: Identificar las diferentes niveles de carrera de los usuarios que utilizan la Biblioteca

Cuadro No. 3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Primer Año	82	23%
Segundo Año	121	34%
Tercer Año	92	26%
Cuarto Año	65	18%
Total	360	100%

Gráfico No. 3

Nivel de Carrera



Hallazgo: En este gráfico se puede observar que el porcentaje predominante de usuarios que visitan la biblioteca están en segundo año de carrera universitaria (33%), seguidos de estudiantes que se encuentran cursando el tercer año de carrera (26%). El porcentaje de estudiantes que se encuentran en primer año (23%) y en cuarto año (18%)

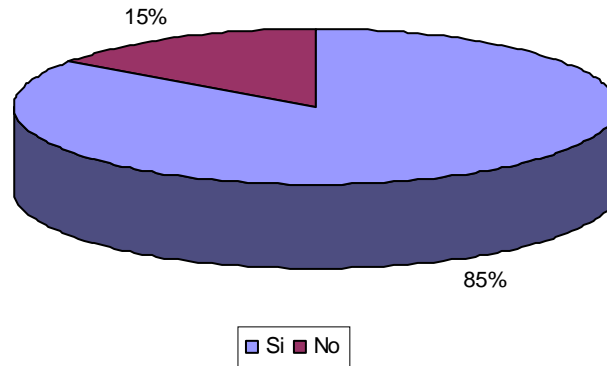
1. ¿Ha utilizado alguna vez la Biblioteca Central?

Objetivo: Conocer que tanto es utilizada la biblioteca por los estudiantes

Cuadro No. 4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	305	85%
No	55	15%
Total	360	100%

Gráfico No. 4



Hallazgo: El 85% de las personas encuestadas han hecho uso de la biblioteca y un 15% no han hecho uso de ésta.

2. ¿Por que no ha utilizado la Biblioteca Central?

Objetivo: Conocer las razones que desmotivan a los estudiantes a utilizar los servicios que presta la biblioteca.

Cuadro No. 5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
No sabía de su existencia	10	18%
No he necesitado información	35	64%
No ha recibido anteriormente un buen servicio	8	15%
Otros	2	4%
Total	55	100%



Hallazgo: Del total de usuarios que no han utilizado la biblioteca, el 63% no la utiliza porque nunca ha necesitado información. Un 18% porque no sabía de su existencia, un 15% porque no ha recibido anteriormente un buen servicio anteriormente y solo un 4% no la visita por otras razones.

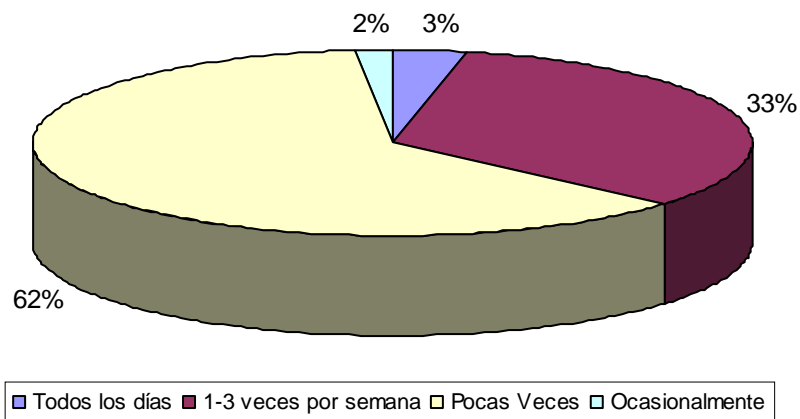
3. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios?

Objetivo: Conocer con que frecuencia los estudiantes hacen uso de los servicios que presta la biblioteca.

Cuadro No. 6

Todos los días	10	3%
1-3 veces por semana	101	33%
Pocas Veces	189	62%
Ocasionalmente	5	2%
Total	305	100%

Gráfico No. 6



Hallazgo: Del total de las personas encuestadas que si hacen uso de los servicios de la biblioteca el 62% pocas veces la visita, un 33% la utiliza de 1a 3 veces por semana, un 3% lo hace todos los días y otro 2 % la utiliza ocasionalmente.

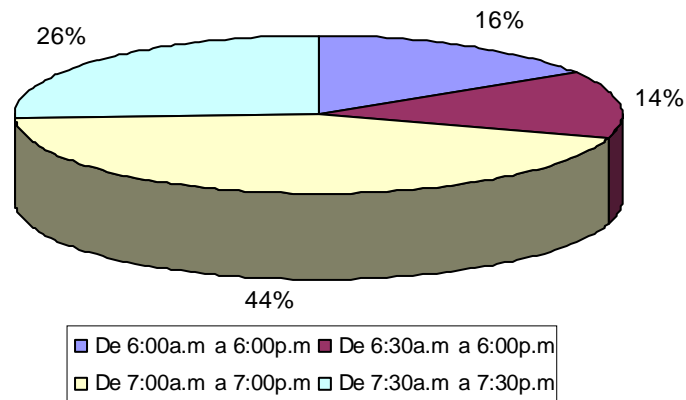
4. ¿Cual de los siguientes horarios de atención de la Biblioteca considera conveniente?

Objetivo: Identificar que horarios considera conveniente el estudiante, que la biblioteca preste sus servicios.

Cuadro No. 7

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
De 6:00a.m a 6:00p.m	49	16%
De 6:30a.m a 6:00p.m	42	14%
De 7:00a.m a 7:00p.m	135	44%
De 7:30a.m a 7:30p.m	79	26%
Total	305	100%

Gráfico No. 7



Hallazgo: El 44% de los estudiante que utilizan la biblioteca consideran conveniente que se presten los servicios en las horas de 7:00 a.m a 7:00 p.m, un 26% creen conveniente las horas de 7:30 a.m a 7:30 p.m, un 16% consideran conveniente que se preste el servicio de 6:00 a.m a 6:00 p.m y otro 14% 6:30 a.m a 6:00 p.m.

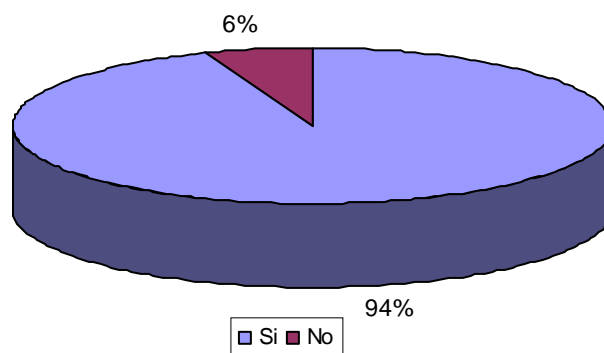
5. ¿Considera necesario que la biblioteca preste sus servicios el día sábado?

Objetivo: Conocer la opinión de los alumnos en cuanto que la biblioteca preste sus servicios el día sábado.

Cuadro No. 8

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	287	94%
No	18	6%
Total	305	100%

Gráfico No. 8



Hallazgo: El 94% de los estudiantes considera necesario que se preste servicio los sábados y un 6% considera que no es necesario.

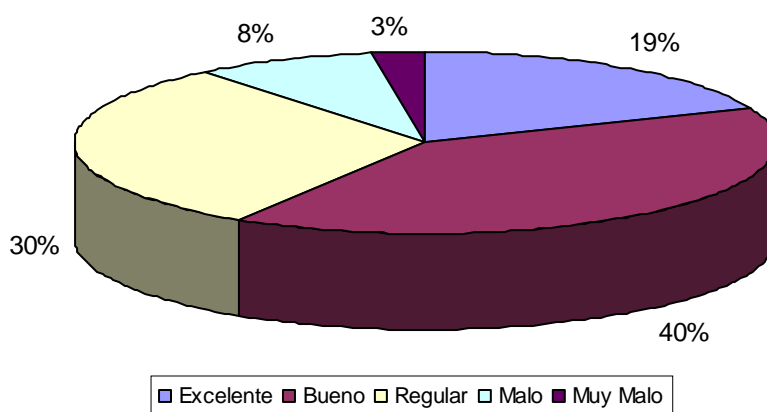
6. ¿Como considera el servicio que el personal de la biblioteca le brinda?

Objetivo: Conocer la calidad del servicio que se ofrece en la biblioteca

Cuadro No. 9

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Excelente	58	19%
Bueno	122	40%
Regular	92	30%
Malo	25	8%
Muy Malo	8	3%
Total	305	100%

Gráfico No. 9



Hallazgo: El 19% de los estudiantes afirmaron que el servicio que se brinda en la biblioteca es excelente, un 40% lo considera bueno, un 30% considera que el servicio es regular, otro 8% lo considera malo y solo un 3% lo considera que es muy malo.

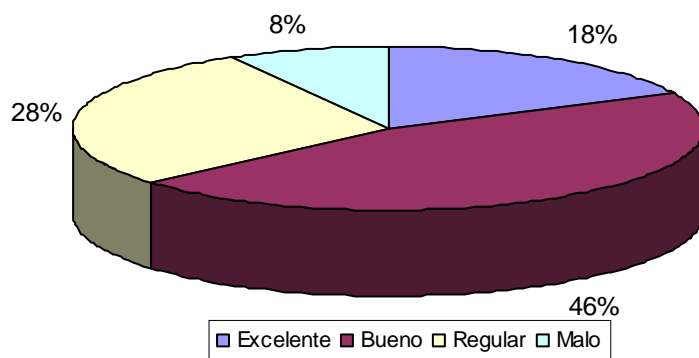
7. ¿Como calificaría el trato personal que le brindan los bibliotecarios?

Objetivo: Indagar si el personal de la biblioteca brinda un buen trato al usuario

Cuadro No. 10

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Excelente	55	18%
Bueno	139	46%
Regular	86	28%
Malo	25	8%
Total	305	100%

Gráfico No. 10



Hallazgo: El 18% de los estudiantes considera que el personal de la biblioteca brinda un excelente trato al usuario, un 46% lo considera bueno, un 28% lo considera regular y otro 8% considera trato malo.

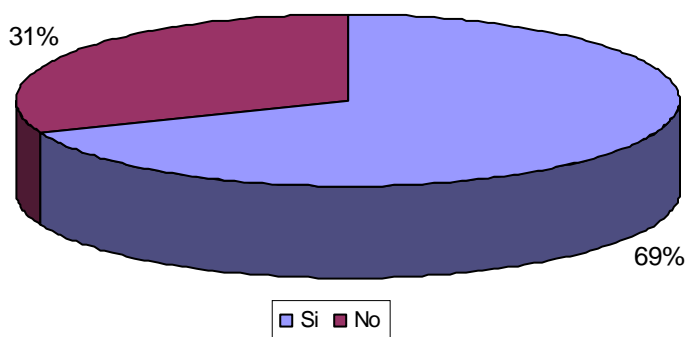
8. ¿A su criterio considera que el bibliotecario le da una buena orientación en cuanto al material bibliográfico que usted solicita?

Objetivo: Conocer si el personal de la biblioteca se encuentra capacitado para brindar una buena orientación en cuanto al material bibliográfico.

Cuadro No. 11

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	210	69%
No	95	31%
	305	100%

Gráfico No. 11



Hallazgo: El 69% de los estudiantes consideran que el personal de la biblioteca se encuentra lo suficientemente capacitado para brindar una buena orientación con respecto al material bibliográfico mientras que un 31% considera que no está capacitado.

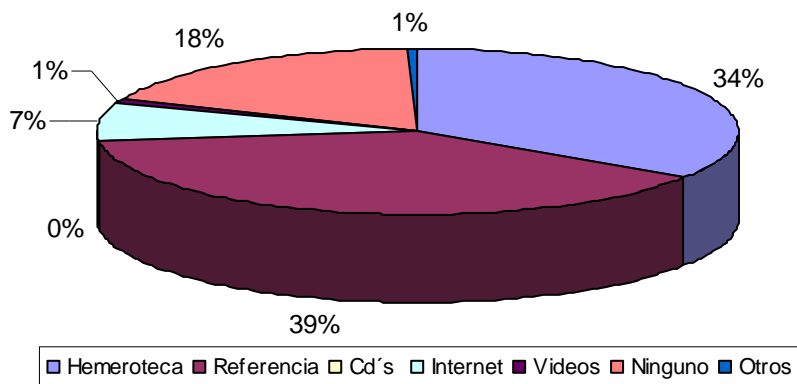
9. ¿Cuales de los servicios de la biblioteca conoce?

Objetivo: Identificar cuales son los servicios que el usuario conoce

Cuadro No. 12

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Hemeroteca	105	34%
Referencia	119	39%
Cd's	0	0%
Internet	22	7%
Videos	2	1%
Ninguno	55	18%
Otros	2	1%
	305	100%

Gráfico No. 12



Hallazgo: En este gráfico se puede observar que el porcentaje predominante de estudiantes conoce el servicio de Referencia (39%), seguidos un 34% de estudiantes que conocen el servicio de hemeroteca un 18% no conocen ningún servicio, un 7% conocen el servicio de Internet otro 1% conocen los servicios de videos y otros, y el 0% conoce el servicio de cd's

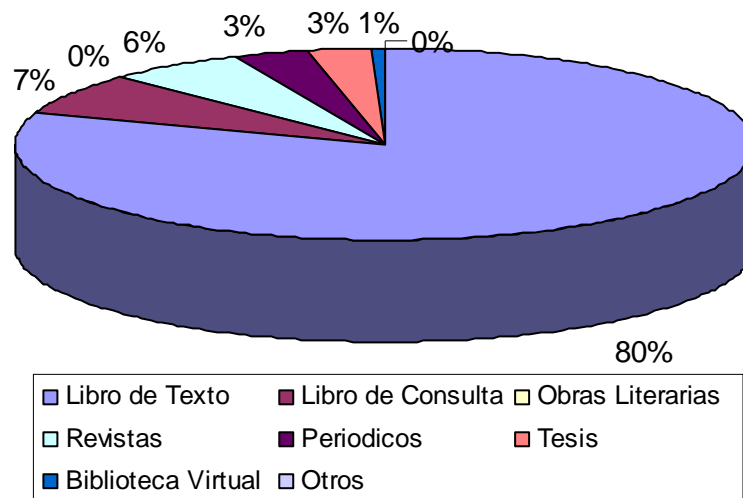
10 .¿Que tipos de documentos consulta con mayor frecuencia?

Objetivo: Conocer cuales son los documentos que mas solicitan los usuarios de la biblioteca.

Cuadro No. 13

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Libro de Texto	245	80%
Libro de Consulta	21	7%
Obras Literarias	0	0%
Revistas	19	6%
Periódicos	10	3%
Tesis	8	3%
Biblioteca Virtual	2	1%
Otros	0	0%
	305	100%

Gráfico No. 13



Hallazgo: En este grafico se puede observar que el porcentaje predominante de estudiantes (80%) que visitan la biblioteca consultan con mayor frecuencia los libros de texto, un 7% los libros de consulta, un 6% las revistas, un 3% consultan los periódicos y las tesis y otro 1% consultan la biblioteca virtual y 0% consultan las obras literarias y otros.

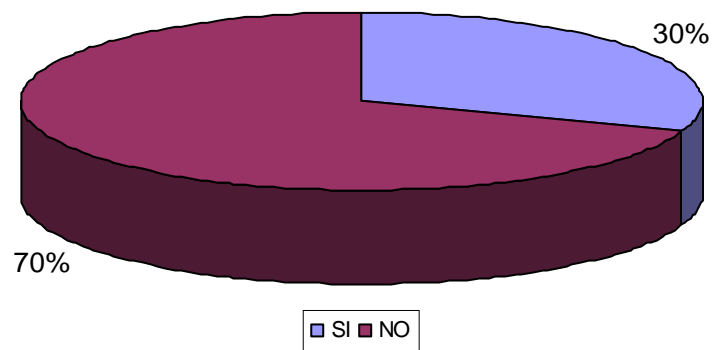
11. ¿Siempre encuentra usted los libros que busca en la biblioteca?

Objetivo: Conocer si la biblioteca satisface la necesidad de búsqueda de libros para el usuario.

Cuadro No. 14

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	93	30%
NO	212	70%
	305	100%

Gráfico No. 14



Hallazgo: El 70% de los estudiantes no encuentran los libros que busca mientras que el 30% restante si los encuentra.

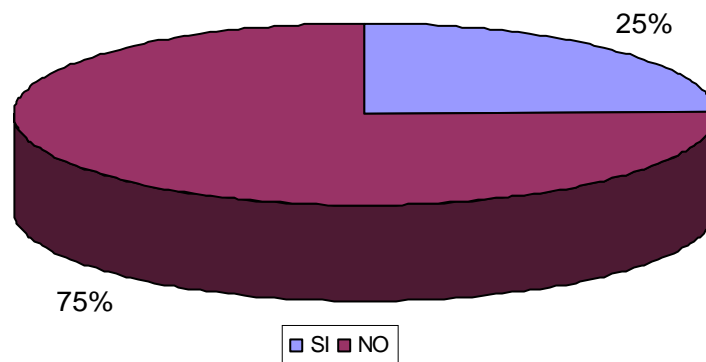
12. ¿A su criterio el número de ejemplares con que cuenta la biblioteca son suficientes?

Objetivo: Conocer si los usuarios están satisfechos con el número de ejemplares con que cuenta la biblioteca.

Cuadro No. 15

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	75	25%
NO	230	75%
	305	100%

Gráfico No. 15



Hallazgo: El 75% de los estudiantes considera que los ejemplares con los que cuenta la biblioteca no son suficientes y el 25% considera que si son suficientes.

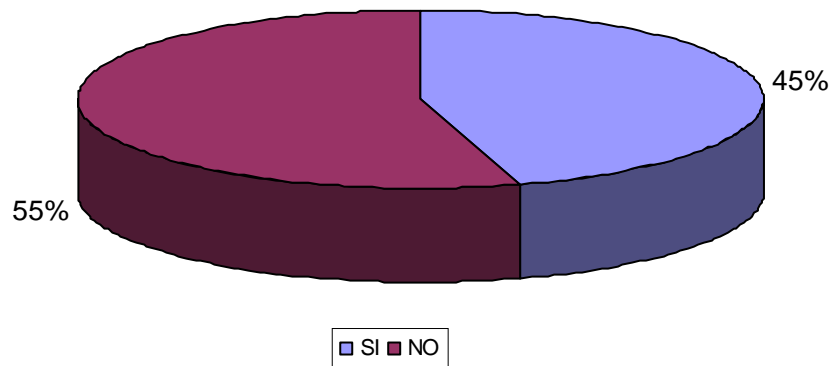
13. ¿Los ejemplares con que cuenta la biblioteca están actualizados?

Objetivo: Conocer si los usuarios están satisfechos con la actualización de los ejemplares con que cuenta la biblioteca.

Cuadro No. 16

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	138	45%
NO	167	55%
	305	100%

Gráfico No. 16



Hallazgo: Un 55% de los usuarios no están satisfechos con la actualización de los ejemplares, y el otro 45% si están satisfechos.

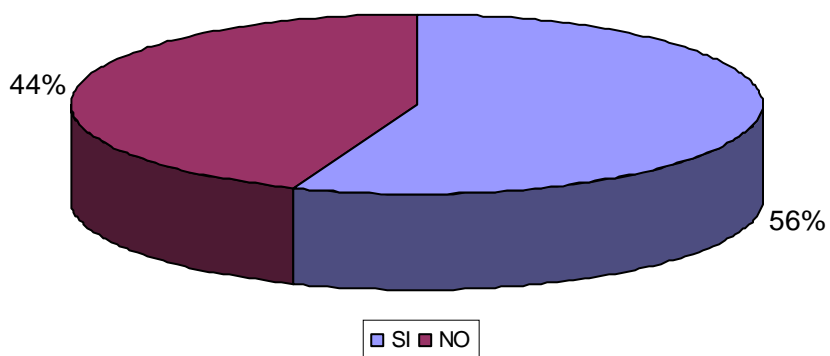
14. ¿Considera que la forma en que los libros están distribuidos le facilita su búsqueda?

Objetivo: Conocer si los usuarios están satisfechos con la distribución del material bibliográfico con que cuenta la biblioteca

Cuadro No. 17

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	170	56%
NO	135	44%
	305	100.0%

Gráfico No. 17



Hallazgo: El 56% de los estudiantes están satisfechos con la distribución del material bibliográfico mientras que un 44% no están satisfechos.

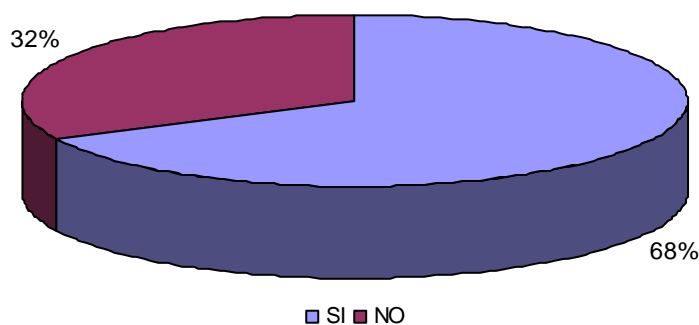
15. ¿Después de que ha encontrado la bibliografía que buscaba en el sistema, le parecería conveniente que el bibliotecario fuera quien buscara y entregara lo que ha solicitado?

Objetivo: Conocer la opinión de los usuarios con respecto a que el bibliotecario fuera quien buscara y entregara lo que ellos solicitan.

Cuadro No. 18

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	207	68%
NO	98	32%
	305	100%

Gráfico No. 18



Hallazgo: Un 68% de los estudiantes están de acuerdo con que el bibliotecario fuera quien les buscara y entregara el material solicitado, y un 32% no está de acuerdo.

16. ¿Como califica los siguientes aspectos?

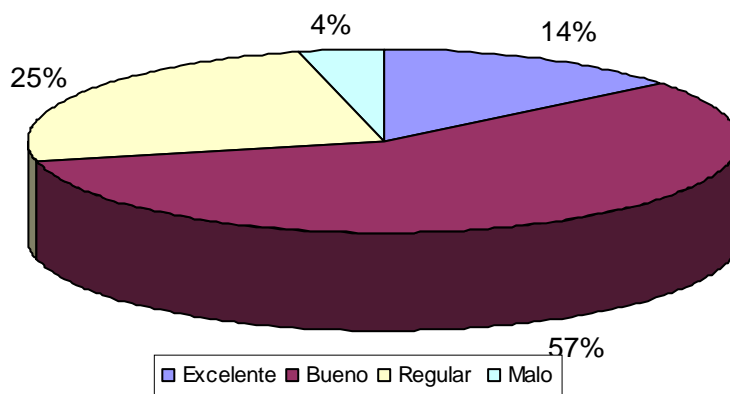
Objetivo: Conocer como califica el usuario el material bibliográfico con que cuenta la biblioteca.

Material Bibliográfico

Cuadro No. 19

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Excelente	43	14%
Bueno	175	57%
Regular	75	25%
Malo	12	4%
	305	100%

Gráfico No. 19



Hallazgo: Del total de usuarios, el 57% califica el material bibliográfico de la biblioteca como bueno un 25% lo califica como regular, un 14% lo califica como excelente y otro 4% lo califica como malo.

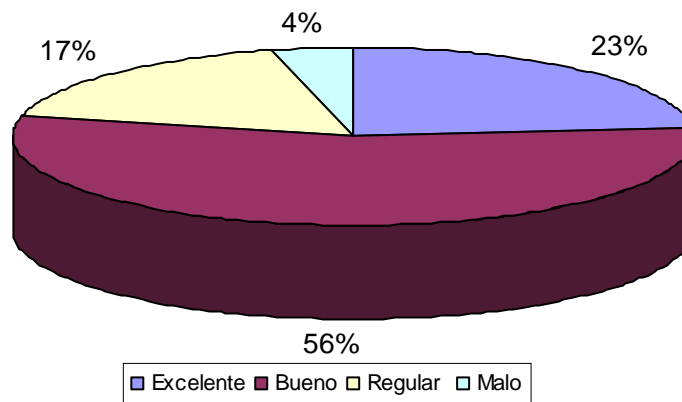
Iluminación

Objetivo: Conocer como califica el usuario la iluminación con que cuenta la biblioteca.

Cuadro No. 20

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Excelente	71	23%
Bueno	169	55%
Regular	53	17%
Malo	12	4%
	305	100%

Gráfico No. 20



Hallazgo: Del total de usuarios, el 56% califica la iluminación de la bibliográfica como bueno, un 23% la califica como excelente, un 17% la califica como regular y el otro 4% la califica como malo.

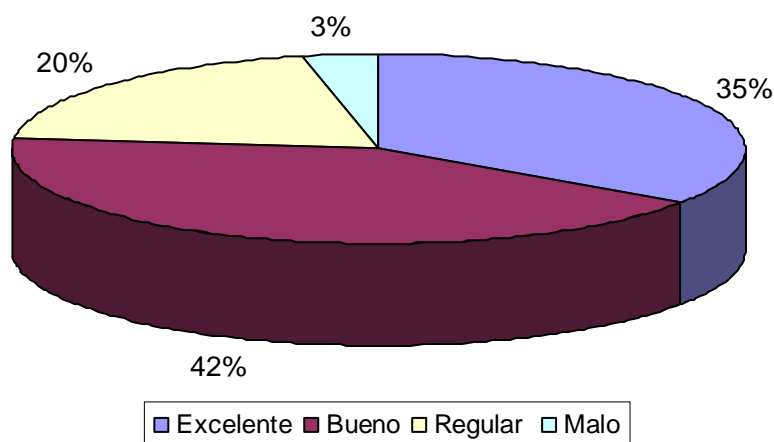
Ventilación

Objetivo: Conocer como califica el usuario la ventilación con que cuenta la biblioteca.

Cuadro No. 21

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Excelente	106	35%
Bueno	128	42%
Regular	61	20%
Malo	10	3%
	305	100%

Grafico No. 21



Hallazgo: Del total de usuarios un 42% califican la ventilación como buena, un 35% como excelente un 20% la califica como regular y el otro 3% como mala.

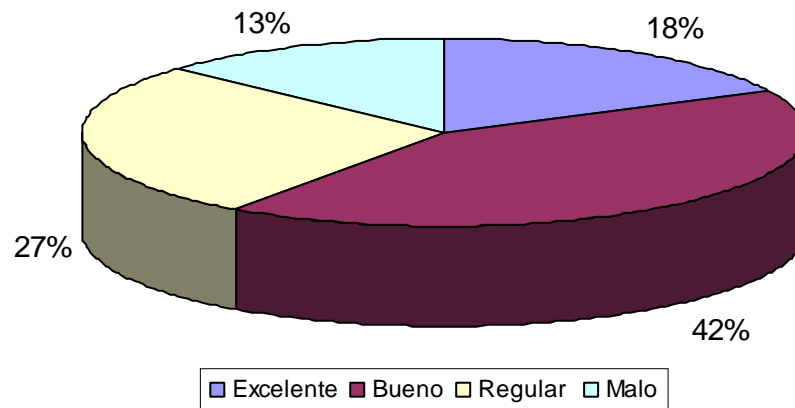
Distribución del salón de lectura individual

Objetivo: Conocer como califica el usuario la distribución del salón de lectura individual con que cuenta la biblioteca.

Cuadro No. 22

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Excelente	54	18%
Bueno	128	42%
Regular	83	27%
Malo	40	13%
	305	100%

Gráfico No. 22



Hallazgo: Del total de los usuarios el 42% califica la distribución del salón de lectura individual como bueno, un 27% lo califica como regular, un 18% lo califica como excelente y un 13% como malo.

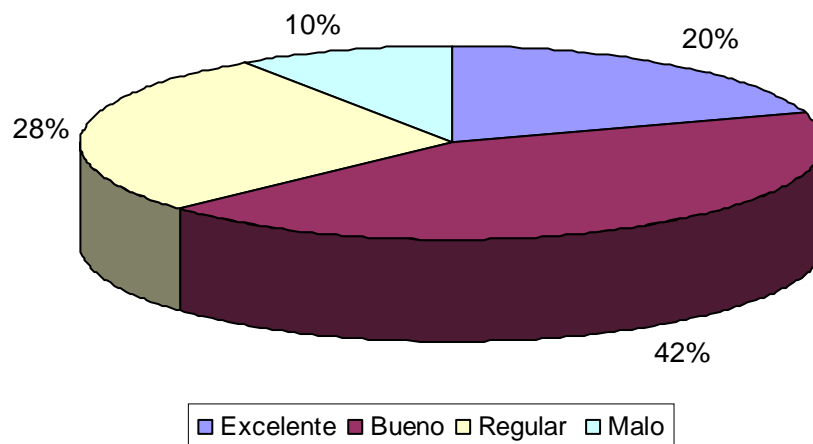
Distribución del salón de lectura grupal.

Objetivo: Conocer como califica el usuario la distribución del salón de lectura individual con que cuenta la biblioteca.

Cuadro No. 23

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Excelente	61	20%
Bueno	131	43%
Regular	84	28%
Malo	29	10%
	305	100%

Gráfico No. 23



Hallazgo: Del total de usuarios el 42% califica la distribución del salón de lectura grupal como bueno, un 28% lo califica como regular, y el otro 20% lo califica como excelente, y un 10% lo califica como malo.

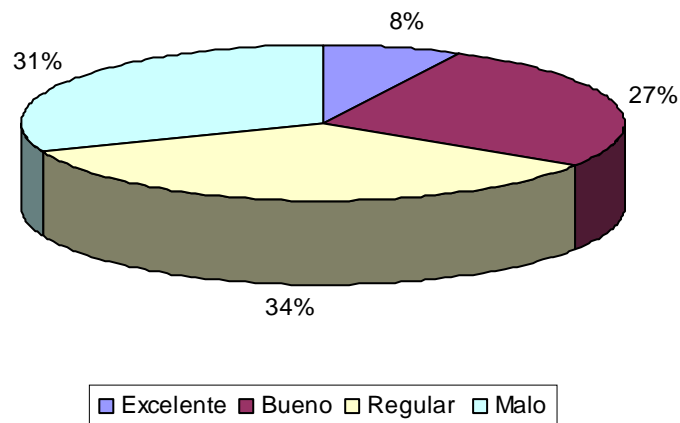
Equipo (actualización de computadoras)

Objetivo: Conocer como califica el usuario el equipo de computadoras con que cuenta la biblioteca

Cuadro No. 24

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Excelente	23	8%
Bueno	81	27%
Regular	106	35%
Malo	95	31%
	305	100%

Gráfico No. 24



Hallazgo: El 34% de los usuarios califica el equipo de computadoras como regular, el 31% lo califica como malo, un 27% lo califica como bueno y el otro 8% restante como excelente.

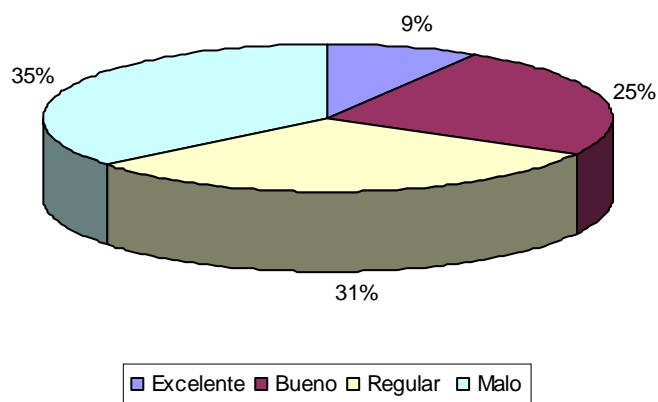
Equipo (número de computadoras)

Objetivo: Conocer como califica el usuario el número de computadoras con que cuenta la biblioteca.

Cuadro No. 25

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Excelente	26	9%
Bueno	75	25%
Regular	95	31%
Malo	109	36%
	305	100%

Gráfico No. 25



Hallazgo: El 35% de los usuarios lo califican el número de computadoras con que cuenta la biblioteca como malo, otro 31% lo califica como regular, un 25% lo califica como bueno y el 9% restante lo califica como excelente.

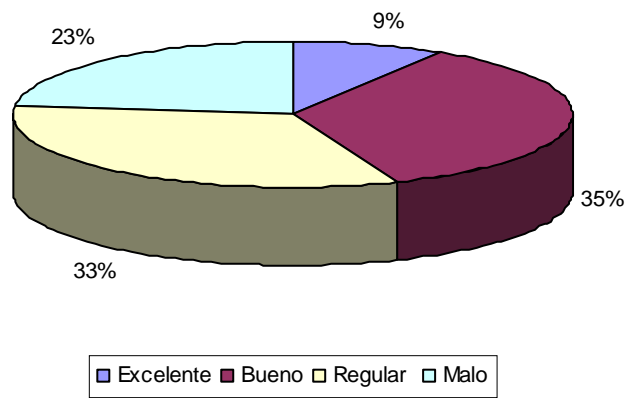
Sala Internet

Objetivo: Conocer como califica el usuario el servicio en las salas de Internet de la biblioteca.

Cuadro No. 26

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Excelente	27	9%
Bueno	107	35%
Regular	100	33%
Malo	71	23%
	305	100%

Gráfico No. 26



Hallazgo: El 35% de los estudiantes califica el servicio de salas de Internet como bueno, un 33% califica este servicio como regular, otro 23% lo califica como malo el 9% restante lo califica como excelente.

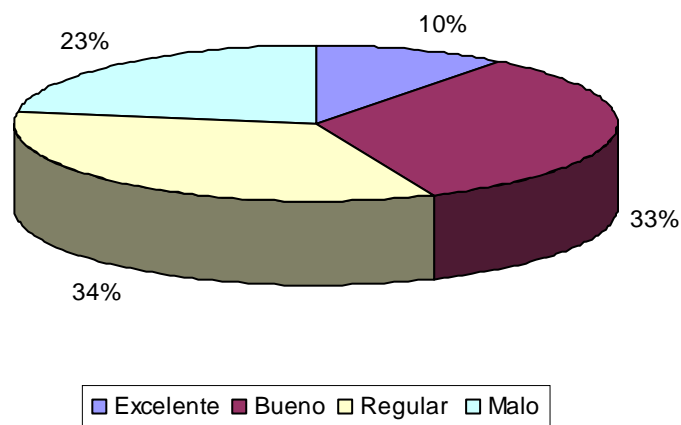
Otros

Objetivo: Conocer como califica el usuario otros servicios que presta la biblioteca.

Cuadro No. 27

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Excelente	31	10%
Bueno	102	33%
Regular	103	34%
Malo	69	23%
	305	100%

Gráfico No. 27



Hallazgo: El 34% de los usuarios califican los otros servicios que presta la biblioteca como regular, otro 33% lo califica de bueno, un 23% lo califica como malo y el otro 10% lo califica como excelente.

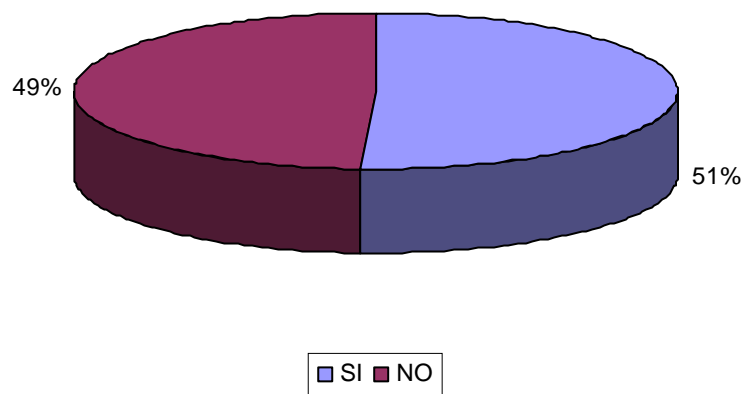
17. ¿Tiene usted conocimiento en que consiste una biblioteca virtual?

Objetivo: Identificar si los alumnos tienen conocimiento en que consiste la biblioteca virtual.

Cuadro No. 28

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	155	51%
NO	150	49%
	305	100%

Gráfico No. 28



Hallazgo: El 51% de los usuarios si tienen conocimiento de que es la biblioteca virtual mientras que el 49% restante no tienen conocimiento de lo que es.

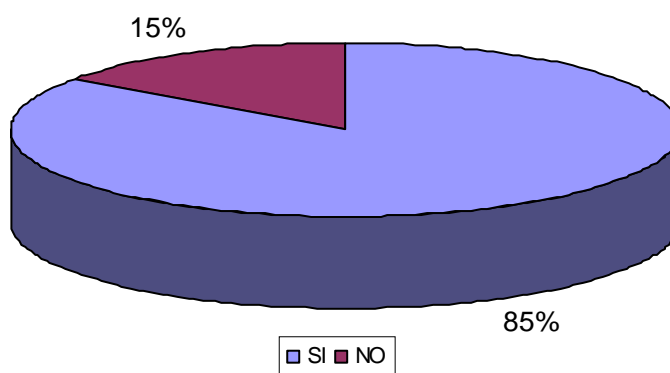
18. ¿Cree que le sería de utilidad el que la biblioteca implantara el servicio de biblioteca virtual?

Objetivo: Identificar la opinión de los usuarios acerca de la utilidad que sería la implementación de la biblioteca virtual.

Cuadro No. 29

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	259	85%
NO	46	15%
	305	100%

Gráfico No. 29



Hallazgo: Un 85% si están de acuerdo con que sería de gran utilidad la implementación del servicio de la biblioteca virtual el otro 15% no está de acuerdo con que sería de gran utilidad la implementación de éste servicio.

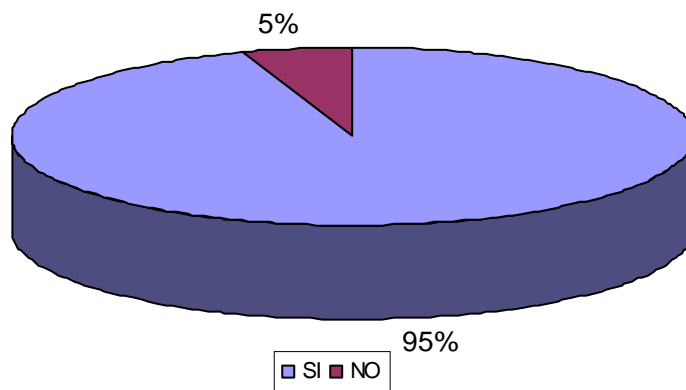
19. ¿Cree que le sería de utilidad el que la biblioteca implantara el servicio de consulta por Internet?

Objetivo: Identificar la opinión de los usuarios acerca de la utilidad que sería la implementación de la consulta por Internet.

Cuadro No. 30

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	289	95%
NO	16	5%
	305	100%

Gráfico No. 30



Hallazgo: El 95% de los usuarios opina que sería de gran utilidad la implementación de la consulta por Internet un 5% que no sería de utilidad la implementación de este servicio.

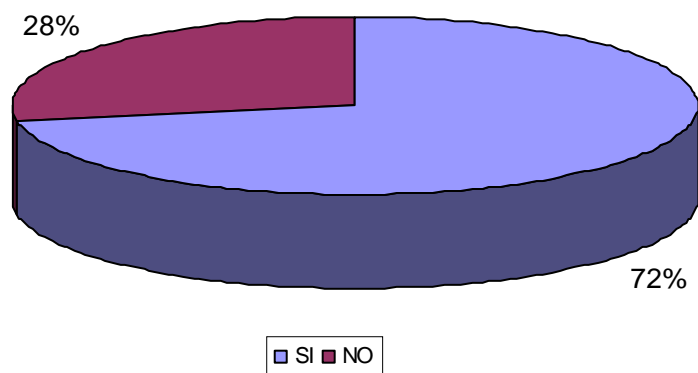
20. ¿Cree que le sería de utilidad el que la biblioteca implantara el servicio de consulta vía telefónica?

Objetivo: Identificar la opinión de los usuarios acerca de la utilidad que sería la implementación de la consulta por teléfono.

Cuadro No. 31

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	220	72%
NO	85	28%
	305	100%

Gráfico No. 31



Hallazgo: Un 72% de los estudiantes considera que sería de gran utilidad la implementación del servicio de consulta por teléfono y un 28% no lo considera como utilidad.

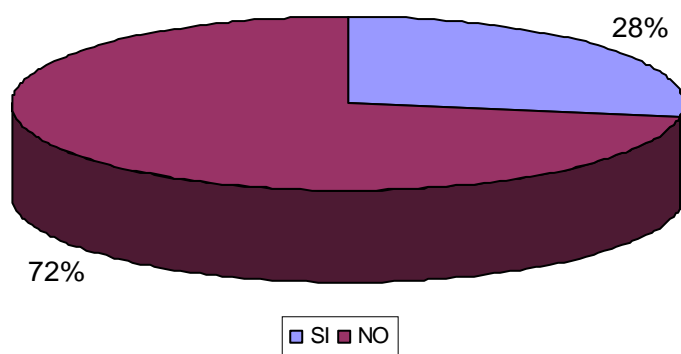
21. ¿Se ha quejado alguna vez del servicio de la biblioteca?

Objetivo: Conocer si los usuarios tienen quejas del servicio que presta la biblioteca.

Cuadro No. 32

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	84	28%
NO	221	72%
	305	100%

Gráfico No. 32



Hallazgo: Un 72% de los encuestados nunca han tenido quejas sobre el servicio que presta la biblioteca y un 28% si lo han hecho.

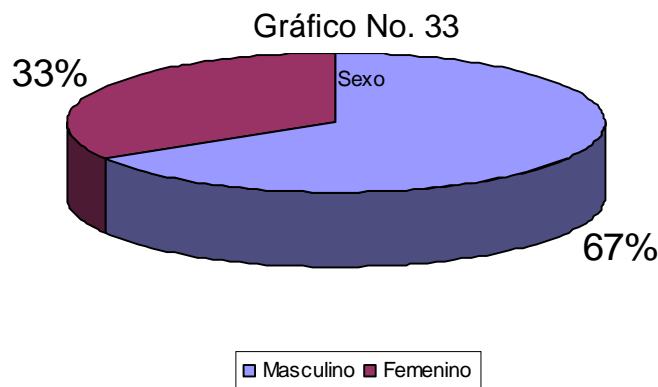
B. RESULTADO DE CATEDRÁTICOS

Sexo

Objetivo: Conocer la cantidad de hombres y mujeres que hacen uso de de los diferentes servicios que ofrece la Biblioteca de la Universidad Dr. José Matías Delgado.

Cuadro No. 33

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Masculino	155	67%
Femenino	78	33%
Total	233	100%



Hallazgo: Del total de encuestados, el 67% fueron hombres y el 33% mujeres. Lo cual indica que tanto catedráticos como catedráticas asisten a la biblioteca a solicitar los servicios que ésta presta.

Edad

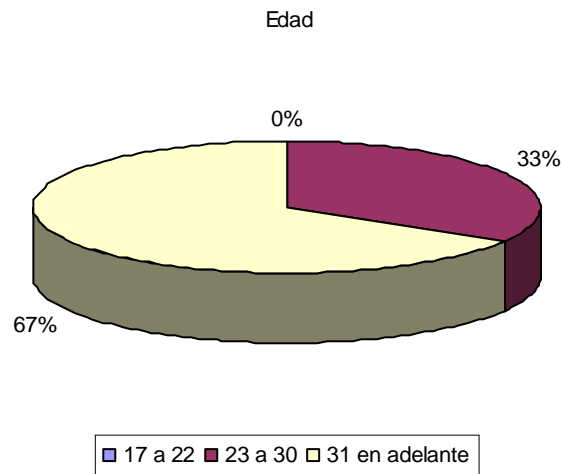
Objetivo: Conocer los rangos de las edades en que se encuentran los usuarios de la Biblioteca

Universidad Dr. José Matías Delgado

Cuadro No.34

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
17 a 22	0	0%
23 a 30	78	33%
31 en adelante	155	67%
Total	233	100%

Gráfico No. 34



Hallazgo: Fácilmente se puede observar que de los encuestados la mayoría se encuentran en el rango de edad (67%) otro porcentaje está en los rangos de 23 a 30 (33%) y en un porcentaje mínimo está entre el rango de 17 a 22 (0%).

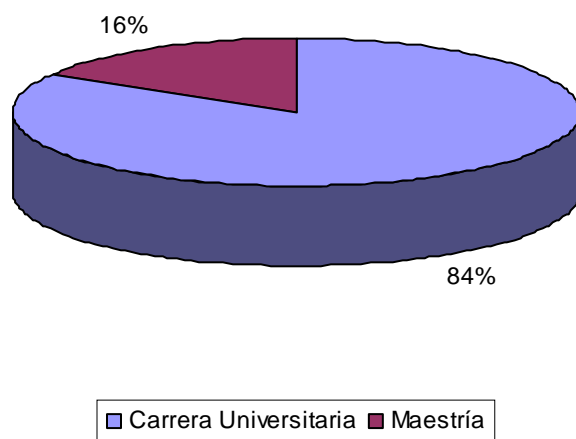
Nivel de Carrera

Objetivo: Identificar las diferentes niveles de carrera de los usuarios que utilizan la Biblioteca

Cuadro No. 35

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Carrera Universitaria	195	84%
Maestría	38	16%
	233	100%

Gráfico No. 35



Hallazgo: El 84% de los usuarios tienen una carrera universitaria mientras que un 16% tienen también maestría.

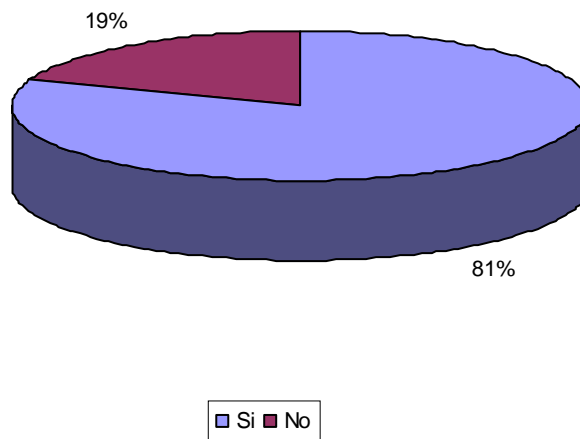
1. ¿Ha utilizado alguna vez la Biblioteca Central?

Objetivo: Conocer que tanto es utilizada la biblioteca por los catedráticos.

Cuadro No. 36

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	188	81%
No	45	19%
Total	233	100%

Gráfico No. 36



Hallazgo: El 81% de las personas encuestadas han hecho uso de la biblioteca y un 19% no han hecho uso de ésta.

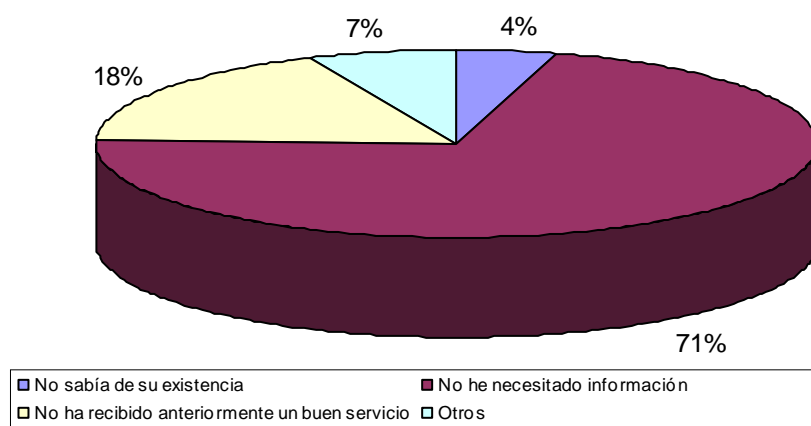
2. ¿Por que no ha utilizado la Biblioteca Central?

Objetivo: Conocer las razones que desmotivan a los catedráticos a utilizar los servicios que presta la biblioteca.

Cuadro No. 37

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
No sabía de su existencia	2	4%
No he necesitado información	32	71%
No ha recibido anteriormente un buen servicio	8	18%
Otros	3	7%
Total	45	100%

Gráfico No. 37



Hallazgo: Del total de usuarios que no han utilizado la biblioteca, el 71% no la utiliza porque nunca ha necesitado información. Un 4% porque no sabía de su existencia, un 18% porque no ha recibido anteriormente un buen servicio anteriormente y solo un 7% no la visita por otras razones.

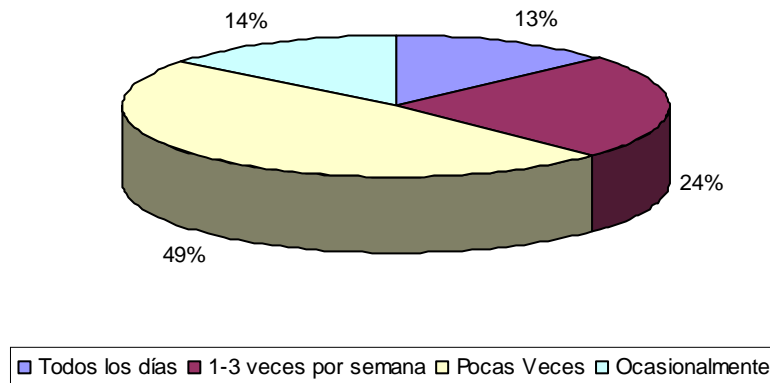
3. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios?

Objetivo: Conocer con que frecuencia los catedráticos hacen uso de los servicios que presta la biblioteca.

Cuadro No. 38

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Todos los días	25	13%
1-3 veces por semana	45	24%
Pocas Veces	91	48%
Ocasionalmente	27	14%
Total	188	100%

Gráfico No. 38



Hallazgo: Del total de las personas encuestadas que si hacen uso de los servicios de la biblioteca el 49% pocas veces la visita, un 24% la utiliza de 1a 3 veces por semana, un 13% lo hace todos los días y otro 2 % la utiliza ocasionalmente.

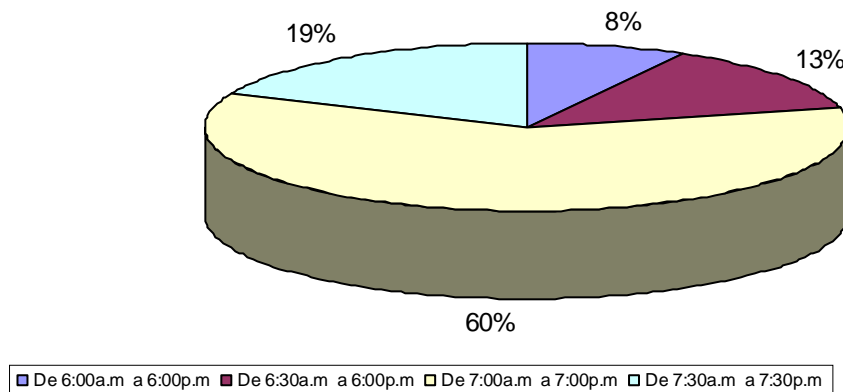
4. ¿Cual de los siguientes horarios de atención de la Biblioteca considera conveniente?

Objetivo: Identificar que horarios considera conveniente el catedrático, que la biblioteca preste sus servicios.

Cuadro No. 39

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
De 6:00a.m a 6:00p.m	15	8%
De 6:30a.m a 6:00p.m	25	13%
De 7:00a.m a 7:00p.m	113	60%
De 7:30a.m a 7:30p.m	35	19%
Total	188	100%

Gráfico No. 39



Hallazgo: El 60% de los catedráticos que utilizan la biblioteca consideran conveniente que se presten los servicios en las horas de 7:00 a.m a 7:00 p.m, un 19% creen conveniente las horas de 7:30 a.m a 7:30 p.m, un 8% consideran conveniente que se preste el servicio de 6:00 a.m a 6:00 p.m y otro 13% 6:30 a.m a 6:00 p.m.

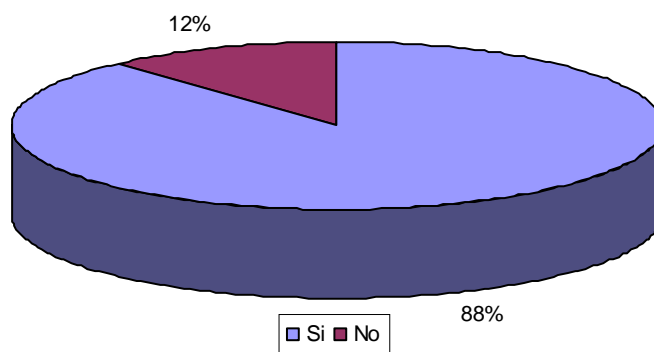
5. ¿Considera necesario que la biblioteca preste sus servicios el día Sábado?

Objetivo: Conocer la opinión de los catedráticos en cuanto que la biblioteca preste sus servicios el día sábado.

Cuadro No. 40

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	166	88%
No	22	12%
Total	188	100%

Gráfico No. 40



Hallazgo:

El 88% de los catedráticos considera necesario que se preste servicio los sábados y un 12% considera que no es necesario.

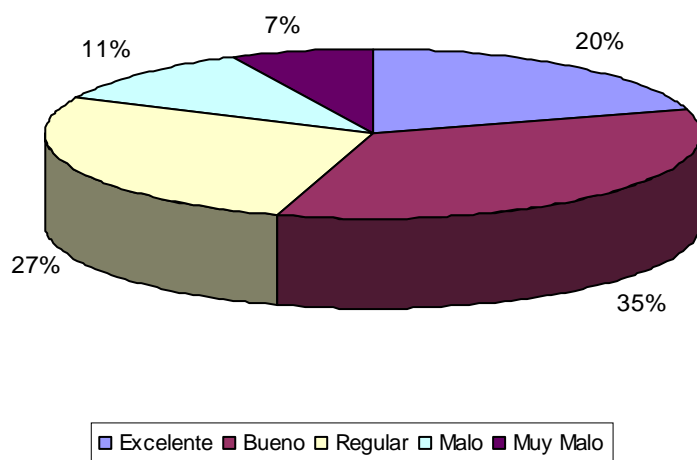
6. ¿Como considera el servicio de que el personal de la biblioteca le brinda?

Objetivo: Conocer la calidad del servicio que se ofrece en la biblioteca

Cuadro No. 41

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Excelente	38	20%
Bueno	65	35%
Regular	51	27%
Malo	21	11%
Muy Malo	13	7%
Total	188	100%

Gráfico No. 41



Hallazgo: El 20% de los catedráticos afirmaron que el servicio que se brinda en la biblioteca es excelente, un 35% lo considera bueno, un 27% considera que el servicio es regular , otro 11% lo considera malo y solo un 7% lo considera que es muy malo.

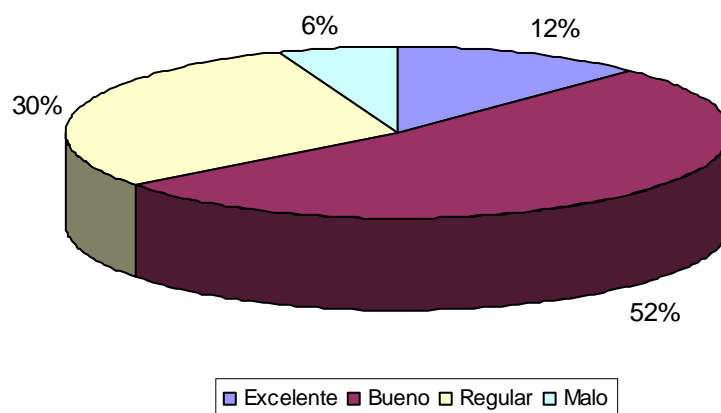
7. ¿Como calificaría el trato personal que le brindan los bibliotecarios?

Objetivo: Indagar si el personal de la biblioteca brinda un buen trato al usuario

Cuadro No. 42

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Excelente	23	12%
Bueno	98	52%
Regular	56	30%
Malo	11	6%
Total	188	100%

Gráfico No. 42



Hallazgo: El 12% de los catedráticos considera que el personal de la biblioteca brinda un excelente trato al usuario, un 52% lo considera bueno, un 30% lo considera regular y otro 6% considera trato malo.

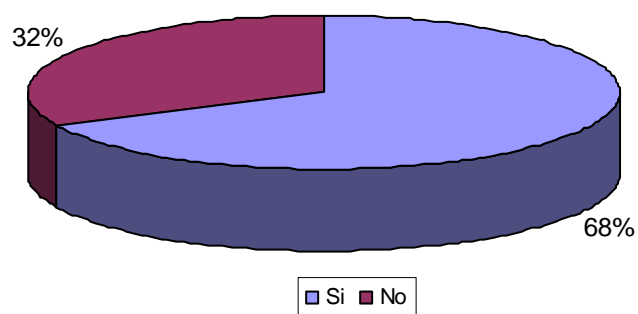
8. ¿A su criterio considera que el bibliotecario le da una buena orientación en cuanto al material bibliográfico que usted solicita'?

Objetivo: Conocer si el personal de la biblioteca se encuentra capacitado para brindar una buena orientación en cuanto al material bibliográfico.

Cuadro No. 43

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	128	68%
No	60	32%
	188	100%

Gráfico No. 43



Hallazgo: El 68% de los estudiantes consideran que el personal de la biblioteca se encuentra lo suficientemente capacitado para brindar una buena orientación con respecto al material bibliográfico mientras que un 32% considera que no esta capacitado.

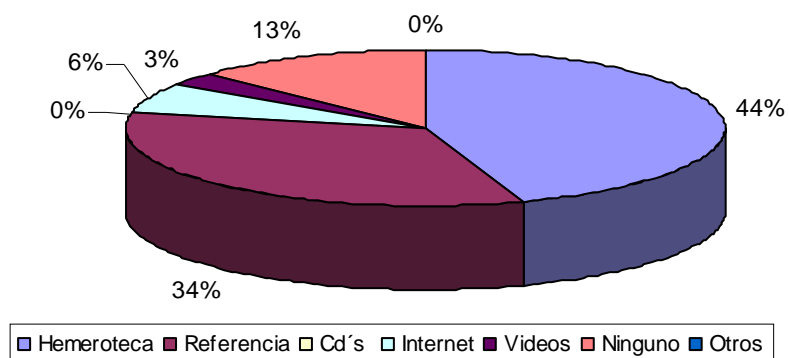
9. ¿Cuales de los servicios de la biblioteca conoce?

Objetivo: Identificar cuales son los servicios que el usuario conoce

Cuadro No. 44

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Hemeroteca	84	44%
Referencia	63	34%
Cd's	0	0%
Internet	12	6%
Videos	5	3%
Ninguno	24	13%
Otros	0	0%
	188	100%

Gráfico No. 44



Hallazgo: En este grafico se puede observar que el porcentaje predominante de catedráticos conoce el servicio de Hemeroteca (44%), seguidos un 34% de catedráticos que conocen el servicio de referencia un 13% no conocen ningún servicio, un 6% conocen el servicio de Internet otro 3% conocen los servicios de videos, y el 0% conocen los servicios de cd's y otros

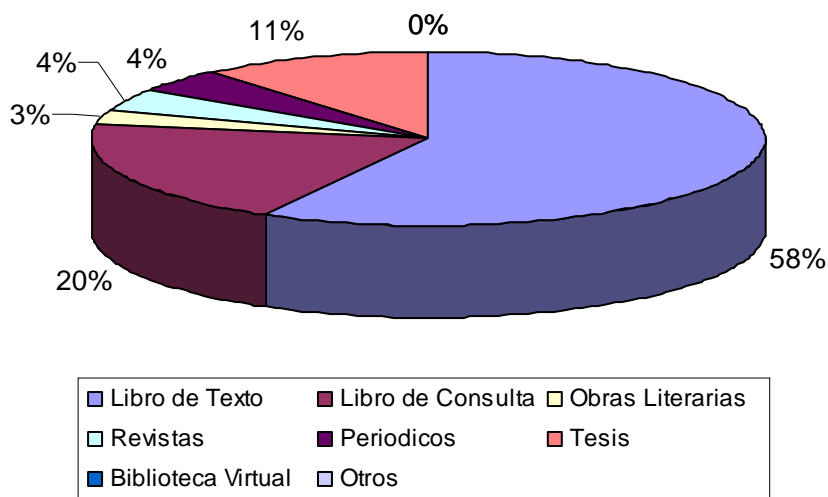
10. ¿Que tipos de documentos consulta con mayor frecuencia?

Objetivo: Conocer cuales son los documentos que mas solicitan los usuarios de la biblioteca.

Cuadro No. 45

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Libro de Texto	109	58%
Libro de Consulta	37	20%
Obras Literarias	5	3%
Revistas	8	4%
Periódicos	8	4%
Tesis	21	11%
Biblioteca Virtual	0	0%
Otros	0	0%
	188	100%

Gráfico No. 45



Hallazgo: En este grafico se puede observar que el porcentaje predominante de catedráticos (58%) que visitan la biblioteca consultan con mayor frecuencia los libros de texto, un 20% los libros de consulta, un 4% las revistas, un 4% consultan los periódicos y las tesis en un 11% las obras literarias son consultadas en un 3%, y el 0% consultan la biblioteca virtual y otros.

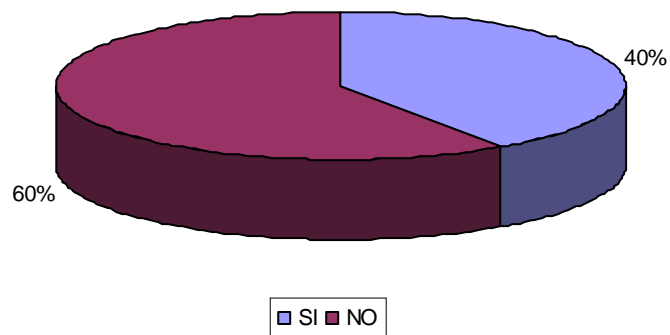
11. ¿Siempre encuentra usted los libros que busca en la biblioteca?

Objetivo: Conocer si la biblioteca satisface la necesidad de búsqueda de libros para el usuario.

Cuadro No. 46

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	76	40%
NO	112	60%
	188	100%

Gráfico No. 46



Hallazgo: El 60% de los catedráticos no encuentran los libros que busca mientras que el 40% restante si los encuentra.

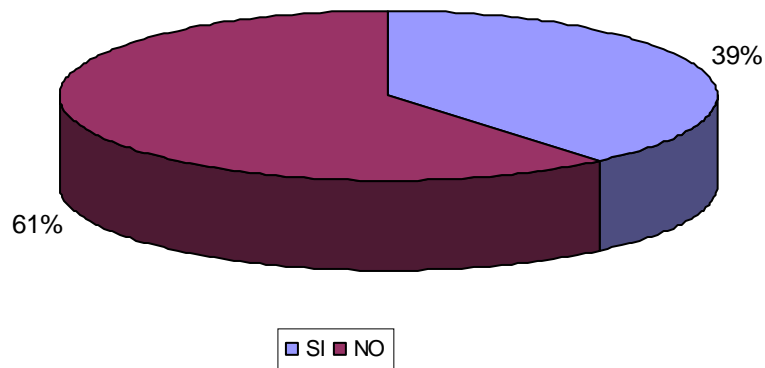
12. ¿A su criterio el número de ejemplares con que cuenta la biblioteca son suficientes?

Objetivo: Conocer si los usuarios están satisfechos con el número de ejemplares con que cuenta la biblioteca.

Cuadro No. 47

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	73	39%
NO	115	61%
	188	100%

Gráfico No. 47



Hallazgo: El 61% de los catedráticos considera que los ejemplares con los que cuenta la biblioteca no son suficientes y el 39% considera que si son suficientes.

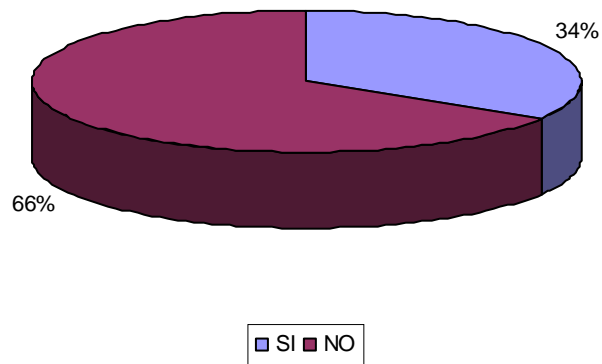
13. ¿Los ejemplares con que cuenta la biblioteca están actualizados?

Objetivo: Conocer si los usuarios están satisfechos con la actualización de los ejemplares con que cuenta la biblioteca.

Cuadro No. 48

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	63	34%
NO	125	66%
	188	100%

Gráfico No. 48



Hallazgo: Un 66% de los usuarios no están satisfechos con la actualización de los ejemplares, y el otro 34% si están satisfechos.

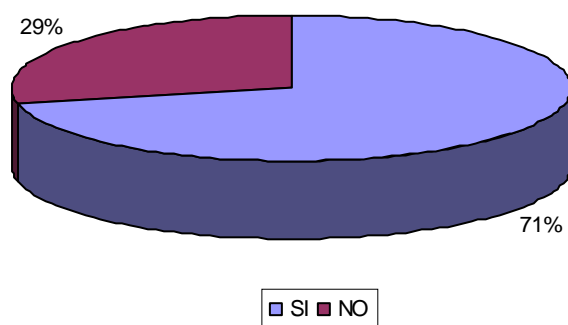
14. ¿Considera que la forma en que los libros están distribuidos le facilita su búsqueda?

Objetivo: Conocer si los usuarios están satisfechos con la distribución del material bibliográfico con que cuenta la biblioteca.

Cuadro No. 49

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	134	71%
NO	54	29%
	188	100%

Gráfico No. 49



Hallazgo: El 71% de los catedráticos están satisfechos con la distribución del material bibliográfico mientras que un 29% no están satisfechos.

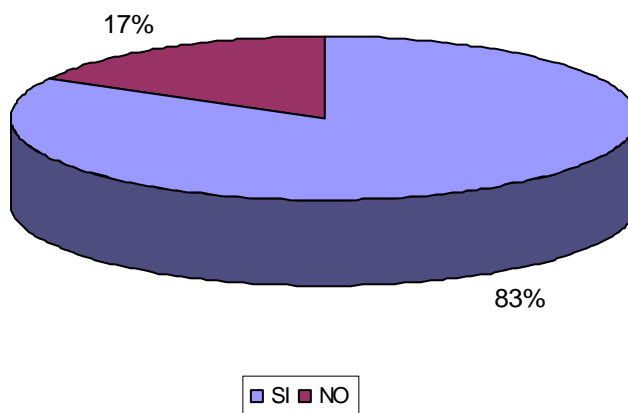
15. ¿Después de que ha encontrado la bibliografía que buscaba en el sistema, le parecería conveniente que el bibliotecario fuera quien buscara y entregara lo que ha solicitado?

Objetivo: Conocer la opinión de los usuarios con respecto a que el bibliotecario fuera quien buscara y entregara lo que ellos solicitan.

Cuadro No. 50

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	156	83%
NO	32	17%
	188	100%

Gráfico No. 50



Hallazgo: Un 83% de los catedráticos están de acuerdo con que el bibliotecario fuera quien les buscara y entregara el material solicitado, y un 17% no está de acuerdo.

16. ¿Como califica los siguientes aspectos?

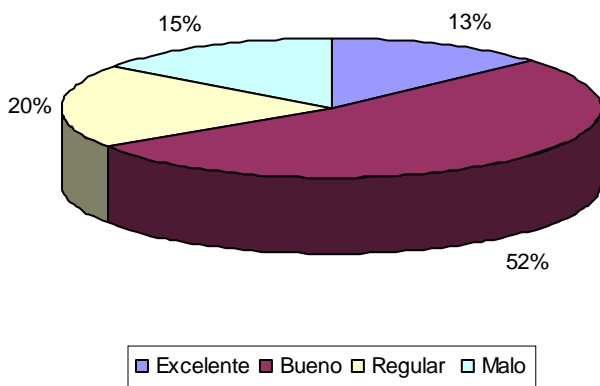
Objetivo: Conocer como califica el usuario el material bibliográfico con que cuenta la biblioteca.

Material Bibliográfico

Cuadro No. 51

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Excelente	25	13%
Bueno	98	52%
Regular	37	20%
Malo	28	15%
	188	100%

Gráfico No. 51



Hallazgo: Del total de usuarios, el 52% califica el material bibliográfico de la biblioteca como bueno un 20% lo califica como regular, un 13% lo califica como excelente y otro 15% lo califica como malo.

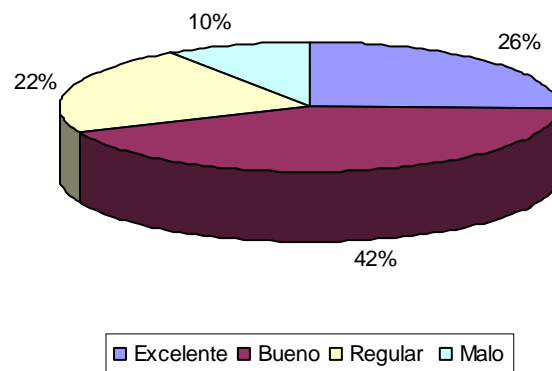
Iluminación

Objetivo: Conocer como califica el usuario la iluminación con que cuenta la biblioteca.

Cuadro No. 52

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Excelente	48	26%
Bueno	81	43%
Regular	41	22%
Malo	18	10%
	188	100%

Gráfico No. 52



Hallazgo: Del total de usuarios, el 42% califica la iluminación de la bibliografica como bueno, un 26% la califica como excelente , un 22% la califica como regular y el otro 10% la califica como malo.

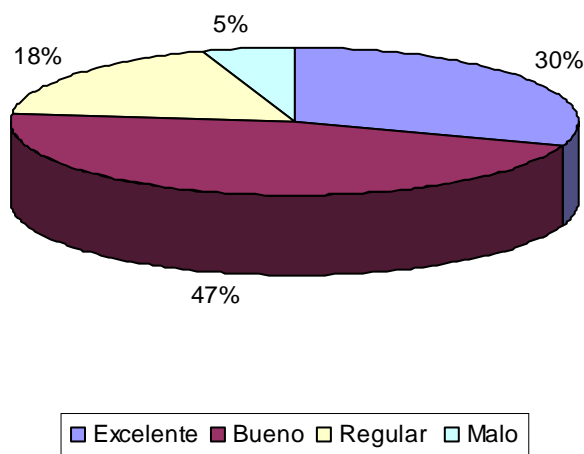
Ventilación

Objetivo: Conocer como califica el usuario la ventilación con que cuenta la biblioteca.

Cuadro No. 53

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Excelente	57	30%
Bueno	87	46%
Regular	34	18%
Malo	10	5%
	188	100%

Gráfico No. 53



Hallazgo: Del total de usuarios un 47% califican la ventilación como buena, un 30% como excelente un 18% la califica como regular y el otro 5% como mala.

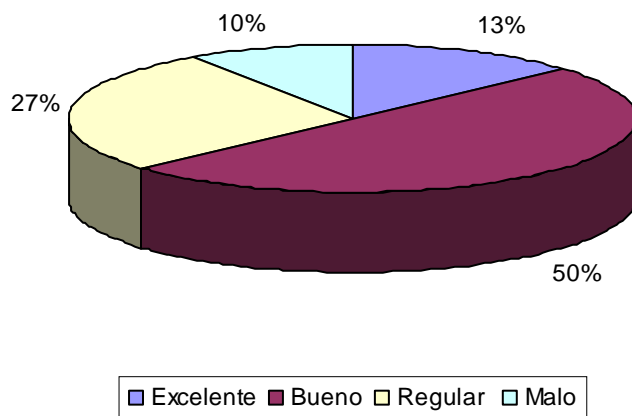
Distribución de salón de lectura individual

Objetivo: Conocer como califica el usuario la distribución del salón de lectura individual con que cuenta la biblioteca.

Cuadro No. 54

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Excelente	25	13%
Bueno	94	50%
Regular	51	27%
Malo	18	10%
	188	100%

Gráfico No. 54



Hallazgo: Del total de los usuarios el 50% califica la distribución del salón de lectura individual como bueno, un 27% lo califica como regular, un 13% lo califica como excelente y un 10% como malo.

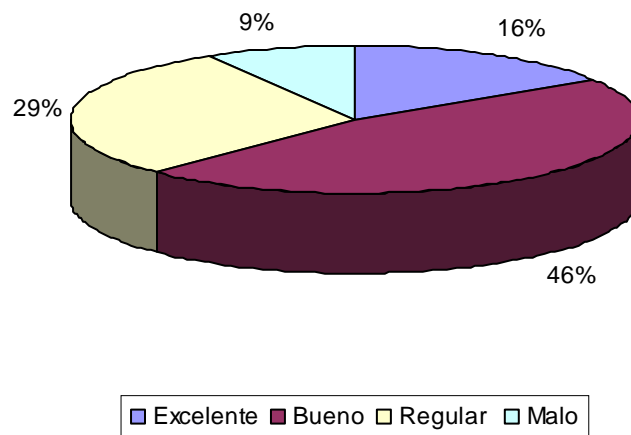
Distribución de salón de lectura grupal.

Objetivo: Conocer como califica el usuario la distribución del salón de lectura individual con que cuenta la biblioteca.

Cuadro No. 55

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Excelente	30	16%
Bueno	87	46%
Regular	55	29%
Malo	16	9%
	188	100%

Gráfico No. 55



Hallazgo: Del total de usuarios el 46% califica la distribución del salón de lectura grupal como bueno, un 29% lo califica como regular, y el otro 16% lo califica como excelente, y un 9% lo califica como malo.

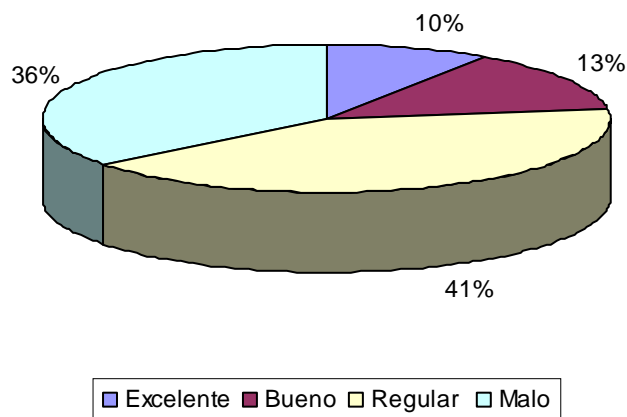
Equipo (actualización de computadoras)

Objetivo: Conocer como califica el usuario el equipo de computadoras con que cuenta la biblioteca

Cuadro No. 56

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Excelente	18	10%
Bueno	25	13%
Regular	78	41%
Malo	67	36%
	188	100%

Gráfico No. 56



Hallazgo: El 41% de los usuarios califica el equipo de computadoras como regular, el 36% lo califica como malo, un 13% lo califica como bueno y el otro 10% restante como excelente.

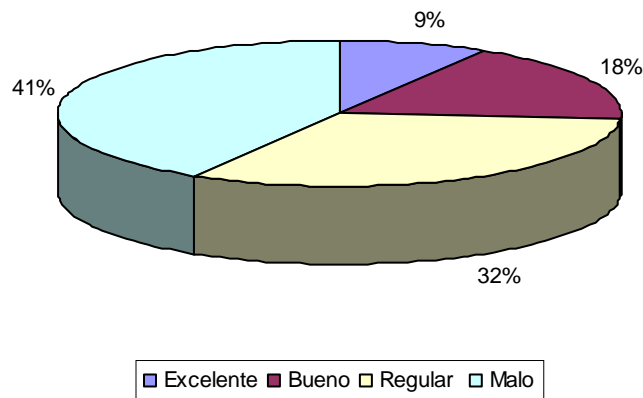
Equipo (número de computadoras)

Objetivo: Conocer como califica el usuario el número de computadoras con que cuenta la biblioteca.

Cuadro No. 57

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Excelente	16	9%
Bueno	33	18%
Regular	61	32%
Malo	78	41%
	188	100%

Gráfico No. 57



Hallazgo: El 41% de los usuarios lo califican el número de computadoras con que cuenta la biblioteca como malo, otro 32% lo califica como regular, un 18% lo califica como bueno y el 9% restante lo califica como excelente.

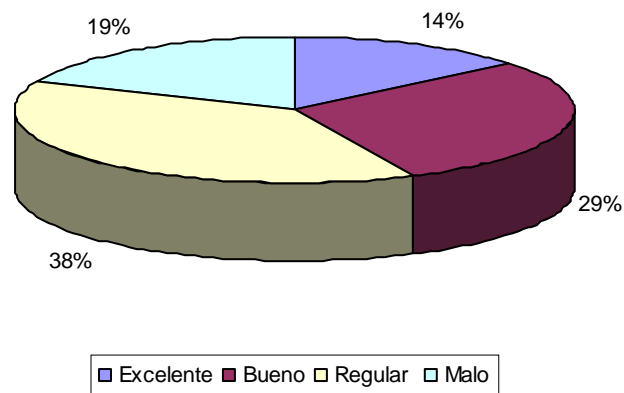
Sala Internet

Objetivo: Conocer como califica el usuario el servicio en las salas de Internet de la biblioteca.

Cuadro No. 58

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Excelente	26	14%
Bueno	55	29%
Regular	72	38%
Malo	35	19%
	188	100%

Gráfico No. 58



Hallazgo: El 29% de los estudiantes califica el servicio de salas de Internet como bueno, un 38% califica este servicio como regular, otro 19% lo califica como malo, el 14% restante lo califica como excelente.

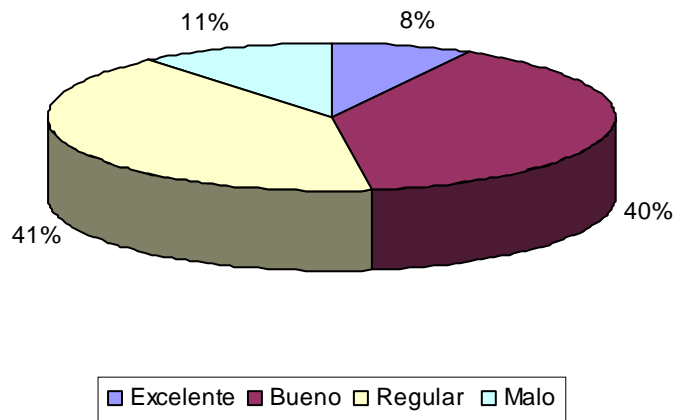
Otros

Objetivo: Conocer como califica el usuario otros servicios que presta la biblioteca.

Cuadro No. 59

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Excelente	15	8%
Bueno	75	40%
Regular	77	41%
Malo	21	11%
	188	100%

Gráfico No. 59



Hallazgo: El 41% de los usuarios califican los otros servicios que presta la biblioteca como regular , otro 40% lo califica de bueno, un 11% lo califica como malo y el otro 8% lo califica como excelente.

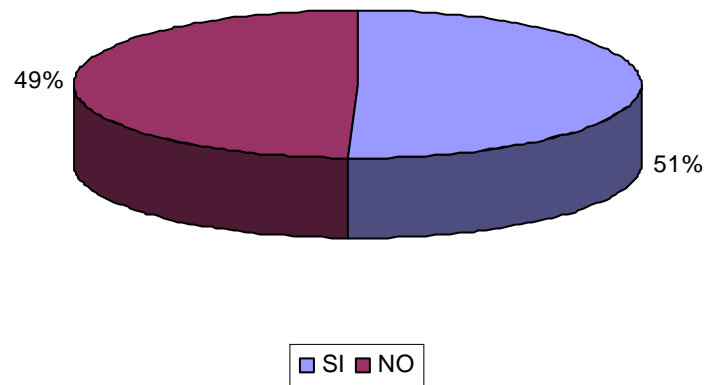
17. ¿Tiene usted conocimiento en que consiste una biblioteca virtual?

Objetivo: Identificar si los alumnos tienen conocimiento en que consiste la biblioteca virtual

Cuadro No. 60

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
SI	95
NO	93
	188

Gráfico No. 60



Hallazgo: El 51% de los usuarios si tienen conocimiento de que es la biblioteca virtual mientras que el 49% restante no tienen conocimiento de lo que es.

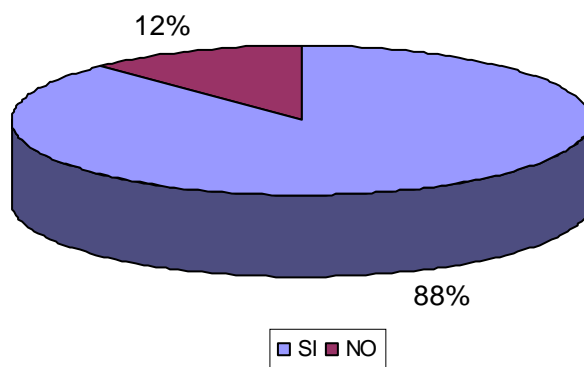
18. ¿Cree que le sería de utilidad el que la biblioteca implantara el servicio de biblioteca virtual?

Objetivo: Identificar la opinión de los usuarios acerca de la utilidad que sería la implementación de la biblioteca virtual.

Cuadro No. 61

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
SI	165
NO	23
	188

Gráfico No. 61



Hallazgo: Un 88% si están de acuerdo con que sería de gran utilidad la implementación del servicio de la biblioteca virtual el otro 12% no está de acuerdo con que sería de gran utilidad la implementación de éste servicio.

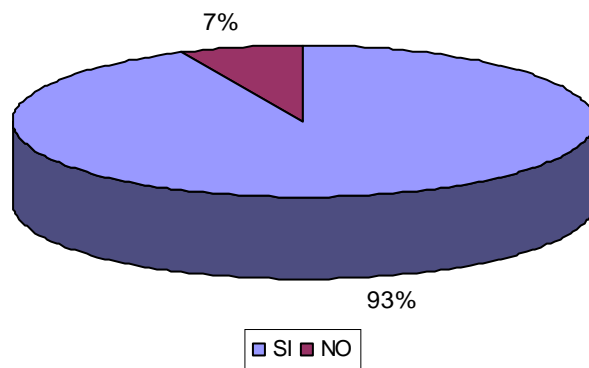
19. ¿Cree que le sería de utilidad el que la biblioteca implantara el servicio de consulta por Internet?

Objetivo: Identificar la opinión de los usuarios acerca de la utilidad que sería la implementación de la consulta por Internet.

Cuadro No. 62

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
SI	175
NO	13
	188

Gráfico No. 62



Hallazgo: El 93% de los usuarios opina que sería de gran utilidad la implementación de la consulta por Internet un 7% que no sería de utilidad la implementación de este servicio.

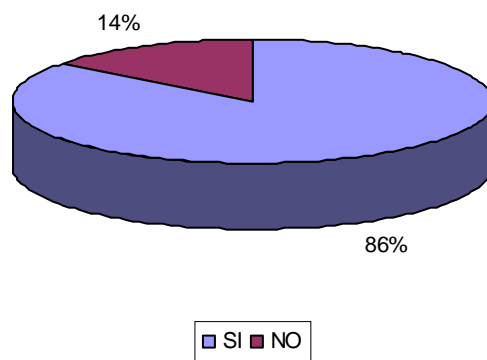
20. ¿Cree que le sería de utilidad el que la biblioteca implantara el servicio de consulta vía telefónica?

Objetivo: Identificar la opinión de los usuarios acerca de la utilidad que sería la implementación de la consulta por teléfono.

Cuadro No. 63

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
SI	161
NO	27
	188

Gráfico No. 63



Hallazgo: Un 86% de los estudiantes considera que sería de gran utilidad la implementación del servicio de consulta por teléfono y un 14% no lo considera como utilidad.

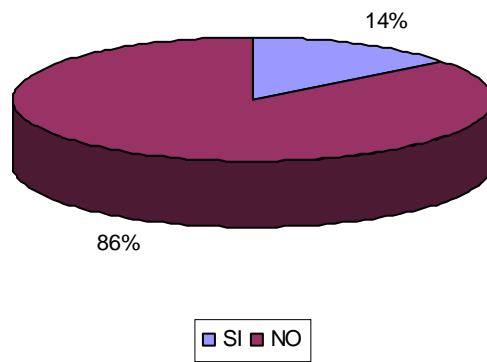
21. ¿Se ha quejado alguna vez del servicio de la biblioteca?

Objetivo: Conocer si los usuarios tienen quejas del servicio que presta la biblioteca.

Cuadro No. 64

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
SI	27
NO	161
	188

Gráfico No. 64



Hallazgo: Un 86% de los encuestados nunca han tenido quejas sobre el servicio que presta la biblioteca y un 14% si lo han hecho.

3.3.2 MAPEO Y CUADROS DE PROCESOS

Una de las herramientas que se va a utilizar en la investigación que se llevó a cabo en la Biblioteca Central de la UJMD, es el Mapeo de Procesos con el cual se pretende identificar todos los pasos y etapas operativas, así como también, tareas que a menudo pasan desapercibidos y que afectan positiva o negativamente el resultado final.

Esto permitirá realizar el seguimiento y monitoreo de todos los recursos. Ayudando a detectar las oportunidades de prevención.

Los siguientes cuadros de Mapeo representan las diferentes actividades que deben realizar cada uno de los procesos para los servicios que presta la biblioteca, los cuadros que se presentan a continuación muestran la situación actual del servicio de la biblioteca

Gráfico N. 34

Proceso No. 1

Compra de Materiales

UNIVERSIDAD DR. JOSE MATIAS DELGADO

Mapeo de Procesos.

Biblioteca Central

Sub Proceso No. 2

Procedimiento de Adquisición

N.	Actividad	Responsables/ Interfases	Documentación	Registros	Indicador de Rendimiento	Nivel de Criticidad	Rel. obj. De Calidad
1	Obtención de catálogos y listados de libros a disposición en el mercado, a través de librería Delgado u otras Representaciones	Director de Biblioteca	Catálogos y listados	x	Tiempo indefinido/durante el ciclo	1	
2	Envío de catálogos y listas de bibliografía a cada jefe de unidad	Director de Biblioteca	Nota de envío de catálogos	x	2 días	2	Satisfacer las necesidades y expectativas de Los clientes internos y externos
3	Selección de material a solicitar como libros de texto y de consulta.	Jefe de unidad, coordinador de área y profesores	Catálogos y listados, bibliografía.		1 semana	2	Alcanzar la eficiencia y eficacia con nuestra
4	Envío de listado de necesidades por cada materia a la dirección de biblioteca, Se indica si es necesario consultar muestras de libros nuevos o de nuevas ediciones	Jefe de unidad	Listados de bibliografía catálogos señalizados	x	1 día	2	Institución. Desarrollar y mantener una organización, dinámica, Transparente, responsable y honesta
5	Envío de muestras y listados de texto a cada jefe de unidad para su respectiva revisión	Director de Biblioteca	Libros	x	1 semana	2	
6	Recepción de muestras y listados de libros aceptados como texto y de consulta por cada jefe de unidad	Director de Biblioteca	Catálogos, listados bibliográficos/muestras de libros	x	1 semana	2	
7	Solicitud de cotizaciones, a proveedores de acuerdo a los listados aprobados	Director de Biblioteca	Listado de libros	x	1 semana	1	
8	Recepción de cotizaciones, elaboración de presupuesto y presentación a rectoría para su aprobación	Director de Biblioteca	Listado de cotización enviadas por proveedores	Nota de autorización	1 semana	1	
9	Recepción de presupuesto aprobado, envío a proveedores para la compra de material	Director de Biblioteca	Solicitud/adquisición de compra	x	1 día	1	
10	Se recibe material comprado con listado aprobado en mano	Director de Biblioteca	Facturas y cotizaciones		1 día	1	

Grafico N.3.2
Proceso No. 2

Preparación de Materiales

Sub Proceso No. 1

Procedimiento del Material Adquirido

Mapeo de Procesos: Biblioteca Central

N.	Actividad	Responsables/ Interfases	Documentación	Registros	Indicador de rendimiento	Nivel de Críticidad	Relación objetivos de Calidad
1	Sellado	Procesos técnicos	x	x	15 seg.	1	Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos.
2	Inventario	Procesos técnicos	Listado de números correlativos	Hoja Repidisca	3 min.	1	
3	Catalogación	Procesos técnicos	Sistema de catalogación decimal: Melvin Dewey	Hoja Repidisca	15 min.	1	Cumplir con normas nacionales e internacionales de calidad certificadas.
4	Clasificación	Procesos técnicos	Clasificación por Áreas	Hoja Repidisca	10 min.	1	Desarrollar y mantener una organización dinámica, transparente, responsable y honesta.
5	Digitación de información: para que los usuarios puedan hacer consultas por medio del catalogo	Procesos técnicos	Programa SIAB	Hoja Repidisca Base de datos	15-30 min.	1	Formar y mantener personal altamente calificado, motivado y abierto al cambio.
6	Proceso físico	Procesos técnicos	Tarjeta de préstamo, bolsillo, viñeta	x	20 min.	1	

Grafico N. 3.3
Proceso No. 3

Circulación de materiales

Sub Proceso No. 1

Préstamo de Materiales

Mapeo de Procesos: Biblioteca Central

N.	Actividad	Responsables/ Interfases	Documentación	Registros	Indicador de Rendimiento	Nivel de Criticidad	Relación objetivo de Calidad
1	Recepción de las pertenencias del alumno en paquetería.	Paquetero		x			Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos.
2	Proporcionar al alumno un numero para la identificación de las pertenencias, y su posterior reclamo	Paquetero		x			
3	Brindar la información en la base de datos de el libro a Solicitar	Bibliotecario	Base de datos	x	5 min.	1	
4	Redacción de ficha de préstamo con los datos del libro y del usuario	Bibliotecario		Formulario de préstamo	Un 80% de los usuarios encuentra el material que busca	1	Alcanzar la eficacia y eficiencia con nuestro esfuerzo institucional
5	Solicitar la identificación al usuario	Bibliotecario	Carne vigente	x			Cumplir con normas nacionales e internacionales de calidad certificadas
6	Explicar las condiciones del préstamo del libro (interno o externo) al usuario	Bibliotecario		Formulario de préstamo	2 min.	2	Desarrollar y mantener una organización dinámica, transparente, responsable y honesta, altamente calificado, motivado y abierto al cambio.
7	Entregar el libro al usuario y colocar en el fichero la documentación presentada por el alumno, ficha de préstamo y la tarjeta del libro	Bibliotecario	Formulario de préstamo	x	El 80%% de los usuarios están satisfechos con el servicio	2	
8	Recepción del numero de paquete y entrega al usuario de sus pertenencias	Paquetero		x			Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos.

UNIVERSIDAD DR. JOSE MATIAS DELGADO

Grafico N.3.4

Proceso No. 3

Circulación de materiales

Sub Proceso No. 2

Devolución de Materiales

Mapeo de Procesos: Biblioteca Central

N.	Actividad	Responsables/ Interfases	Documentación	Registros	Indicador de Rendimiento	Nivel de Criticidad	Relación objetivo de Calidad
1	Buscar la información del alumno en el sistema.	Bibliotecario	Base de datos	Formulario de préstamo	2 min.	2	Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes Internos y externos.
2	Devolver el carne al estudiante.	Bibliotecario	Base de datos	Formulario de préstamo	1min.	2	
3	Realizar la inspección de el material en el inventario.	Bibliotecario	Base de datos	Formulario de préstamo	2 min.	2	

UNIVERSIDAD DR. JOSE MATIAS DELGADO

Grafico N.3.5

Proceso No. 3

Circulación de materiales

Sub Proceso No. 3

Prorroga de Materiales

Mapeo de proceso: Biblioteca Central

N.	Actividad	Responsables/ Interfases	Documentación	Registros	Indicador de Rendimiento	Nivel de Criticidad	Relación objetivos de Calidad
1	Buscar la información del alumno.	Bibliotecario	Base de datos	Formulario de préstamo	2 min.	2	Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos.
2	Solicitar periodo de préstamo para su mayor prorroga.	Bibliotecario	Base de datos	Formulario de préstamo	Un 90% de los usuarios hacen uso de este servicio	2	
3	Proporsionar nueva fecha de devolución al alumno.	Bibliotecario	Base de datos	Formulario de préstamo	2 min.	2	

UNIVERSIDAD DR. JOSE MATIAS DELGADO

Grafico N. 3.6

Proceso No. 3

Circulación de materiales

Sub Proceso No. 4

Multa de Materiales

Mapeo de Procesos: Biblioteca Central

N.	Actividad	Responsables/ Interfases	Documentación	Registros	Indicador de Rendimiento	Nivel de Criticidad	Relación Objetivos de Calidad
1	Verificar el número de inventario.	Bibliotecario	Base de datos	Formulario de préstamo	2 min.	2	Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos.
2	Presentar el formulario con el monto a ser cancelado.	Bibliotecario	Base de datos	Formulario de préstamo	2min.	2	
3	Cobrar la multa incurrida de la biblioteca.	Colectaría	Recibo	Formulario de multa	Un 80% de los usuarios están satisfechos con este servicio	2	
4	Recepción de recibo de cancelación de multa.	Bibliotecario	Recibo	Formulario de multa	Un 80% de los usuarios están satisfechos con este servicio	2	
5	Devolver el carne al alumno.	Bibliotecario			1 min.	2	

**UNIVERSIDAD DR. JOSE MATIAS
DELGADO**

Proceso No. 3.7

Circulación de materiales

Sub Proceso No. 5

Préstamo de Referencia

Mapeo de Procesos: Biblioteca Central

N.	Actividad	Responsables/ Interfases	Documentación	Registros	Indicador de Rendimiento	Nivel de Criticidad	Relación objetivo de Calidad
1	Búsqueda en base de datos en el sistema referencia a solicitar.	Alumno o Usuario	X	X	2 min.	2	Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos.
2	Alumno encuentra la referencia que necesita.	Alumno o Usuario	X	X	X	2	
3	Hace uso del documento dentro de las instalaciones de la biblioteca.	Alumno o Usuario	X	X	X	2	
4	Al terminar de utilizar la documentación el alumno deja el material en la mesa de lectura.	Alumno o Usuario	x	X	x	2	

Nota: Actividades realizadas únicamente por el alumno o usuario.

UNIVERSIDAD DR. JOSE MATIAS DELGADO

Grafico N 3.8

Proceso No. 4

Recepción de Materiales

Sub Proceso No. 1

Ordenamiento de Estantería

Mapeo de Procesos: Biblioteca Central

N.	Actividad	Responsables/ Interfases	Documentación	Registros	Indicador de Rendimiento	Nivel de Criticidad	Relación objetivo de Calidad
1	Recepción de material prestado anteriormente.	Bibliotecario	X	X			Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos.
2	Colocar el material en caretila.	Bibliotecario	X	X			
3	Colocar el material según método Dewey.	Bibliotecario	X	X	El 90% del personal aplica correctamente este método	2	

UNIVERSIDAD DR. JOSE MATIAS DELGADO

Proceso No. 3.9

Proceso de Solvencia

Sub Proceso No.1

Solicitud de solvencias

Mapeo de Procesos: Biblioteca Central

N.	Actividad	Responsables/ Interfases	Documentación	Registros	Indicador de Rendimiento	Nivel de Criticidad	Relación objetivo de Calidad
1	Recepción de solicitud de solvencia de pago.	Bibliotecario	Cuaderno de anotaciones	Listado de anotación	2 min.	2	Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos.
2	Verificar el listado de morosos.	Bibliotecario	Cuaderno de anotaciones	Listado de anotación	2 min.	2	
3	Elaborar la solvencia de pago correspondiente.	Bibliotecario	X	x	Un 80% de los usuarios están satisfechos con este servicio	1	
4	Entregar al alumno la solvencia de pago firmada y sellada.	Bibliotecario	x	X	Un 80% de los usuarios están satisfechos con este servicio	2	

3.3.3 BENCHMARKING

Otra herramienta utilizada para esta investigación, es el benchmarking el cual ayudó a evaluar los servicios y procesos de trabajo de una de las bibliotecas acreditadas en nuestro país. Esto permite obtener información útil para mejorar prácticamente los servicios y procesos de la Biblioteca Central de la UJMD.

Se recurre al uso de esta herramienta debido a que es un método que da respuestas sencillas, es fácil y rápido.

Básicamente lo que hace interesante la aplicación del Benchmarking es que permite copiar o imitar técnicas eficientes que son utilizadas en otras bibliotecas y que pueden ser aplicadas a la biblioteca de la Universidad Dr. José Matías Delgado.

3.3.3.1 ETAPAS DEL PROCESO DE BENCHMARKING

1. Determinar a que se le va a hacer benchmarking.

En esta primera etapa del proceso se deben identificar a los clientes para poder obtener la información del benchmarking y sus necesidades, para definir los asuntos específicos a los cuales se les va a hacer el benchmarking. Luego se procede a identificar los recursos necesarios para llevar a cabo una investigación exitosa.

2. Formar un equipo de benchmarking

La mayor parte de los esfuerzos del benchmarking son actividades de equipo. El proceso de escoger, orientar, y dirigir un equipo es la segunda etapa importante del proceso de benchmarking. Los papeles y las responsabilidades específicas son asignados a cada miembro del equipo. Se introducen herramientas de manejo de proyectos para garantizar que las tareas de benchmarking sean claras para todas las personas involucradas y para que las etapas claves del proyecto sean identificadas.

3. Identificar los socios del benchmarking

En esta etapa se identifican las fuentes de información que se utilizarán para recopilar la información del benchmarking. Estas fuentes son empleados de organizaciones en que se practica el benchmarking.

4. Recopilar y analizar la información del benchmarking.

Durante esta etapa del proceso se seleccionarán los métodos específicos de recopilación de información, de esta información obtenida se hará un resumen para luego hacer un análisis. La información se analiza de acuerdo con las necesidades del cliente original, y se producen recomendaciones para la acción.

5. Actuar

La etapa de este proceso está influenciada por las necesidades del cliente original y por los usos de la información del benchmarking. La acción que se realiza puede oscilar entre producir un solo informe o producir un conjunto de recomendaciones para la implementación real del cambio, basado, al menos en parte, en la información recopilada durante la investigación del benchmarking. Se incluye cualesquiera pasos siguientes o actividades apropiadas de seguimiento, incluyendo la continuación del proceso del benchmarking.

3.3.3.2 APLICACIÓN DEL BENCHMARKING

FOCUS GROUP

La presente investigación tiene como objetivo el recabar información para su posterior análisis. El tema a ser analizado es el del funcionamiento de las bibliotecas de las siguientes universidades: Universidad Francisco Gavidia, Universidad Católica de Occidente, Universidad Nacional de El Salvador, Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, Universidad Don Bosco, y la Universidad Tecnológica; para lo cual se utilizó una población de 10 personas por cada universidad, las cuales pertenecían a diferentes facultades. Al llevar a cabo dicho estudio con los alumnos de las respectivas instituciones, reunidos en salones ya establecidos, se les explicó en primer lugar el motivo de la visita, solicitándoseles colaboración para poder conocer su percepción hacia el funcionamiento de la biblioteca de su universidad.

Para dicho estudio se nombró un moderador encargado para efectuar las preguntas con sus anotaciones respectivas, grabando dichas opiniones.

CUADRO COMPARATIVO DE UNIVERSIDADES PARA REALIZAR EL BENCHMARKING.

Nombre de la Universidad	Francisco Gavidia	Tecnológica	Don Bosco	Universidad Católica de Occidente (UNICO)	Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA)	Universidad Nacional de El Salvador	Universidad Dr. José Matías Delgado
Sistema Utilizado	El Sistema que utiliza la biblioteca de esta universidad es el SIAB.	El Sistema que utiliza la biblioteca de esta universidad es el SIAB.	El Sistema que utiliza la biblioteca de esta universidad es el GLIFFOS.	El Sistema que utiliza la biblioteca de esta universidad es el Sistema ACCES.	El Sistema que utiliza la biblioteca de esta universidad es el SIAB.	El Sistema que utiliza la biblioteca de esta universidad es el GLIFFOS.	El Sistema que utiliza la biblioteca de esta universidad es el SIAB.
Características del Sistema	Todo el sistema de la biblioteca se encuentra en línea.	Todo el sistema de la biblioteca se encuentra en línea.	Todo el sistema de la biblioteca se encuentra en línea.	Todo el sistema de la biblioteca se encuentra en línea.	Todo el sistema de la biblioteca se encuentra en línea.	Todo el sistema de la biblioteca se encuentra en línea.	Todo el sistema de la biblioteca se encuentra en línea.
Códigos de Seguridad	Hacen uso de códigos de barras.	Hacen uso de códigos de barras	Hacen uso de códigos de barras	Tienen códigos de barras pero no hacen uso de el	Hacen uso de códigos de barras	Hacen uso de códigos de barras	Tienen códigos de barras pero no hacen uso de el
Tipos de Préstamo	El sistema de préstamo de libros es interno y externo.	El sistema de préstamo de libros es interno y externo.	El sistema de préstamo de libros es interno y externo.	El sistema de préstamo de libros es interno y externo.	El sistema de préstamo de libros es interno y externo.	El sistema de préstamo de libros es interno y externo.	El sistema de préstamo de libros es interno y externo.
Tipo de Estantería	La biblioteca posee una estantería cerrada, por lo que el alumno no tiene acceso directo a los libros.	La biblioteca posee una estantería cerrada, por lo que el alumno no tiene acceso directo a los libros.	La biblioteca posee una estantería cerrada, por lo que el alumno no tiene acceso directo a los libros.	La biblioteca posee una estantería cerrada, por lo que el alumno no tiene acceso directo a los libros.	La biblioteca posee una estantería cerrada, por lo que el alumno no tiene acceso directo a los libros. Aunque existe un área de biblioteca abierta utilizada para referencia.	La biblioteca posee una estantería cerrada, por lo que el alumno no tiene acceso directo a los libros. Y está en proceso de habilitación el servicio de biblioteca abierta	Posee una estantería abierta lo que permite que el alumno sea el quien haga la búsqueda

CUADRO COMPARATIVO DE UNIVERSIDADES PARA REALIZAR EL BENCHMARKING.

Nombre de la Universidad	Francisco Gavidia	Tecnológica	Don Bosco	Universidad Católica de Occidente (UNICO)	Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA)	Universidad Nacional de El Salvador	Universidad Dr. José Matías Delgado
Tiempo de Préstamo	Préstamo de libros, tesis, revista ,etc. Es de 1 día.(máximo 3 libros)	Préstamo de libros, tesis, revista ,etc. Es de 1 día.(máximo 3 libros)	Préstamo de libros, tesis, revista ,etc. Es de 1 día.(máximo 3 libros)	Préstamo de libros, tesis, revista ,etc. Es de 1 día.(máximo 3 libros)	Préstamo de libros, revista ,etc es de 15 días y las tesis de 2 a 3 días (máximo 20 libros), esto es para alumnos en general ; para los alumnos egresados es de 15 días en todo tipo de préstamo.	Préstamo de libros, tesis, revista ,etc es de 3 días (máximo 3 libros)	Préstamo de libros, tesis, revista ,etc es de 3 días (máximo 3 libros)
Existencia de Biblioteca Virtual	El alumno puede hacer uso de la biblioteca Virtual solo para consulta y tesario.	El alumno puede hacer uso de la biblioteca Virtual solo para consulta.	El alumno puede hacer uso de la biblioteca Virtual solo para consulta y reservación.	La universidad no tiene biblioteca virtual	El alumno puede hacer uso de la biblioteca Virtual solo para consulta.	El alumno puede hacer uso de la biblioteca Virtual solo para consulta y está en proceso habilitar el servicio de reservación.	La biblioteca virtual está en proceso de habilitación.
Tipos de Biblioteca	La universidad posee biblioteca para tesario y central.	La universidad posee biblioteca especializada y central.	La universidad posee biblioteca central.	La universidad posee biblioteca central.	La universidad posee biblioteca central.	La universidad posee biblioteca especializada y central.	La universidad posee biblioteca central.
Existencia de Servicio de Internet	Otro servicio que presta la biblioteca es el de Internet	Otro servicio que presta la biblioteca es el de Internet, que se da en un tiempo máximo de 20 minutos, la persona tiene que permanecer parada mientras hace uso de este servicio	Otro servicio que presta la biblioteca es el de Internet	La universidad no presta el servicio de Internet.	La universidad no presta el servicio de Internet.	Otro servicio que presta la biblioteca es el de Internet	Otro servicio que presta la biblioteca es el de Internet
Tipos de sala dentro de la Biblioteca	Posee dos salas de lectura una grupal y otra individual	Posee dos salas de lectura una grupal y la otra individual	Posee dos salas de lectura una grupal y la otra individual	Posee dos salas de lectura una grupal y la otra individual	Posee dos salas de lectura una grupal y otra individual	Posee dos salas de lectura una grupal y otra individual	Posee dos salas de lectura una grupal y otra individual

PROCESO DE PRÉSTAMO DE LIBROS

Nombre de la Universidad	Francisco Gavidia	Tecnológica	Don Bosco	Universidad Católica de Occidente (UNICO)	Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA)	Universidad Nacional de El Salvador	Universidad Dr. José Matías Delgado
Búsqueda de libros en el sistema	Para el préstamo de libros u otra documentación la información se busca en la computadora, el sistema presenta el desglose para la búsqueda por título, autor, materia y tema.	Para el préstamo de libros u otra documentación la información se busca en la computadora, el sistema presenta el desglose para la búsqueda por título, autor, materia y tema .	Para el préstamo de libros u otra documentación la información se busca en la computadora, el sistema presenta el desglose para la búsqueda por título, autor, materia y tema .	Para el préstamo de información se busca en la computadora el libro, el sistema presenta el desglose para la búsqueda por título, autor, materia, tema.	Para el préstamo de libros u otra documentación la información se busca en la computadora, el sistema presenta el desglose para la búsqueda por título, autor, materia y tema.	Para el préstamo de libros u otra documentación la información se busca en la computadora, el sistema presenta el desglose para la búsqueda por título, autor, materia y tema.	Para el préstamo de información se busca en la computadora el libro, el sistema presenta el desglose para la búsqueda por título, autor, materia, tema.
Información del Libro	El sistema que utiliza la biblioteca proporciona la información de los libros que dan referencia, según la búsqueda que se haya solicitado e indica si está disponible	El sistema que utiliza la biblioteca proporciona la información de los libros que dan referencia, según la búsqueda que se haya solicitado e indica si está disponible.	El sistema que utiliza la biblioteca proporciona la información de los libros que dan referencia, según la búsqueda que se haya solicitado e indica si está disponible o no y le permite reservar el documento que se está solicitando.	El sistema que utiliza la biblioteca proporciona la información de los libros que dan referencia, según la búsqueda que se haya solicitado.	El sistema que utiliza la biblioteca proporciona la información de los libros que dan referencia, según la búsqueda que se haya solicitado e indica si está disponible	El sistema que utiliza la biblioteca proporciona la información de los libros que dan referencia, según la búsqueda que se haya solicitado e indica si está disponible	El sistema que utiliza la biblioteca proporciona la información de los libros que dan referencia, según la búsqueda que se haya solicitado.
Impresión de los datos del libro	Una vez elegido el libro se mandan a imprimir los datos en una boleta	Una vez elegido el libro se mandan a imprimir los datos en una boleta	Una vez elegido el libro se mandan a imprimir los datos en una boleta	Una vez elegido el libro se mandan a imprimir los datos en una boleta	Una vez elegido el libro se mandan a imprimir los datos en una boleta	Una vez elegido el libro se mandan a imprimir los datos en una boleta	Una vez elegido el libro el alumno elabora una ficha con sus datos personales y los del libro.

PROCESO DE PRÉSTAMO DE LIBROS

Nombre de la Universidad	Francisco Gavidia	Tecnológica	Don Bosco	Universidad Católica de Occidente (UNICO)	Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA)	Universidad Nacional de El Salvador	Universidad Dr. José Matías Delgado
Impresión de los datos del libro	Esta boleta es tomada por el bibliotecario el cual se dirige a la estantería a traer el libro solicitado por el alumno.	Esta boleta es tomada por el bibliotecario el cual se dirige a la estantería a traer el libro solicitado por el alumno	Esta boleta es tomada por el bibliotecario el cual se dirige a la estantería a traer el libro solicitado por el alumno	Esta boleta es tomada por el bibliotecario el cual se dirige a la estantería a traer el libro solicitado por el alumno	Esta boleta es tomada por el bibliotecario el cual se dirige a la estantería a traer el libro solicitado por el alumno.	Esta boleta es tomada por el bibliotecario el cual se dirige a la estantería a traer el libro solicitado por el alumno.	Esta ficha es tomada por el bibliotecario el cual corrobora la información llenada por el alumno y procede a llenar otra ficha con la fecha de entrega del libro.
Almacenamiento de datos del alumno y libro	El bibliotecario pasa el libro y el carne del estudiante por el infrarrojo, dejando así registrado la información que proporciona el código de barra de ambos.	El bibliotecario pasa el libro y el carne del estudiante por el infrarrojo dejando así registrado la información que proporciona el código de barra de ambos.	El bibliotecario pasa el libro y el carne del estudiante por el infrarrojo dejando así registrado la información que proporciona el código de barra de ambos.	El bibliotecario archiva la boleta del libro y el carne del estudiante.	El bibliotecario pasa el libro y el carne del estudiante por el infrarrojo, dejando así registrado la información que proporciona el código de barra de ambos.	El bibliotecario pasa el libro y el carne del estudiante por el infrarrojo, dejando así registrado la información que proporciona el código de barra de ambos.	El bibliotecario archiva la ficha del libro y el carne del estudiante.
Entrega del libro	Se entrega el libro y el carne al alumno.	Se le entrega el libro y el carne al alumno además de una copia de la boleta que sirve como comprobante	Se entrega el libro y el carne al alumno	Se entrega libro al alumno	Se entrega el libro y el carne al alumno.	Se entrega el libro y el carne al alumno.	Se entrega libro al alumno
Proceso que se lleva a cabo en otros tipos de préstamos	Este proceso se lleva a cabo en todo los tipos de préstamos.	Este proceso se lleva a cabo en todo los tipos de préstamos.	Este proceso se lleva a cabo en todo los tipos de préstamos.	Este proceso se lleva a cabo en todo los tipos de préstamos.	Este proceso se lleva a cabo en todo los tipos de préstamos.	Este proceso se lleva a cabo en todo los tipos de préstamos.	Este proceso se lleva a cabo en todo los tipos de préstamos.

PROCESO DE PRÉSTAMO DE LIBROS

Nombre de la Universidad	Francisco Gavidia	Tecnológica	Don Bosco	Universidad Católica de Occidente (UNICO)	Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA)	Universidad Nacional de El Salvador	Universidad Dr. José Matías Delgado
Duración del Proceso	El tiempo que se tarda el llevar a cabo todo este proceso es de 3 a 5 minutos.	El tiempo que se tarda el llevar a cabo todo este proceso es de 3 a 5 minutos.	El tiempo que se tarda el llevar a cabo todo este proceso es de 3 a 5 minutos.	El tiempo que se tarda el llevar a cabo todo este proceso es de 3 a 5 minutos.	El tiempo que se tarda el llevar a cabo todo este proceso es de 3 a 5 minutos.	El tiempo que se tarda el llevar a cabo todo este proceso es de 3 a 5 minutos.	El tiempo que se tarda el llevar a cabo todo este proceso es de 3 a 5 minutos.
Variación de tiempo en el proceso	Si el alumno no está seguro de la información que necesita el tiempo puede variar.	Si el alumno no está seguro de la información que necesita el tiempo puede variar.	Si el alumno no está seguro de la información que necesita el tiempo puede variar.	Si el alumno no está seguro de la información que necesita el tiempo puede variar.	Si el alumno no está seguro de la información que necesita el tiempo puede variar.	Si el alumno no está seguro de la información que necesita el tiempo puede variar.	Si el alumno no está seguro de la información que necesita el tiempo puede variar.

CAPITULO IV DIAGNÓSTICO DEL FUNCIONAMIENTO DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DR. JOSÉ MATÍAS DELGADO

Como parte de la investigación realizada, el diagnostico ayudara a identificar el funcionamiento de la biblioteca actual para conocer las fortalezas y analizar las deficiencias actuales, con esto se pretende identificar aquellos procesos y actividades que deben mejorarse para alcanzar mejores niveles de calidad a los ya existentes.

4.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

4.1.1 OBJETIVO GENERAL

- Analizar las deficiencias que hay en el funcionamiento de la biblioteca de la Universidad Dr. José Matías Delgado, según la información que se obtuvo en la investigación realizada; con esto se busca mejorar los pasos que ayuden a implementar el proceso de certificación de calidad ISO 9001:2000.

4.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Tomando en cuenta el conocimiento del porque de la insatisfacción del alumno se debe de evaluar que mejoras pueden llevarse a cabo para la solución de este problema.
- Una vez identificadas las deficiencias en el funcionamiento que actualmente posee la biblioteca, determinar los procesos que se deben rediseñar para cumplir con las exigencias de calidad que se requieren.
- Teniendo el conocimiento del porque de la insatisfacción del personal que labora en la biblioteca se debe de analizar que mejoras pueden llevarse a cabo para la solución de este problema.

4.2 METODOLOGÍA

Para llevar a cabo el presente diagnóstico se llevo a cabo una investigación de campo para lo cual se hizo uso de distintas herramientas, las cuales proporcionaron la información necesaria para el respectivo análisis.

La primera herramienta utilizada fue la de la encuesta, cuya metodología fue:

- Establecer primeramente la población a investigar, obtener los tipos de información para determinar cuales fueron los datos primarios, los datos secundarios que facilitarían la recolección de la información.
- Determinar el universo para establecer la muestra y así se conoció con el universo que se iba a trabajar, y así determinar el número de encuestas que se iban a pasar.

Con esta herramienta se logró obtener la opinión de los usuarios, información clave que ayudó a identificar inconformidades a problemas específicos, y así hacer las mejoras necesarias dentro de los distintos procesos que se llevan a cabo dentro de la biblioteca.

La segunda herramienta utilizada con el fin de identificar los pasos o etapas operativas incluyendo, las tareas, que a menudo pasan desapercibidas que afectan positiva o negativamente el resultado final, fue el Mapeo de Procesos.

Esta herramienta se utilizó con el objetivo de realizar un seguimiento y un monitoreo de todos los recursos, los cuales ayudaron a detectar las oportunidades de prevención

La última herramienta que se utilizó fue el estudio de Benchmarking, el cual ayudó a evaluar los servicios y procesos de trabajo. Esto permitió obtener información útil para mejorarlos.

El Benchmarking porque permitió conocer y así imitar técnicas eficientes que son utilizadas en otras bibliotecas

4.3 RECURSOS

La biblioteca de la Universidad Dr. José Matías Delgado cuenta con los siguientes Recursos:

4.3.1 RECURSO TECNOLÓGICO Y SISTEMÁTICO

1. Actualmente posee un sistema de búsqueda llamado SIAB; Cuenta con el método de catalogación Melvin Dewey
2. Pág. Web de la Universidad
3. Ofrece: la búsqueda de información por medios electrónicos

4.3.2 RECURSO FÍSICO

1. La biblioteca posee el sistema de estantería abierta, lo cual permite el acceso directo de los usuarios a las colecciones
2. Cuenta con una estantería de 44 títulos de revistas, 2,612 títulos de tesis, 20,412 títulos de libros y 31,333 volúmenes de diferentes editoriales.
3. Cuenta con un edificio de dos plantas, distribuida de la siguiente manera:
 - a. En su primera planta se encuentran las diferentes colecciones.
 - b. En su segunda planta una sala de lectura individual, una sala de lectura grupal, un salón para acceder a Internet, una oficina para los procesos técnicos y la dirección
4. Préstamo bibliográfico en sala, préstamo externo, préstamo ínter bibliotecario

Recurso Humano:

1. Un factor indispensable para el funcionamiento de la biblioteca este posee una estructura organizacional de cuatro niveles , la cual está distribuida de la siguiente manera:
 - a. Un director
 - b. Dos graduados en la carrera de bibliotecología
 - c. Tres graduados: diplomado en bibliotecología
 - d. Tres bachilleres
 - e. Cuatro ordenanzas

4.4 RECURSOS NECESARIOS:

4.4.1 RECURSO TECNOLÓGICO Y SISTEMÁTICO

1. Existen usuarios insatisfechos debido a la poca cantidad de ejemplares mas solicitados, ya que solo se tienen 10 ejemplares máximo por libro, y de algunos solamente se cuenta con un ejemplar.
2. Actualmente la única guía de compra es a través de cheques, no hacen uso de medios electrónicos, que facilite el proceso sobre todo para las suscripciones de revistas que no se pueden adquirir en el país.

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

Para la adquisición del material bibliográfico se debe seguir un procedimiento, el cual consiste en:

1. Es la responsable del control de proyectos y planes, coordinación, organización y administración de los esfuerzos de todo el equipo humano que trabaja en cada una de las áreas de la biblioteca para lograr un fin común. También tiene bajo su responsabilidad el aprovechamiento óptimo de los recursos y el funcionamiento de los servicios.
2. Bajo su dirección se encuentra la coordinación de procesos técnicos, coordinación de servicios al público circulación y préstamo, servicio de referencia, hemeroteca, audiovisuales, selección y adquisición, catalogación y circulación, proceso físico y restauración.
3. La dirección solicita una lista de necesidades por cada jefe de unidad y área antes que inicie el ciclo, auxiliada por los coordinadores y catedráticos.
4. La dirección solicita las cotizaciones correspondientes a diferentes distribuidores, para luego solicitar la autorización adjudicando la cotización seleccionada a Vice-rectoría académica
5. Una vez obtenida la cotización adecuada, se solicita el material para el proceso de compra aproximadamente posee un tiempo de espera de: dos a tres semanas.
6. Dentro del mismo, la dirección también se encarga de revisión y selección de material, encuadernación, sellado, inventario, clasificación, preparación para el préstamo, rotulación, ubicación en el estante o en el exhibidor, duplicación de fichas en los catálogos y mantenimiento de estos.

4.5 PROCESOS

4.5.1 SELECCIÓN DE MATERIALES

1. Revisar físicamente cada obra que se va a recomendar teniendo en cuenta en primer lugar lo siguiente:
 - a. Las editoriales de compra
 - b. Año de edición de la obra
 - c. Contenido de la obra en el cual en todo momento debe ser didáctico con un lenguaje claro.

Procedimiento de adquisición

1. La biblioteca obtiene los catálogos y listados de los libros disponibles en el mercado a través de librería Delgado u otras representaciones.
2. Se envían los catálogos y listas de bibliografía a cada jefe de unidad
3. Seleccionan material a solicitar como libros de texto y de consulta.
4. Se envía listado de necesidades por cada materia a la dirección de biblioteca, se indica si es necesario consultar muestras de libros nuevos o de nuevas ediciones.
5. Se envían muestras y listados de texto a cada jefe de unidad para su respectiva revisión.
6. Se reciben muestras y listados de libros aceptados como texto y de consulta por cada jefe de unidad.
7. Se solicitan las cotizaciones, a Proveedores de acuerdo a los listados aprobados.
8. Se reciben cotizaciones, elaboración de presupuesto y presentación a rectoría para su aprobación.
9. Se recibe presupuesto a probado y envía a proveedores para la compra de material.
10. Se recibe material comprado con listado aprobado en mano.

Procedimiento del material adquirido

1. Sellado
2. Inventario
3. Catalogación
4. Clasificación
5. Digitación de información: para que los usuarios puedan hacer consultas

Por medio del catalogo

6. Proceso físico.

Procedimiento de circulación y préstamo de libros.

1. Buscar en la base de datos de la computadora el libro a solicitar
2. Encuentra el libro y llena la ficha de préstamo con los datos del libro y del usuario.
3. Solita identificación al usuario.
4. Hace el préstamo, explica al alumno las condiciones del préstamo del libro (interno o externo)
5. Entrega de libro al alumno colocan en fichero la documentación presentada por el alumno, la ficha de préstamo y la tarjeta del libro.

4.6 MEDICION DE LA CALIDAD Y CONTROL

Ver anexos

RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO

Sistema de servicios tales como préstamos, salas de lectura, Internet, entre otros, no cumple con los requerimientos de la norma ISO 9001: 2000 ya que varias de sus funciones se realizan de la siguiente manera:

- Sistema de almacenamiento de datos del alumno se realiza en una forma manual, previo llenado de una ficha por parte de los usuarios del sistema.
- Se encontró que en la búsqueda de libros por parte del alumno, generalmente no es satisfactoria dado que manifestaron el no haber encontrado la información solicitada.
- No se cuenta con un sistema que permita el almacenamiento de datos del libro como también del alumno y el periodo de préstamo en el que incurre.
- El alumno, al solicitar un mayor periodo de préstamo, no es siempre aprobado, por lo que genera una no conformidad por parte del usuario.
- El equipo de computadoras utilizado para poder agilizar cualquier tipo de consultas y préstamos de la bibliografía existentes es ya obsoleto.
- Actualmente la infraestructura que posee la biblioteca no llena los requerimientos de espacio necesarios para el alumnado y demás usuarios,

específicamente hablando en la distribución de sus áreas, tales como: lectura (individual y grupal) e Internet

- No existe conocimiento por parte de los usuarios, de la futura existencia de una biblioteca virtual, en la que ya se está trabajando en su creación.

4.7 OBSERVACIONES CON RESPECTO A LA NORMA

Se pretende establecer la relación que puedan tener los procesos efectuados en la biblioteca de la universidad con respecto a las normas establecidas por la ISO 9001:2000

Una vez conociendo de que consta la norma y cuales son las actividades que se desarrollan dentro de una biblioteca, podemos determinar el cumplimiento de la norma en la biblioteca y a la vez poder proponer sugerencias de mejoras para que las actividades sean las mas apegadas a lo que establece la norma

OBSERVACIONES CON RESPECTO A LA NORMA

Norma	Nº	Observaciones	%	Oportunidad de mejora	Responsable
Sistema de gestión de la calidad	4	El almacenamiento de datos del alumno se realiza en una forma manual, previo llenado de una ficha por parte de los usuarios del sistema			
Requisitos generales	4.1	El alumno proporciona la información necesaria para solicitar el servicio requerido adjuntando el carne vigente como requisito	90	El almacenamiento de datos tanto del usuario como del material debe de hacerse de una manera sistemática, con la utilización de un software apropiado y también con la implementación de códigos de barras o chips	Unidad Técnica
Requisitos de la documentación	4.2	Se debe llenar una ficha en la cual se detalla toda la información de el alumno y de el material solicitado	100	El almacenamiento de datos tanto del usuario como del material debe a hacerse de una manera sistemática, con la utilización de un software apropiado y también con la implementación de códigos de barras o chips.	Unidad Técnica
Generalidades	4.2.1	En el almacenamiento de datos en el sistema al ser de forma manual no da un resultado optimo para el usuario	75	El contar con un sistema de base de datos y la utilización de códigos de barra o chips, se permitiría brindar un mejor servicio	Unidad Técnica
Manual de la calidad	4.2.2				

OBSERVACIONES CON RESPECTO A LA NORMA

Norma	Nº	Observaciones	%	Oportunidad de mejora	Responsable
Control de los documentos	4.2.3	Al llenar la ficha se anexa junto con el carne del alumno y se guardan en el fichero	60	Con el uso de códigos de barras o chips se mejoraría el proceso de control del almacenamiento de datos y del material adquirido.	Unidad Técnica
Control de los registros	4.2.4	Al llenar la ficha se anexa junto con el carne del alumno y lo guardan en el fichero	60	Con el uso de códigos de barras o chips se mejoraría el proceso de control del almacenamiento de datos y del material adquirido.	Unidad Técnica
Responsabilidad de la dirección	5	El almacenamiento de datos del alumno se realiza en una forma manual, previo llenado de una ficha por parte de los usuarios del sistema			
Compromiso de la dirección	5.1	La dirección trata de llevar el mayor control posible para almacenar la información pertinente del usuario y material solicitado,	80%	Con el uso de códigos de barras o chips se mejoraría el proceso de control del almacenamiento de datos y del material adquirido.	Unidad Técnica
Enfoque al cliente	5.2	El proceso para la obtención de información del alumno es ineficiente creando un cierto descontento	50%	Con el uso de códigos de barras o chips se mejoraría el proceso de control del almacenamiento de datos y del material adquirido lo cual permitirá que al usuario se le facilite todo el proceso.	Unidad Técnica

OBSERVACIONES CON RESPECTO A LA NORMA

Norma	Nº	Observaciones	%	Oportunidad de mejora	Responsable
Gestión de los recursos	6	El almacenamiento de datos del alumno se realiza en una forma manual, previo llenado de una ficha por parte de los usuarios del sistema			
Provisión de recursos	6.1	El almacenamiento de datos que actualmente se tiene es factible el mejorarlo para cumplir con las expectativas de un sistema de gestión de la calidad	60%	La dirección debe de tener al personal técnico y software adecuado, para poder brindar un mejor servicio y llenar las expectativas del usuario.	La dirección
Recursos humanos	6.2	El almacenamiento de datos del alumno se realiza en una forma manual, previo llenado de una ficha por parte de los usuarios del sistema			
Generalidades	6.2.1	En el almacenamiento de datos el bibliotecario no influye en este proceso solamente de ser requerido por parte del usuario,	20%	El bibliotecario debe de estar capacitado en el uso del sistema para cuando el usuario requiera de su ayuda	La dirección

OBSERVACIONES CON RESPECTO A LA NORMA

Norma	Nº	Observaciones	%	Oportunidad de mejora	Responsable
Realización del producto	7	El almacenamiento de datos del alumno se realiza en una forma manual, previo llenado de una ficha por parte de los usuarios del sistema			
Procesos relacionados con el cliente	7.2	El almacenamiento de datos del alumno se realiza en una forma manual, previo llenado de una ficha por parte de los usuarios del sistema			
Determinación con de los requisitos relacionados con el producto	7.2.1	El llenado en las fichas de la información al ser manual crea incomodidad al usuario y atrasos en el servicio	60 %	Con el uso de códigos de barras o chips se mejoraría el proceso de control del almacenamiento de datos y del material adquirido lo cual permitirá que al usuario se le facilite todo el proceso.	Unidad Técnica

OBSERVACIONES CON RESPECTO A LA NORMA

Norma	Nº	Observaciones	%	Oportunidad de mejora	Responsable
Sistema de gestión de la calidad	4	Se encontró que en la búsqueda de libros por parte del alumno, generalmente no es satisfactoria dado que manifestaron el no haber encontrado la información solicitada.			
Requisitos generales	4.1	El usuario busca la información en el sistema actual, la cual no siempre es la esperada, por otro lado el sistema proporciona información que si permite al usuario poder desarrollar los temas que se le han solicitado.	60%	La base de datos del sistema debe estar actualizada con respecto al material que va ser utilizado por el alumno, es decir debe de especificar si el material esta disponible o no	Unidad Técnica
Control de los documentos	4.2.3	El usuario busca la información en el sistema actual, la cual no siempre es la esperada, por otro lado el sistema proporciona información que si permite al usuario poder desarrollar los temas que se le han solicitado.	60%	La base de datos del sistema debe estar actualizada con respecto al material que va ser utilizado por el alumno, es decir debe de especificar si el material esta disponible o no	Unidad Técnica
Control de los registros	4.2.4	El usuario busca la información en el sistema actual, la cual no siempre es la esperada, por otro lado el sistema proporciona información que si permite al usuario poder desarrollar los temas que se le han solicitado.	60%	La base de datos del sistema debe estar actualizada con respecto al material que va ser utilizado por el alumno, es decir debe de especificar si el material esta disponible o no	Unidad Técnica

OBSERVACIONES CON RESPECTO A LA NORMA

Norma	Nº	Observaciones	%	Oportunidad de mejora	Responsable
Responsabilidad de la dirección	5	Se encontró que en la búsqueda de libros por parte del alumno, generalmente no es satisfactoria dado que manifestaron el no haber encontrado la información solicitada.			
Compromiso de la dirección	5.1	La dirección está comprometida a proporcionar el servicio deseado por el usuario	60%	La base de datos del sistema debe estar actualizada con respecto al material que va ser utilizado por el alumno, es decir debe de especificar si el material esta disponible o no	Unidad Técnica
Enfoque al cliente	5.2	La dirección maneja un sistema por medio del cual registra el material necesario para el usuario.	60%	La base de datos del sistema debe estar actualizada con respecto al material que va ser utilizado por el alumno, es decir debe de especificar si el material esta disponible o no	Unidad Técnica
Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5	Se encontró que en la búsqueda de libros por parte del alumno, generalmente no es satisfactoria dado que manifestaron el no haber encontrado la información solicitada.			
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	La dirección lleva a cabo un inventario por medio del cual se clasifica y se cataloga para poder ser brindado al usuario posteriormente	70%	Al tener el sistema actualizado permite que el usuario obtenga la información mas acertada y a la vez de una manera rápida.	Unidad Técnica

OBSERVACIONES CON RESPECTO A LA NORMA

Norma	Nº	Observaciones	%	Oportunidad de mejora	Responsable
Representante de la dirección	5.5.2	los bibliotecarios son nombrados por la dirección para proporcionar ayuda al usuario cuando este tenga problemas en la búsqueda de la información	70%	El bibliotecario debe de estar capacitado en el uso del sistema para cuando el usuario requiera de su ayuda	El bibliotecario
Gestión de los recursos	6	Se encontró que en la búsqueda de libros por parte del alumno, generalmente no es satisfactoria dado que manifestaron el no haber encontrado la información solicitada.			
Provisión de recursos	6.1	La dirección lleva a cabo un inventario por medio del cual se clasifica y se cataloga para poder ser brindado al usuario posteriormente	70%	Al tener el sistema actualizado permite que el usuario obtenga la información mas acertada y a la vez de una manera rápida.	Unidad Técnica
Recursos humanos	6.2	El personal de la biblioteca esta ampliamente capacitado en el área de bibliotecología.	90%	Los empleados deben tener conocimientos de bibliotecología	La dirección
Infraestructura	6.3	la biblioteca cuenta con estantería abierta que permite al usuario tener acceso directo con el material	70%	Las estanterías deben de tener mayor capacidad para almacenamiento y una mejor ubicación de ejemplares	El bibliotecario
Ambiente de trabajo	6.4	los empleados cuentan con recursos necesarios para ayudar a solventar cualquier duda por parte del usuario en la búsqueda de la información	70%	Los empleados deben de recibir capacitaciones constantes tanto de lo que es el servicio al cliente, y los sistemas que se usen en la biblioteca.	La dirección

OBSERVACIONES CON RESPECTO A LA NORMA

Norma	Nº	Observaciones	%	Oportunidad de mejora	Responsable
Sistema de gestión de la calidad	4	No se cuenta con un sistema que permita el almacenamiento de datos del libro como también del alumno y el periodo de préstamo en el que incurre.			
Requisitos generales	4.1	El sistema utilizado actualmente es por medio de ficheros, no se cuenta con un sistema en el que se identifique al usuario y datos correspondientes al material	40%	Con el uso de códigos de barras o chips se mejoraría el proceso de control del almacenamiento de datos del usuario y del material adquirido lo cual permitirá que el bibliotecario lleve un mayor control de los periodos de préstamos.	Unidad Técnica
Requisitos de la documentación	4.2	Se lleva un registro, realizado por medio de un fichero en una forma manual	40%	Con el uso de códigos de barras o chips se lograría llevar un registro en una forma sistematizada.	Unidad Técnica
Control de los documentos	4.2.3	Se lleva un registro, realizado por medio de un fichero en una forma manual	40%	Con el uso de códigos de barras o chips se lograría llevar un registro en una forma sistematizada.	Unidad Técnica
Control de los registros	4.2.4	Se lleva un registro, realizado por medio de un fichero en una forma manual	40%	Con el uso de códigos de barras o chips se lograría llevar un registro en una forma sistematizada.	Unidad Técnica
Responsabilidad de la dirección	5	No se cuenta con un sistema que permita el almacenamiento de datos del libro como también del alumno y el periodo de préstamo en el que incurre.			
Compromiso de la dirección	5.1	La biblioteca lleva un registro que permite el almacenamiento tanto del usuario y material, realizado por medio de ficheros	40%	Con el uso de códigos de barras o chips se mejoraría el proceso de control del almacenamiento de datos del usuario y del material adquirido.	La dirección
Enfoque al cliente	5.2	los bibliotecarios deben de cerciorarse de que el usuario complete toda la información requerida	80%	Con el uso de un código de barras o chip, al bibliotecario se le facilitaría este proceso ya que no necesitaría verificar la información solicitada	El bibliotecario

OBSERVACIONES CON RESPECTO A LA NORMA

Norma	Nº	Observaciones	%	Oportunidad de mejora	Responsable
Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5	No se cuenta con un sistema que permita el almacenamiento de datos del libro como también del alumno y el periodo de préstamo en el que incurre.			
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	La dirección debe de responsabilizarse de que el personal de la biblioteca obtenga toda la información del usuario para el préstamo	80%	Con el uso de un código de barras o chip, al la dirección se le facilitaría este proceso ya que no necesitaría verificar la información solicitada para el préstamo	La dirección
Representante de la dirección	5.5.2	La dirección delega responsabilidades en que los bibliotecarios deben de llevar un control de los datos llenados por el usuarios	80%	Con el uso de un código de barras o chip, al bibliotecario se le facilitaría este proceso.	El bibliotecario
Gestión de los recursos	6	No se cuenta con un sistema que permita el almacenamiento de datos del libro como también del alumno y el periodo de préstamo en el que incurre.			
Provisión de recursos	6.1	La biblioteca cuenta con las fichas correspondientes para el almacenamiento de datos	60%	Con el uso de códigos de barras o chips se lograría llevar un registro en una forma sistematizada.	unidad técnica
Recursos humanos	6.2	El personal ofrece su ayuda cuando esta es requerida por el usuario en el momento que llena la ficha	20%	El bibliotecario debe de estar capacitado en el uso del sistema para cuando el usuario requiera de su ayuda	El bibliotecario

OBSERVACIONES CON RESPECTO A LA NORMA

Norma	Nº	Observaciones	%	Oportunidad de mejora	Responsable
Sistema de gestión de la calidad	4	El alumno, al solicitar un mayor periodo de préstamo, no es siempre aprobado, por lo que genera una no conformidad por parte del usuario.			
Requisitos generales	4.1	La prorroga de material depende de los volúmenes con los que cuenta la biblioteca	40%	La dirección debe estar coordinada con los encargados de cada área para determinar la bibliografía y el número de ejemplares que se debe adquirir para satisfacer las necesidades del usuario	La dirección
Requisitos de la documentación	4.2				
Generalidades	4.2.1	La biblioteca cuenta con una bibliografía clasificada y catalogada que permite el préstamo de estos, pero no siempre se encuentra en la capacidad de otorgar prorrogas	60%	La dirección debe de llevar un control del tipo de material que es mas solicitado, con esta información abastecerse de el número de ejemplares necesarios	La dirección
Control de los documentos	4.2.3	La biblioteca cuenta con una bibliografía clasificada y catalogada que permite el préstamo de estos, pero no siempre se encuentra en la capacidad de otorgar prorrogas	60	La dirección debe de llevar un control del tipo de material que es mas solicitado, con esta información abastecerse de el número de ejemplares necesarios	La dirección
Control de los registros	4.2.4	La biblioteca cuenta con una bibliografía clasificada y catalogada que permite el préstamo de estos, pero no siempre se encuentra en la capacidad de otorgar prorrogas	60	La dirección debe de llevar un control del tipo de material que es mas solicitado, con esta información abastecerse de el número de ejemplares necesarios	La dirección

OBSERVACIONES CON RESPECTO A LA NORMA

Norma	Nº	Observaciones	%	Oportunidad de mejora	Responsable
Responsabilidades la dirección	5	El alumno, al solicitar un mayor periodo de préstamo, no es siempre aprobado, por lo que genera una no conformidad por parte del usuario.			
Compromiso de la dirección	5.1	La biblioteca mide la capacidad en la que puede otorgar préstamos y prorrogas de materiales	40%	La dirección debe estar coordinada con los encargados de cada área para determinar la bibliografía y el número de ejemplares que se debe adquirir para satisfacer las necesidades del usuario	La dirección
Enfoque al cliente	5.2	La biblioteca mide la capacidad en la que puede otorgar préstamos y prorrogas de materiales	100%	La dirección debe estar coordinada con los encargados de cada área para determinar la bibliografía y el número de ejemplares que se debe adquirir para satisfacer las necesidades del usuario	La dirección

OBSERVACIONES CON RESPECTO A LA NORMA

Norma	Nº	Observaciones	%	Oportunidad de mejora	Responsable
Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5	El alumno, al solicitar un mayor periodo de préstamo, no es siempre aprobado, por lo que genera una no conformidad por parte del usuario.			
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	La dirección debe asegurarse de que la capacidad del material con que cuenta pueda otorgarse en el momento de prorrogar prestamos de materiales	40%	La dirección debe estar coordinada con los encargados de cada área para determinar la bibliografía y el numero de ejemplares que se debe adquirir para satisfacer las necesidades del usuario	La dirección
Representante de la dirección	5.5.2	La dirección delega al bibliotecario la autoridad y responsabilidad necesaria para poder otorgar prorrogas de materiales	50%	El bibliotecario debe estar al tanto de la capacidad que tiene la biblioteca para otorgar prorrogas en el préstamo de material	El bibliotecario
Gestión de los recursos	6	El alumno, al solicitar un mayor periodo de préstamo, no es siempre aprobado, por lo que genera una no conformidad por parte del usuario.			
Provisión de recursos	6.1	La dirección cuenta con material disponible para prestamos de materiales	40%	La dirección debe de llevar un control del tipo de material que es mas solicitado, con esta información abastecerse de el numero de ejemplares necesarios	La dirección
Recursos humanos	6.2				
Generalidades	6.2.1	La dirección delega al bibliotecario la autoridad y responsabilidad necesaria para poder otorgar prorrogas de materiales	60%	El bibliotecario debe estar al tanto de la capacidad que tiene la biblioteca para otorgar prorrogas en el préstamo de material	El bibliotecario

OBSERVACIONES CON RESPECTO A LA NORMA

Norma	Nº	Observaciones	%	Oportunidad de mejora	Responsable
Responsabilidad de la dirección	5	El equipo de computadoras utilizado para poder agilizar cualquier tipo de consultas y préstamos de la bibliografía existentes es ya obsoleto.			
Compromiso de la dirección	5.1	La dirección esta comprometida con el usuario a prestar un buen servicio con la utilización de un buen equipo de computadoras	80%	La dirección debe de adquirir nuevo equipo de computadoras para el mejor funcionamiento de el software utilizado en el servicio que esta presta	La dirección
Enfoque al cliente	5.2	La dirección debe satisfacer las necesidades que el cliente requiera al ofrecer un equipo de sistema que le otorgue la información que el usuario solicite	50%	La dirección debe de adquirir nuevo equipo de computadoras para el mejor funcionamiento de el software utilizado en el servicio que esta presta	La dirección

OBSERVACIONES CON RESPECTO A LA NORMA

Norma	Nº	Observaciones	%	Oportunidad de mejora	Responsable
Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5	El equipo de computadoras utilizado para poder agilizar cualquier tipo de consultas y préstamos de la bibliografía existentes es ya obsoleto.			
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	La dirección cuenta con un equipo de computo que ofrece el servicio de información al usuario	40%	La dirección debe de adquirir nuevo equipo de computadoras para el mejor funcionamiento de el software utilizado en el servicio que esta presta	La dirección
Generalidades	5.6.1	La dirección realiza una revisión periódica del equipo de computadoras que posee.	50%	Debe de realizarse un control de el estado en que se encuentra el equipo de computadoras y de los sistemas utilizados en periodos cortos .	La dirección
Gestión de los recursos	6	El equipo de computadoras utilizado para poder agilizar cualquier tipo de consultas y préstamos de la bibliografía existentes es ya obsoleto.			
Provisión de recursos	6.1	La dirección cuenta con equipo de computadoras para información	60%	La dirección debe de adquirir nuevo equipo de computadoras para el mejor funcionamiento de el software utilizado en el servicio que esta presta	La dirección

OBSERVACIONES CON RESPECTO A LA NORMA

Norma	Nº	Observaciones	%	Oportunidad de mejora	Responsable
Recursos humanos	6.2				
Generalidades	6.2.1	El personal bibliotecario cuenta con los conocimientos del manejo en el equipo de computadoras	80%	El bibliotecario debe de estar capacitado en el uso de hardware y software de el equipo de computadoras utilizado	El bibliotecario
Infraestructura	6.3	La biblioteca cuenta con un espacio especifico para la colocación del equipo de computadoras	80%	La biblioteca cuenta con un espacio especifico para la colocación del nuevo equipo de computadoras	

OBSERVACIONES CON RESPECTO A LA NORMA

Norma	Nº	Observaciones	%	Oportunidad de mejora	Responsable
Responsabilidad de la dirección	5	Actualmente la infraestructura que posee la biblioteca no llena los requerimientos de espacio necesarios para el alumnado y demás usuarios, específicamente hablando en la distribución de sus áreas, tales como: lectura (individual y grupal) e Internet			
Compromiso de la dirección	5.1	La dirección tiene la responsabilidad de ofrecer al usuario las diferentes áreas de lectura e Internet	80%	La dirección debe hacer una mejor distribución de los diferentes espacios para las áreas de lectura e Internet.	La dirección
Enfoque al cliente	5.2	La biblioteca cuenta con áreas para lectura individual, grupal e Internet	70%	La dirección debe hacer una mejor distribución de los diferentes espacios para las áreas de lectura e Internet.	La dirección

OBSERVACIONES CON RESPECTO A LA NORMA

Norma	Nº	Observaciones	%	Oportunidad de mejora	Responsable
Gestión de los recursos	6	Actualmente la infraestructura que posee la biblioteca no llena los requerimientos de espacio necesarios para el alumnado y demás usuarios, específicamente hablando en la distribución de sus áreas, tales como: lectura (individual y grupal) e Internet			
Provisión de recursos	6.1	La biblioteca cuenta en cada una de sus áreas con un mobiliario adecuado	80%	La biblioteca cuenta en cada una de sus áreas con un mobiliario adecuado	La dirección
Recursos humanos	6.2				
Infraestructura	6.3	La biblioteca cuenta en cada una de sus áreas con un mobiliario adecuado	80%	La biblioteca cuenta en cada una de sus áreas con un mobiliario adecuado	La dirección
Ambiente de trabajo	6.4	Las áreas de lectura cuentan con iluminación, mobiliario y equipo adecuado.	80%	Las áreas de lectura cuentan con iluminación, mobiliario y equipo adecuado.	La dirección

OBSERVACIONES CON RESPECTO A LA NORMA

Norma	Nº	Observaciones	%	Oportunidad de mejora	Responsable
Responsabilidad de la dirección	5				
Compromiso de la dirección	5.1	La dirección ofrece el servicio parcial de biblioteca virtual	40%	La terminación de la biblioteca virtual se realice en el menor tiempo posible y que a su vez se le de a conocer al usuario.	La dirección
Enfoque al cliente	5.2	La dirección ofrece el servicio parcial de biblioteca virtual	40%	La terminación de la biblioteca virtual se realice en el menor tiempo posible y que a su vez se le de a conocer al usuario.	La dirección
Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5	No existe conocimiento por parte de los usuarios, de la futura existencia de una biblioteca virtual, en la que ya se esta trabajando en su creación.			
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	La dirección tiene la responsabilidad de brindar el servicio virtual para que el usuario posea la opción de obtener los servicios que la biblioteca física ofrece	30%	Al finalizar la biblioteca virtual, esta tenga la capacidad de ofrecer los mismos servicio que la biblioteca física brinda	La dirección
Representante de la dirección	5.5.2	Existe una persona encargada para el mantenimiento de la pagina virtual	30%	Debe de existir el personal capacitado para la elaboración y mantenimiento de la biblioteca virtual	web master
Revisión por la dirección	5.6				
Generalidades	5.6.1	Existe una revisión periódica del proceso de la pagina virtual	30%	Debe de existir por parte de la dirección una revisión periódica de cómo se encuentra el estado de la pagina virtual.	La dirección

OBSERVACIONES CON RESPECTO A LA NORMA

Norma	Nº	Observaciones	%	Oportunidad de mejora	Responsable
Gestión de los recursos	6	No existe conocimiento por parte de los usuarios, de la futura existencia de una biblioteca virtual, en la que ya se esta trabajando en su creación.			
Provisión de recursos	6.1	El encargado del mantenimiento de la pagina virtual cuenta con la información para la actualización de esta	20%	Debe de existir el personal capacitado el mantenimiento de la biblioteca virtual	Web master
Recursos humanos	6.2		20%		
Generalidades	6.2.1	La persona encargada de la elaboración y mantenimiento de la pagina web de la biblioteca es un web master	20%	La persona encargada de la elaboración y mantenimiento de la pagina web de la biblioteca es un web master	Web master

OBSERVACIONES CON RESPECTO A LA NORMA

Norma	Nº	Observaciones	%	Oportunidad de mejora	Responsable
Realización del producto	7	No existe conocimiento por parte de los usuarios, de la futura existencia de una biblioteca virtual, en la que ya se esta trabajando en su creación.			
Planificación de la realización del producto		La dirección esta unificando sus esfuerzos para mejorar la pagina web	50%	La dirección esta unificando sus esfuerzos para mejorar la pagina web en el menor tiempo posible	La dirección
procesos relacionados con el cliente	7.2	No existe conocimiento por parte de los usuarios, de la futura existencia de una biblioteca virtual, en la que ya se esta trabajando en su creación.			
Determinación de los requisitos relacionados con el producto	7.2.1	La dirección esta conciente de la importancia que tiene el servicio virtual para el usuario y los beneficios que esta conlleva	50%	La dirección ve la importancia que tiene el servicio virtual para el usuario y los beneficios que esta conlleva	La dirección
Revisión de los requisitos relacionados con el producto	7.2.2	La dirección controla el servicio que se esta ofreciendo en su biblioteca virtual, para llenar las expectativas del usuario	40%	La dirección ve la importancia que tiene el servicio virtual para el usuario y los beneficios que esta conlleva	La dirección
Diseño y desarrollo	7.3				
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1	La dirección se encuentra planificando y desarrollando un servicio virtual eficaz	80%	La dirección ve la importancia que tiene el servicio virtual para el usuario y los beneficios que esta conlleva	La dirección
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2	La dirección cuenta con la información adecuada para su integración en la pagina Web	80%	La dirección cuenta con la información adecuada para su integración en la pagina Web	La dirección

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Con la elaboración del diagnóstico que se obtuvo por medio de una investigación en que se utilizaron los instrumentos de: la encuesta, la entrevista y Focus Group (Benchmarking), y Mapeo de Procesos, se obtuvo el detalle de cómo se realizan las actividades dentro de la biblioteca.

Como conclusión general se deduce que los actuales procesos de servicios de la biblioteca: préstamos, salas de lectura, Internet, entre otros, no cumple con los requerimientos mínimos que establece la norma ISO 9001:2000.

De los ocho principios de Gestión de la Calidad que deben ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir la biblioteca hacia un mejor desempeño, se ha analizado únicamente se relacionan siete de ellos: Enfoque al cliente, Liderazgo, Participación del Personal, Enfoque Basado en Hechos para la Toma de Decisiones, Enfoque Basado en Procesos, Enfoque del Sistema para la Gestión, y Relaciones Mutuamente Beneficiosas con el Proveedor, el principio restante que no se cumple es : Mejora Continua porque no es utilizado en los procesos de la biblioteca.

5.2 RECOMENDACIONES

Con las conclusiones obtenidas en el diagnóstico, que se basó en la Norma del Sistema de Gestión de la Calidad se pueden dar las siguientes recomendaciones:

Como recomendación General es necesario tomar en cuenta el principio que aun no se ha aplicado en todos los Procesos de la Biblioteca: Mejora Continua, la cual permitiría continuamente la eficacia de los servicios, mediante el uso de las Políticas de Calidad, los Objetivos, los resultados de la Auditorias, el Análisis de Datos, las Acciones Correctivas y Preventivas y la Revisión por la Dirección lo cual se aplica en el Capítulo 8 de la norma.

Las Conclusiones y Recomendaciones específicas se detallan en el siguiente cuadro:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusión	Relación con la Norma ISO 9001:2000	Recomendaciones
<p>No se tienen las herramientas necesarias para utilizar apropiadamente el software que posee la biblioteca, que permita el almacenamiento de datos del libro como también del alumno, el periodo de préstamo en el que incurre y un control de registros y documentos. En la actualidad se utilizan ficheros por lo que no se pueden identificar los datos de una manera rápida.</p>	<p>Sistema de gestión de la calidad (4.0)</p>	<p>Para el préstamo de cualquier tipo de bibliografía se recomienda, hacer uso de un Sistema Computarizado de Almacenamiento de Datos por medio de códigos de barra o de chip, para mayor rapidez en el trámite, tomando en consideración la viabilidad de cada uno de éstos, en cuanto a costo y forma de uso, y así cumplir con la estandarización de las normas ISO.</p>
<p>Al no contar con las herramientas necesarias para la completa utilización del software. No permite que se logre desarrollar una mejora continua.</p>	<p>Requisitos generales(4.1)</p>	<p>Haciendo énfasis en algunos de los capítulos de la Norma, de los cuales unos se necesitan mejorar, y otros se necesitan implementar:</p> <p>Crear un Manual de Calidad en el cual se incluyan los procedimientos documentados establecidos para el Sistema Gestión de la Calidad, esto permitirá mejorar el Control de Documentos y Registros.</p>
<p>Al llenar la ficha se anexa junto con el carne del alumno y se guardan en el fichero, esto permite a la biblioteca revisar y actualizar los datos cuando sea requerido, teniendo el inconveniente de que no sean legibles ni fácilmente identificables por ser llenados manualmente y tomándose un tiempo mucho más prolongado del necesario, logrando evitarse si el software se utilizara en su totalidad.</p>	<p>Requisitos de la Documentación(4.2)</p>	
<p>No se tienen las herramientas necesarias para utilizar apropiadamente el software que posee la biblioteca, que permita el almacenamiento de datos del libro como también del alumno, el periodo de préstamo en el que incurre y un control de registros y documentos. En la actualidad se utilizan ficheros por lo que no se pueden identificar los datos de una manera rápida.</p>	<p>Responsabilidad de la dirección (5.0)</p>	<p>Con la creación de éste Manual se podrá cumplir con el Compromiso de la Dirección que indica, el deber de proporcionar evidencia de su compromiso, y de la política de la calidad y de los objetivos</p>

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusión	Relación con la Norma ISO 9001:2000	Recomendaciones
<p>La dirección trata de llevar el mayor control posible para almacenar la información pertinente del usuario y material solicitado, el cual a su vez corre el riesgo de ser extraviado o dañado ya que se llena en forma manual, generando descontento por parte del usuario por ser el tiempo en que se lleva a cabo esta actividad más de lo esperado. La dirección maneja el Software llamado SIAB el cual sería eficiente en su totalidad si tuviera un equipo de computadoras actualizado.</p>	<p>Compromiso de la dirección y Enfoque al Cliente(5.1, 5.2)</p>	<p>La aplicación del Enfoque al cliente, se puede mejorar con la implementación del uso de Códigos de Barra o Chip que permitiría el uso idóneo del Software con que actualmente cuenta la biblioteca (SIAB), lo cual facilitaría la creación de herramientas mediante las cuales permitan que estos Procesos sean medibles, y determinar así el cumplimiento tanto en las Políticas de Calidad como los Objetivos.</p>
<p>La dirección y el personal involucrado en el funcionamiento de la biblioteca cuentan con la información necesaria, pero para poder tener la información completa y correcta es necesario, el uso adecuado del software con que se cuenta lo que permita brindar un mejor servicio.</p>	<p>Responsabilidad Autoridad y Comunicación de la Dirección(5.5)</p>	
<p>La dirección delega la autoridad a los bibliotecarios para efectuar las diferentes funciones que conlleven a brindar un buen servicio al usuario, aunque éste servicio se ve afectado por no contar con todas las herramientas necesarias para la optima utilización del Software.</p>	<p>Representante de la Dirección(5.5.2)</p>	

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusión	Relación con la Norma ISO 9001:2000	Recomendaciones
<p>No se tienen las herramientas necesarias para utilizar apropiadamente el software que posee la biblioteca, que permita el almacenamiento de datos del libro como también del alumno, el periodo de préstamo en el que incurre y un control de registros y documentos. En la actualidad se utilizan ficheros por lo que no se pueden identificar los datos de una manera rápida.</p>	<p>Gestión de los recursos(6.0)</p>	<p>Otro aspecto a mejorar es la Gestión de los Recursos ya que la dirección debe de tener el personal técnico el software adecuado, el equipo apropiado de computadoras para poder brindar un mejor servicio y llenar las expectativas del usuario.</p>
<p>La biblioteca cuenta con un equipo de computadoras que debe ser mejorado, para proporcionar la información requerida al usuario.</p>	<p>Provisión de recursos(6.1)</p>	<p>En cuanto al Recurso Humano el bibliotecario debe de estar capacitado en el uso del software, para cuando el usuario requiera de su ayuda.</p>
<p>El personal de la biblioteca está ampliamente capacitado para el manejo del software, y así brindarle al usuario la ayuda cuando éste lo solicite.</p>	<p>Recursos humanos(6.2)</p>	<p>Al llevarse a cabo lo anterior se puede dar paso a la Medición, el Análisis y Mejora de éstos, todo esto para evaluar el funcionamiento de dicho Software.</p>

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusión	Relación con la Norma ISO 9001:2000	Recomendaciones
<p>Actualmente la infraestructura que posee la biblioteca no llena los requerimientos de espacio necesarios para el alumnado y demás usuarios, específicamente hablando en la distribución de sus áreas, tales como: lectura (individual y grupal) e Internet</p>	<p>Responsabilidad de la dirección(5.0)</p>	<p>La Responsabilidad de la Dirección centra su atención en un compromiso en mejorar la distribución de los diferentes espacios para las áreas de lectura e Internet, lo cual conlleva tener un Enfoque al Cliente que pretenda el aumentar la satisfacción de éste.</p>
<p>La dirección ofrece al usuario las salas de lectura e Internet, siendo la primera la más utilizada por los usuarios.</p>	<p>Compromiso de la dirección(5.1)</p>	
<p>La biblioteca cuenta con áreas para lectura individual, grupal e Internet con las que se trata de brindar un servicio que logre llenar las expectativas del cliente.</p>	<p>Enfoque al cliente(5.2)</p>	<p>Se recomienda que al tener nuevos edificios asignados a diferentes facultades, cada uno de estos posea bibliotecas especializadas en sus respectivas áreas, para que el usuario no tenga que recurrir en hacer sus investigaciones en la biblioteca central, también se debe mejorar la distribución en los espacios utilizados: salas de lectura (ya sea grupal e individual), enfocándose prioritariamente en la sala grupal por ser la más utilizada, esto da hincapié al cumplimiento a la norma que da referencia a este tipo de servicios, y da la oportunidad de mejorar en los siguientes áreas:</p>

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusión	Relación con la Norma ISO 9001:2000	Recomendaciones
<p>Actualmente la infraestructura que posee la biblioteca no llena los requerimientos de espacio necesarios para el alumnado y demás usuarios, específicamente hablando en la distribución de sus áreas, tales como: lectura (individual y grupal) e Internet</p>	<p>Gestión de los recursos(6.0)</p>	<p>La Responsabilidad de la Dirección centra su atención en un compromiso en mejorar la distribución de los diferentes espacios para las áreas de lectura e Internet, lo cual conlleva tener un Enfoque al Cliente que pretenda el aumentar la satisfacción de éste.</p>
<p>La biblioteca cuenta en cada una de sus áreas con un mobiliario y equipo, iluminación y un ambiente de trabajo necesarios para brindar un buen servicio a los usuarios.</p>	<p>Provisión de recursos, Infraestructura y Ambiente de Trabajo.(6.1, 6.3 ,6.4)</p>	

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusión	Relación con la Norma ISO 9001:2000	Recomendaciones
No existe conocimiento por parte de los usuarios, de la futura existencia de una biblioteca virtual, en la que ya se esta trabajando en su creación.	Responsabilidad de la dirección(5.0)	Al estar habilitada la biblioteca virtual se debe tener un acceso a una guía de usuario (para alumnos, catedráticos, personal de la biblioteca, entre otros, para que tengan conocimientos de los servicios que esta presta), efectuar los mismos trámites de préstamos, tomando en cuenta opciones como la de reservación de bibliografía y poder hacer la renovación de los mismo, es necesario también que se pueda ver tanto en la biblioteca física como en la virtual el status que posee el alumno en cuanto a préstamo de libros, periodo de préstamo, pago de mora, solvencia, con esto permitiría la implementación de la Norma.
La dirección ofrece el servicio parcial de biblioteca virtual pero se pretende lograr su funcionamiento a corto plazo	Compromiso de la dirección y Enfoque al Cliente(5.1, 5.2)	Por otra parte se puede retomar algunos aspectos de la norma que se están utilizando como son el Compromiso de la Dirección por medio del cual ofrece el servicio parcial de biblioteca virtual y Enfoque al Cliente que exige la terminación de la biblioteca virtual en el menor tiempo posible, y que se de a conocer al usuario, dando paso a una Política de la Calidad y establecimiento de Objetivos de Calidad.
La creación de la biblioteca virtual tiene como objetivo brindar los mismos servicios que la biblioteca física.	Responsabilidad, autoridad y comunicación(5.5)	En la Responsabilidad, Autoridad y Comunicación se espera que al finalizar la biblioteca virtual, tenga la capacidad de ofrecer los mismos servicios que la biblioteca física, lo que permite que se establezca una Responsabilidad por Parte de la Dirección, que exija un personal capacitado para la elaboración y mantenimiento de la misma.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusión	Relación con la Norma ISO 9001:2000	Recomendaciones
Existe una persona encargada para el mantenimiento de la pagina virtual (Webmaster)	Representante de la dirección(5.5.2)	
Se realiza una revisión periódica de la pagina virtual con el objeto de que ésta sea actualizada con la información necesaria.	Revisión por la dirección(5.6)	En la Responsabilidad, Autoridad y Comunicación se espera que al finalizar la biblioteca virtual, tenga la capacidad de ofrecer los mismos servicios que la biblioteca física, lo que permite que se establezca una Responsabilidad por Parte de la Dirección, que exija un personal capacitado para la elaboración y mantenimiento de la misma.
No existe conocimiento por parte de los usuarios, de la futura existencia de una biblioteca virtual, en la que ya se esta trabajando en su creación.	Gestión de los recursos(6.0)	En cuanto al recurso humano la persona encargada de la elaboración y mantenimiento de la página Web de la biblioteca debe ser un Web master, esto permite el poder aplicar requerimientos de la norma tales como la Competencia, toma de Conciencia y Formación
El encargado del mantenimiento de la pagina virtual (Webmaster) cuenta con la información necesaria para la actualización de ésta.	Provisión de recursos y Recurso Humano(6.1, 6.2)	
No existe conocimiento por parte de los usuarios, de la futura existencia de una biblioteca virtual, en la que ya se esta trabajando en su creación.	Realización del producto(7.0)	Con respecto a la Realización del Producto se recomienda una detallada Planificación, en la que la dirección unifique sus esfuerzos para mejorar la pagina Web en el menor tiempo posible.
La dirección está unificando sus esfuerzos para mejorar la pagina web, con la obtención de un buen servidor para poder agilizar el uso por parte del usuario.	Planificación de la realización del producto(7.1)	

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusión	Relación con la Norma ISO 9001:2000	Recomendaciones
<p>La dirección está conciente de la importancia que tiene el servicio virtual para el usuario y los beneficios que ésta conlleva, por lo que está unificando sus esfuerzos para que pueda funcionar en el menor tiempo posible, brindando todos los servicios necesarios.</p>	<p>Procesos Relacionados con el Cliente, Determinación de los requisitos relacionados con el producto y Revisión de los Requisitos relacionados con el Producto(7.2, 7.2.1, 7.2.2)</p>	<p>En los Procesos Relacionados con el Cliente en la Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto, la dirección debe de ver la importancia que tiene el servicio virtual para el usuario, y los beneficios que éste conllevan el Diseño y Desarrollo, se debe tomar en consideración algunos requerimientos que se aplican y se pueden mejorar como lo son, la planificación del diseño y desarrollo, en que la dirección toma en consideración todos los aspectos que para el usuario debería de tener este servicio, y evaluar los elementos que ya se poseen, analizando su viabilidad. Una vez cumplidos todos los requerimientos que exige la Norma, se lograrían implementar los Procesos Relacionados con la Realización del Producto, y a su vez la Medición, el Análisis y Mejora de éstos</p>

CAPITULO VI PROPUESTA PARA INICIAR EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD BAJO NORMAS ISO 9001:2000

6.1 GENERALIDADES

La adopción de un sistema de Gestión de la Calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación de un sistema de gestión de la calidad en una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos o servicios suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización.

El capítulo comprende una propuesta para iniciar la integración al proceso de certificación bajo las normas ISO 9001:2000. Con la cual se pretende mejorar la calidad de los servicios que brinda la biblioteca de la Universidad Dr. José Matías Delgado.

Para conducir y operar en forma exitosa se requiere que se dirija y controle en forma sistemática y transparente, esto se puede lograr implementando y manteniendo un sistema de gestión que está diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas.

Esto se pretende lograr tomando en cuenta los resultados obtenidos en el Diagnóstico que se llevó a cabo anteriormente, esto fue, tomando en consideración la norma: ISO 9001:2000

6.2 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

6.2.1 OBJETIVO GENERAL

Trabajar en un proceso continuo, progresivo e integrado de servicio alcanzando la eficacia y eficiencia principalmente en la áreas de préstamo, biblioteca virtual y almacenamiento de datos, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, influyendo en el desarrollo y mantenimiento de una biblioteca dinámica, responsable desarrollando y manteniendo una infraestructura adecuada a los propósitos de la institución. Y así cumplir con normas nacionales e internacionales de calidad certificadas.

6.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Alcanzar un elevado nivel de satisfacción de las necesidades y expectativas de usuarios internos y externos, en cuanto a todos los servicios ofrecidos por la biblioteca.
- Mejorar la gestión de los procesos involucrados en el servicio de la biblioteca, integrándolo a procesos administrativos eficaces y eficientes.
- Reducir significativamente el tiempo de los procesos de servicios con la calidad esperada a fin de conseguir la máxima satisfacción del usuario.
- Mantener y mejorar permanentemente la infraestructura a la Misión y Visión de la Universidad.

6.3 ACCIONES A TOMAR

La Calidad debe ser un factor fundamental en las actividades que se realizan en la biblioteca y que sin ella, no cumplen sus objetivos.

Puede aplicarse o mejorarse a voluntad y lo que es más importante, se puede sistematizar su implantación, de forma que llegue a desarrollar mejores procesos, mejores servicios y mejores métodos de gestión.

Si la biblioteca quiere mejorar su gestión, debe establecer previamente un sistema que contemple sus necesidades, objetivos y sus posibilidades de realización. Si no se hace de ésta forma, no existirá en cada momento un punto claro de referencia y cada miembro tendrá su visión particular de lo que considera que hay que hacer.

Para que los servicios de la biblioteca mejoren dentro de un Sistema Gestión de Calidad, es necesario el establecimiento de un plan que es de vital importancia, porque si se trata de hacer las cosas bien, hay que hacerlas bien desde el primer momento y así que el personal implicado pueda darse cuenta que esta vez se toman las cosas en serio y que no se trata de algo que pueda ser abandonado al poco tiempo de empezar.

Entendido esto se puede establecer una cultura de Mejora Continua la cual se logra a través de todas las acciones diarias (por pequeñas que sean) que permiten que los procesos sean más competitivos, con esto se logra organizar y presentar los datos para detectar las áreas cuya calidad y rendimiento debe mejorarse.

Una vez establecidos los principios que definen la filosofía de la calidad, se procederá a la redacción del sistema, el cual debe existir previamente a la puesta en marcha de cualquier actividad ya que de esta forma todas las acciones se podrán realizar de forma coordinada.

Para el préstamo de cualquier tipo de material se debe implementar el uso de un sistema de almacenamiento de datos por medio de código de barras o de chip; este permite obtener la información del material solicitado, así como la edición, número de ejemplar y la catalogación que identifica una secuencia decimal en donde se refleja la clasificación temática del material, la parte numérica se interpreta de la siguiente manera: La parte entera representa un tema general y la parte decimal designa algún subtema. Los libros de un mismo tema reciben un número o uno parecido. La función

principal del sistema es el mejoramiento en la rapidez para el trámite, tomando en consideración la viabilidad de cada uno de estos en cuanto a costo y forma de uso.

Al estar habilitada la biblioteca virtual se debe tener un acceso a una guía de usuario (para alumnos, catedráticos, personal de la biblioteca, entre otros, para que obtengan conocimientos de los servicios que la biblioteca presta), así como también se puedan efectuar los mismos trámites de préstamos, tomando en cuenta opciones como la de reservación de bibliografía y poder hacer la renovación de los mismos.

Que exista mayor bibliografía para uso del alumno debido a la demanda existente de varios ejemplares, de los cuales no hay muchos volúmenes en la biblioteca.

Con la existencia de nuevos edificios asignados a diferentes facultades, cada uno de estos debe poseer bibliotecas especializadas en sus respectivas áreas, para que el usuario no tenga que recurrir en hacer sus investigaciones en la biblioteca central.

6.3.1 CUADROS DE PROCESOS

A continuación se detallan los procesos a proponer analizando los pasos de cada uno de ellos, esto con el objeto de reducir el ciclo de tiempo o aumentar la calidad, evaluando, estableciendo o fortaleciendo los indicadores o medidas de los resultados..

Mostrando así como las actividades están relacionados con los clientes, proveedores y así lograr la mejora la coordinación entre los elementos claves de la organización.

**UNIVERSIDAD DR. JOSE MATIAS
DELGADO
BIBLIOTECA CENTRAL**

CUADRO:6.2

Proceso 1

Compra de Materiales

Sub Proceso 2

Procedimiento de Adquisición

N.	Actividad	Responsables/ Interfases	Documentación	Registros	Indicador de Rendimiento	Nivel de Criticidad	Relación objetivo de Calidad
1	Obtención de catálogos y listados de libros a disposición en el mercado, a través de librería Delgado u otras Representaciones	Director Biblioteca	Catálogos y listados	x	tiempo indefinido/durante el ciclo	1	Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos
2	Envío de catálogos y listas de bibliografía a cada jefe de unidad	Director Biblioteca	nota de envío de catálogos	x	2 días	2	
3	Selección de material a solicitar como libros de texto y de consulta	Jefe de unidad coordinador de área y Profesores	catálogos y listados bibliográficos		1 semana	2	
							Alcanzar la eficacia y eficiencia con nuestro esfuerzo institucional.
							Cumplir con normas nacionales e internacionales de calidad certificadas
							Desarrollar y mantener una organización dinámica, transparente, responsable y honesta
4	Envío de listado de necesidades por cada materia a la dirección de biblioteca, se indica si es necesario consultar muestras de libros nuevos o de nuevas ediciones	Jefe de unidad	listados de bibliografía catálogos señalizados	x	1 día	2	x

**UNIVERSIDAD DR. JOSE MATIAS
DELGADO**
BIBLIOTECA CENTRAL

CUADRO:6.2

Proceso 1

Compra de Materiales

Sub Proceso 2

Procedimiento de Adquisición

N.	Actividad	Responsables/ Interfases	Documentación	Registros	Indicador de Rendimiento	Nivel de Criticidad	Relación objetivo de Calidad
5	Envío de muestras y listados de texto a cada jefe de unidad para su respectiva revisión	Director Biblioteca	libros	x	1 semana	2	
6	Recepción de muestras y listados de libros aceptados como texto y de consulta por cada jefe de unidad	Director Biblioteca	catálogos, listados bibliográficos/ muestras de libros	x	1 semana	2	
7	Solicitud de cotizaciones a proveedores de acuerdo a los listados aprobados	Director Biblioteca	listado de libros	x	1 semana	1	
8	Recepción de cotizaciones, elaboración de presupuesto y presentación a rectoría para su aprobación	Director Biblioteca	listado de cotización enviadas por proveedores	nota de autorización	1 semana	1	
9	Recepción de presupuesto a probado y envía a proveedores para la compra de material	Director Biblioteca	Solicitud/adquisición de compra	x	1 día	1	
10	Recepción de material comprado con listado aprobado en mano	Director Biblioteca	facturas y cotizaciones		1 día	1	

UNIVERSIDAD DR. JOSE MATIAS DELGADO
BIBLIOTECA CENTRAL

CUADRO: 6.3

Proceso 2

Preparación de Materiales

Sub Proceso 1

Procedimiento del Material
Adquirido

N.	Actividad	Responsables/ Interfases	Documentación	Registros	Indicador de rendimiento	Nivel de Criticidad	Relación objetivo de Calidad
1	Sellado	Procesos técnicos	x	x	1 seg.	1	Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos
2	Inventario	Procesos técnicos	listado de números correlativos	hoja Repidisca	3 min.	1	
3	Catalogación	Procesos técnicos	sistema de catalogación decimal: Melvin Dewey	hoja Repidisca	15 min.	1	. Cumplir con normas nacionales e internacionales de calidad certificadas.
4	Clasificación	Procesos técnicos	Clasificación por Áreas	hoja Repidisca	10 min.	1	. Desarrollar y mantener una organización dinámica, transparente, responsable y honesta.
5	Digitación de información: para que los usuarios puedan hacer consultas por medio del catalogo	Procesos técnicos	Programa SIAB	hoja Repidisca y base de datos	15-30 min.	1	Formar y mantener personal altamente calificado, motivado y abierto al cambio.
6	Proceso Físico	Procesos técnicos	tarjeta de préstamo, bolsillo, viñeta	x	20 min.	1	

UNIVERSIDAD DR. JOSE MATIAS DELGADO
BIBLIOTECA CENTRAL

CUADRO:6.4

Proceso 3

Circulación de materiales

Sub Proceso 1

Préstamo de Materiales

N.	Actividad	Responsables/ Interfases	Documentación	Registros	Indicador de Rendimiento	Nivel de Criticidad	Relación objetivo de Calidad
1	Recepción de las pertenencias del alumno en paquetería.	Paquetero					Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos.
2	Proporcionar al alumno un numero para la identificación de las pertenencias, y su posterior reclamo	Paquetero					
3	Brindar la información en la base de datos de el libro a Solicitar	Biblioteca	base de datos	x	Un 80% de los alumnos buscan la información de materiales en el sistema.	1	
4	Recepción del libro para que se pase el código de barras por el lector y quede así almacenada la información del libro y usuario.	Bibliotecario		formulario de préstamo registrado en sistema	Un 80% de los usuarios encuentra el material que busca	1	Alcanzar la eficacia y eficiencia con nuestro esfuerzo institucional
5	Solicitar la identificación al usuario	Bibliotecario	carne vigente	x			

UNIVERSIDAD DR. JOSE MATIAS DELGADO
BIBLIOTECA CENTRAL

CUADRO:6.4

Proceso 3

Circulación de materiales

Sub Proceso 1

Préstamo de Materiales

N.	Actividad	Responsables/ Interfases	Documentación	Registros	Indicador de Rendimiento	Nivel de Criticidad	Relación objetivo de Calidad
6	Pasar el carne del alumno por el lector de código de barra para que la información quede en la base y posteriormente a esto se entrega el libro y el carne al alumno junto con una boleta impresa de el tramite efectuado.	Bibliotecario		formulario de préstamo registrado en sistema	Un 98% de los alumnos son registrados mediante el sistema de código de barras.	2	Alcanzar la eficacia y eficiencia con nuestro esfuerzo institucional
7	Explicar las condiciones del préstamo del libro (interno o externo) al usuario	bibliotecario	base de datos	x	El 80% de `usuarios `están satisfechos con el servicio	2	Alcanzar la eficacia y eficiencia con nuestro esfuerzo institucional
8	Recepción del numero de paquete y entrega al usuario de sus pertenencias.	Paquetero					Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos.

UNIVERSIDAD DR. JOSE MATIAS DELGADO
BIBLIOTECA CENTRAL

CUADRO: 6.5
Proceso 3

Circulación de materiales

Sub Proceso 2

Devolución de Materiales

N.	Actividad	Responsables/ Interfases	Documentación	Registros	Indicador de Rendimiento	Nivel de Criticidad	Relación objetivo de Calidad
1	Recibir el material prestado a la biblioteca.	Bibliotecario			Un 98% de los alumnos entregan el material prestado.	2	Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos.
2	Buscar la información del material que ha recibido en el sistema.	Bibliotecario	base de datos	formulario de préstamo registrado en sistema	Un 98% de los alumnos hace uso del sistema para encontrar la información del material.	2	
3	Registrar la devolución del material en el sistema.	Bibliotecario	base de datos	formulario de préstamo registrado en sistema	Un 98% de los alumnos son registrados en el momento que el material es entregado en el sistema	2	

UNIVERSIDAD DR. JOSE MATIAS DELGADO
BIBLIOTECA CENTRAL

CUADRO: 6.6
Proceso 3

Circulación de materiales

Sub Proceso 3

Prorroga de Materiales

N.	Actividad	Responsables/ Interfases	Documentación	Registros	Indicador de Rendimiento	Nivel de Criticidad	Relación objetivo de Calidad
1	Buscar con el lector de código de barra la información del alumno.	Bibliotecario	base de datos	formulario de préstamo registrado en sistema	Un 98% de la información del alumno es buscada mediante el sistema de códigos de barra.	2	Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos.
2	Solicitar periodo de préstamo para su mayor prorroga.	Bibliotecario	base de datos	formulario de préstamo registrado en sistema	Un 90% de los usuarios hacen uso de este servicio	2	
3	Proporsionar nueva fecha de devolución al alumno.	Bibliotecario	base de datos	formulario de préstamo registrado en sistema	Un 70% del material es registrado para ser registrado en el sistema para un nuevo periodo de préstamo.	2	

UNIVERSIDAD DR. JOSE MATIAS DELGADO
BIBLIOTECA CENTRAL

CUADRO:6.7

Proceso 3

Circulación de materiales

Sub Proceso 4

Multa de Materiales

N.	Actividad	Responsables/ Interfases	Documentación	Registros	Indicador de Rendimiento	Nivel de Criticidad	Relación objetivo de Calidad
1	Verificar el numero de inventario en el sistema por medio de código de barra	Bibliotecario	base de datos	formulario de préstamo registrado en sistema	30 seg.	2	Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos.
2	Imprimir una boleta con el monto a ser cancelado	Bibliotecario	base de datos	formulario de préstamo registrado en sistema	30 seg.	2	
3	Cobrar la multa incurrida de la biblioteca.	Colectaría	Recibo	formulario de multa	Un 85% de los usuarios están satisfechos con éste servicio	2	
4	Recepción de recibo de cancelación de multa.	Bibliotecario	Recibo	formulario de multa	Un 85% de los usuarios están satisfechos con éste servicio	2	
5	Registrar en el sistema la cancelación de la multa	Bibliotecario			30 seg.	2	

UNIVERSIDAD DR. JOSE MATIAS DELGADO
BIBLIOTECA CENTRAL

CUADRO:6.8

Proceso 3

Circulación de materiales

Sub Proceso 5

Préstamo de Referencia

N.	Actividad	Responsables/ Interfases	Documentación	Registros	Indicador de Rendimiento	Nivel de Criticidad	Relación objetivo de Calidad
1	Búsqueda en base de datos en el sistema referencia a solicitar.	Alumno o Usuario			1 min.	2	Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos.
2	Alumno encuentra la referencia que necesita.	Alumno o Usuario				2	
3	Hace uso del documento dentro de las instalaciones de la biblioteca.	Alumno o Usuario				2	
4	Al terminar de utilizar la documentación el alumno deja el material en la mesa de lectura.	Alumno o Usuario				2	

Nota: Actividades realizadas únicamente por el alumno o usuario.

UNIVERSIDAD DR. JOSE MATIAS DELGADO
BIBLIOTECA
CENTRAL

CUADRO:6.9

Proceso 4

Recepción de
Materiales

Sub Proceso 1

Ordenamiento de
Estantería

N.	Actividad	Responsables/ Interfases	Documentación	Registros	Indicador de Rendimiento	Nivel de Criticidad	Relación objetivo de Calidad
1	Recepción del material que ha sido prestado anteriormente	Bibliotecario					Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos.
2	El material es colocado en la caretila	Bibliotecario					
3	Colocar el material según método Dewey.	Bibliotecario			El 90 % del personal aplica correctamente este método	2	

UNIVERSIDAD DR. JOSE MATIAS DELGADO
BIBLIOTECA CENTRAL

CUADRO:6.10

Proceso 5

Proceso de Solvencia

Sub Proceso 1

Solicitud de solvencias

N.	Actividad	Responsables/ Interfases	Documentación	Registros	Indicador de Rendimiento	Nivel de Criticidad	Relación objetivo de Calidad
1	Recepción de solicitud de solvencia de pago.	Bibliotecario	Cuaderno de anotaciones	Listado de anotación	2 min.	2	Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos.
2	Verificar con el código de barra el listado de morosos	Bibliotecario	Cuaderno de anotaciones	Listado de anotación	30 seg.	2	
3	Elaborar la solvencia de pago correspondiente.	Bibliotecario			Un 80% de los usuarios están satisfechos con este servicio	1	
4	Entregar al alumno la solvencia de pago firmada y sellada.	Bibliotecario			Un 80% de los usuarios están satisfechos con este servicio	2	

A continuación se presentan los cuadros de control con los que se pretende evaluar en que medida se cumplen los indicadores establecidos en el mapeo de procesos:

CUADROS DE CONTROL

UNIVERSIDAD DR. JOSE MATIAS DELGADO
BIBLIOTECA CENTRAL
HOJA DE CONTROL

Proceso No. 2

Preparación de Materiales	
---------------------------	--

Procedimiento del Material Adquirido		
# pasos	fecha y hora	tiempo de duración

Proceso
No. 3

Circulación de materiales

Préstamo de Materiales				
# pasos	fecha y hora	tiempo de duración		

Sub Proceso

Prorroga de Materiales	
------------------------	--

Pregunta clave:

Considera que el tiempo de préstamo del material es lo suficiente?

Sub Proceso

Multa de Materiales	
---------------------	--

Paso 3

El alumno procede a la cancelación de la multa en colecturía

Pregunta clave:

Como considera el servicio que el personal le brinda ?

Paso 4

El alumno entrega el recibo cancelado al bibliotecario

Pregunta clave:

Como considera el servicio que el personal de la biblioteca le brinda ?

Proceso No. 4

Recepción de Materiales	
-------------------------	--

Sub Proceso

Ordenamiento de Estantería	
----------------------------	--

Paso 4

Se procede a la colocación del material según método Dewey

Pregunta Clave

Proceso No. 5

Proceso de Solvencia	
-------------------------	--

Sub Proceso

Solicitud de solvencias	
----------------------------	--

Paso 3

Se elabora la solvencia de pago

Pregunta Clave

¿Como considera el servicio que el personal de la biblioteca le brinda?

Paso 4

Se procede a entregar al alumno la solvencia firmada y sellada

Pregunta Clave

¿Como considera el servicio que el personal de la biblioteca le brinda?

6.4 RECURSOS NECESARIOS

La biblioteca para brindar un mejor servicio necesita, como se ha mencionado anteriormente, el uso de código de barras con el cual se debe tener en cuenta los diferentes componentes que sirven de complemento para el funcionamiento de este, tales como el uso de los lectores con los cuales se capta la información que la viñeta posee, el software con el que se habilitará el código y almacenará la información que la biblioteca considere necesaria, dando así una minimización en cuanto al tiempo utilizado para los diferentes procesos que forman parte de los servicios que la biblioteca presta. Es necesario la compra de una impresora determinada para las viñetas, con la que se puede minimizar costos al ser la biblioteca misma quien las imprima con sus respectivos códigos, y así evitar el hecho de tener que contratar a una empresa para que realice esta labor.

Para el buen funcionamiento la biblioteca virtual se requiere que exista una persona encargada para la realización y mantenimiento de ésta, la dirección de la biblioteca debe proporcionar la información necesaria para la elaboración de la página como: los servicios que debe prestar y tomar en consideración la forma práctica y accesible con la que el usuario la utilizará. Por otro lado es necesario la adquisición de un nuevo servidor que posea mayor capacidad para evitar inconformidad de uso por parte del usuario.

Según la demanda existente en la universidad, la biblioteca debe adquirir mayor número de ejemplares los que sean mas solicitados por los usuarios.

Al existir nuevos edificios asignados a facultades se necesitará, que cada uno de éstos posea una biblioteca que sea especializada en el área de cada facultad por lo que, éstas bibliotecas deben de brindar los mismos servicios que otorga la central siempre y cuando se brinden con material específico para la facultad a la que corresponda.

6.5 VENTAJAS, DESVENTAJAS Y PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACION DEL CODIGO DE BARRAS Y CHIPS

Tomando en consideración la necesidad de la implementación de un sistema que ofrezca seguridad, confiabilidad y rapidez en la captación de datos se debe estimar el uso de código de barras y no el de chips el cual es un sistema más innovador porque ofrecen un sistema llamado RFID(RADIAL FREQUENCY IDENTIFICATION), teniendo la peculiaridad de ser rastreado por radio frecuencia, estos chips todavía no están en la disponibilidad para nuestro país, ya que su costo es elevado, aunque se espera que éste producto esté accesible aproximadamente para el año 2009 pudiendo ser así una buena y nueva opción para la biblioteca.

A continuación se presenta el presupuesto otorgado por la empresa BARCODES para la utilización de código de barras, lectores de barras, las impresoras, el papel adhesivo y la cinta para tinta, necesarios para la elaboración de las viñetas.

Empresa: GRUPO BARCODES

www.grupobarcode.com

Departamento de Ventas: EDUARDO A. CARDONA

Email: eduardo.cardona@barcodes.com.sv

DETALLE DE EL PRODUCTO:

Etiquetas B2

Tamaño: 1.65" x 1"

Material: Transferencia Térmica

Adhesivo: Acrílico

Precio por millar: \$ 4.52 cada millar + IVA

Cantidad: 100,000 viñetas impresas

Costo total: \$ 510.76

EQUIPO COMPLEMENTARIO PARA USO:

Lector marca Metrologic MS 9520

Precio: \$ 225

Impresora marca Datamax E-Class

Precio: \$ 575

Papel de Transferencia Térmica p/millar

Precio: \$ 1.50

Cinta para impresora

Precio: \$ 7.00

Costo total: \$ 957

6.5.1 VENTAJAS DE CODIGO DE BARRAS

Este producto ofrece a la biblioteca las siguientes ventajas:

- Mayor seguridad en el almacenamiento de datos, así como también un control más exacto de inventario.
- Rapidez en la búsqueda de información mediante un software especializado para éste uso.
- Minimización en el tiempo utilizado para llevar a cabo los procesos con los que se prestan los servicios al usuario.

6.5.2 DESVENTAJAS DE CODIGO DE BARRAS

Este producto ofrece a la biblioteca las siguientes desventajas:

- El código de barras se puede deteriorar cuando se expone a la humedad ya sea provocada por agua o por estar en productos que son refrigerados, en estos últimos el tipo de material para código de barras tiene que ser metálico, los que permite que se puede utilizar más de una vez. En el caso de la biblioteca los que se deben de utilizar que son los de material adhesivo, se puede usar solamente una sola ocasión tanto por las especificaciones que se le integran tanto como que no son cambiables.

6.6 GUIA DE PROCESOS

La guía de procesos es un contenido que documenta los que deben seguir las personas que trabajan en determinado proyecto de equipo u organización

La guía de procesos se emplea para coordinar los esfuerzos de todos los miembros del equipo u organización. Es utilizada para obtener respuestas a preguntas, como las funciones, responsabilidades, y sobre elementos concretos que se utilicen en el proyecto de equipo u organización, tales como los informes y elementos de trabajo.

6.6.1 MISION

Formar, por medio de la docencia, la proyección social y la investigación, profesionales capaces de integrarse y desarrollarse en un entorno nacional e internacional, con alta competencia, espíritu de investigación e innovación, sólida moralidad, profunda sensibilidad humana y clara visión del futuro.

6.6.2 VISION

Tener consolidada y proyectada su excelencia académica, dentro de un proceso de acreditación permanente, nacional e internacional, manteniendo su liderazgo institucional y asegurando que sus graduados compitan exitosamente en un mundo globalizado.

6.6.3 POLITICA DE CALIDAD

La Universidad Dr. José Matías Delgado, como Institución de Educación Superior, acorde a su Misión, Visión y Valores,

ESTA COMPROMETIDA A:

Satisfacer las necesidades y expectativa de sus clientes, internos y

Externos, en un proceso continuo, progresivo e integrado de enseñanza-aprendizaje de elevado nivel de calidad, de manera que, académica y administrativamente, el esfuerzo institucional sea eficaz y eficiente mediante la aplicación de normas nacionales e internacionales de calidad certificadas, cuyo cumplimiento conduzca a la formación de educandos de óptimo nivel ético, moral y profesional, por medio de una organización dinámica, transparente, responsable y honesta, a cargo de personal altamente calificado, motivado y abierto al cambio; y con una infraestructura adecuada a los propósitos de la institución, que respete y defienda la integridad del medio ambiente.

6.6.4 VALORES

HONOR INSTITUCIONAL: Es la base moral de la Universidad, plasmada en su lema: “OMNIA CUM HONORE”, TODO CON HONOR. El honor es definido como “la cualidad moral que nos lleva al cumplimiento de nuestros deberes respecto del prójimo y de nosotros mismos”. Para la Universidad, el cumplimiento de su deber educativo integral es la piedra angular de todas sus acciones institucionales.

SOLIDARIDAD: La formación responde a un compromiso solidario. Tanto la Universidad como sus educandos tienen una clara responsabilidad con el ambiente y con el mundo que les rodea. La Universidad no es un espacio cerrado, en el que se imparte una educación restrictiva; por el contrario, es un espacio abierto y comunicado de múltiples maneras con la realidad. El espíritu solidario es expresión de la naturaleza institucional.

LEALTAD: Este valor se refiere a la fidelidad a su Misión, e implica el esfuerzo consciente y comprometido con una causa, en este caso la formación educativa integral. La Universidad es un espacio abierto a la Producción y difusión del saber, y no un mero centro de distribución de servicios educativos. La lealtad permanente a su Misión es esencial para el sano desarrollo de la Institución. Este valor también es elemento fundamental de la actitud y relaciones entre las personas que conforman el componente humano de la Universidad.

LIBERTAD: Este valor se destaca en el Ideario universitario, en los términos siguientes: “La Universidad, puesta su confianza en Dios y en la Patria, tendrá como Ideario o Filosofía la defensa del principio de la libertad, basado en la verdad, la moralidad y la justicia”. Y al definir el Régimen de Libertad, el Estatuto establece: “La Universidad gozará de libertad en el desempeño de su Misión y funciones conforme a la ley. Reconocerá el principio de libertad de cátedra, y no podrá participar en actividades de política militante y partidaria”.

EXCELENCIA Y CALIDAD: El compromiso con la Excelencia y la Calidad es el motor anímico de la Institución, en todos sus niveles y funciones, tanto académicas como administrativas, para que su energía evolutiva vaya articulándose en el tiempo conforme a un proyecto de trabajo de líneas coherentes con su Misión y su Visión. La Excelencia y la Calidad están en el núcleo de todas las actuaciones institucionales, como potenciadoras de la dinámica del cambio. Este valor comprende elementos objetivos de organización y desarrollo, y componentes subjetivos; entre estos últimos, el buen clima laboral, el constante mejoramiento de las relaciones humanas intrainstitucionales y la adecuada atención al estudiante son componentes vitales de la Excelencia.

RESPONSABILIDAD: Tal valor determina la forma en que la Institución asume y ejerce todas sus funciones. La Universidad, en ese sentido, ofrece constantemente una respuesta seria y responsable a las necesidades de la población estudiantil y de la sociedad. Por medio de la función educativa que desempeña la Universidad se forman personas, y, por consiguiente, la responsabilidad institucional se orienta a que las personas formadas respondan a sus propios desafíos en el marco de los valores inculcados en el proceso

LEGALIDAD: Este valor constituye el fundamento jurídico de la función institucional y del desempeño de todas sus dependencias y funcionarios.

La Universidad se desempeña en todas sus actividades conforme a la Ley de Educación Superior, a su Estatuto y reglamentos, y, en general, a la legislación del país. La legalidad no es un simple apego a las normas establecidas, sino un criterio básico de funcionamiento, que se ha mantenido inalterado desde su fundación. Las

autoridades y funcionarios de la Universidad desarrollan sus labores en cumplimiento de normas, quedando así eliminado el arbitrio.

6.6.5 OBJETIVOS DE CALIDAD

Se presentan los objetivos, en coherencia con los principios y desafíos de la Política de Calidad, que mediremos periódicamente para evaluar sus alcances y medir los resultados de nuestro SGC.

1. Satisfacer las necesidades y expectativas de clientes internos y externos.

Meta: Mantener un incremento de al menos el 5% por ciclo en el nivel de satisfacción de los clientes, calificado entre muy bueno y excelente en los próximos dos años.

2. Trabajar en un proceso continuo, progresivo e integrado de Servicio de la Biblioteca integrándolo a procesos administrativos con un elevado nivel de calidad.

Meta: Entre el 90% y 100% de asistencia, puntualidad y cumplimiento de las funciones asignadas a personal de la biblioteca y administrativo, para fines de 2006.

3. Alcanzar la eficacia y eficiencia con nuestro esfuerzo institucional.

Meta: Cada Unidad de la Biblioteca deberá alcanzar una reducción de tiempos de al menos un 20 % por cada ciclo a partir del 01 / 07.

4. Cumplir con normas nacionales e internacionales de calidad certificadas.

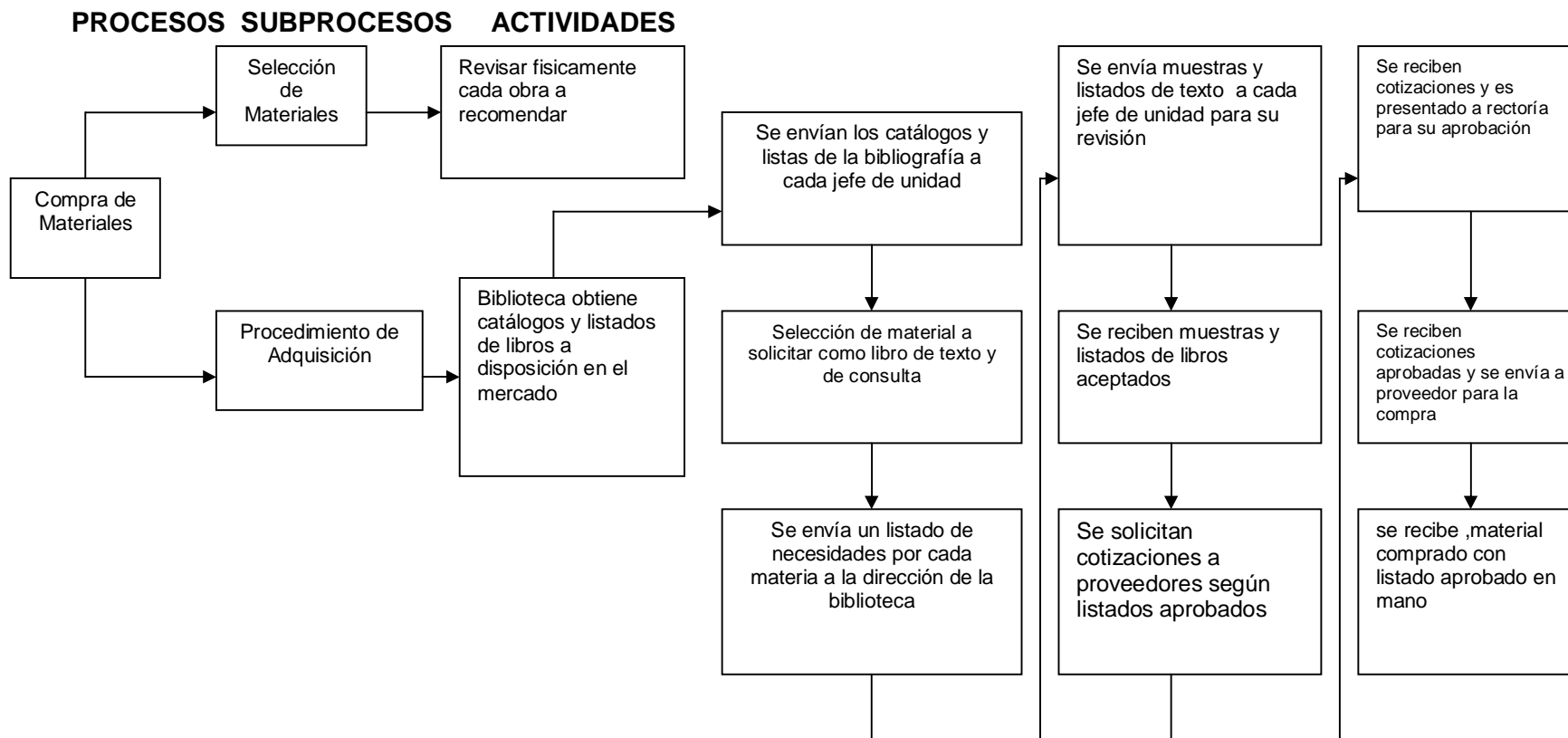
Meta: Lograr la Certificación en el segundo semestre de 2007.

5. Desarrollar y mantener una organización dinámica, responsable y honesta.

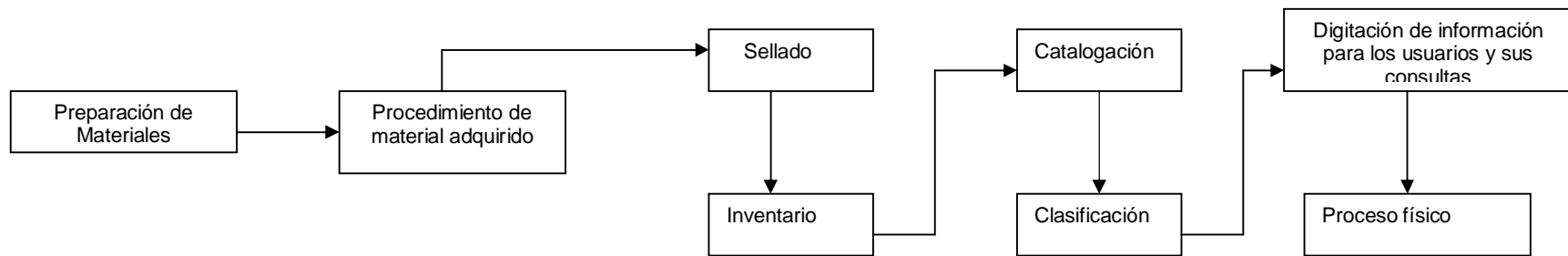
Meta: Lograr la Certificación en el segundo semestre de 2007.

6.7 MACRO PROCESOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DR. JOSE MATIAS DELGADO

El Macro proceso no es más que el conjunto de dos o más procesos que se orientan a cumplir un mismo objetivo.

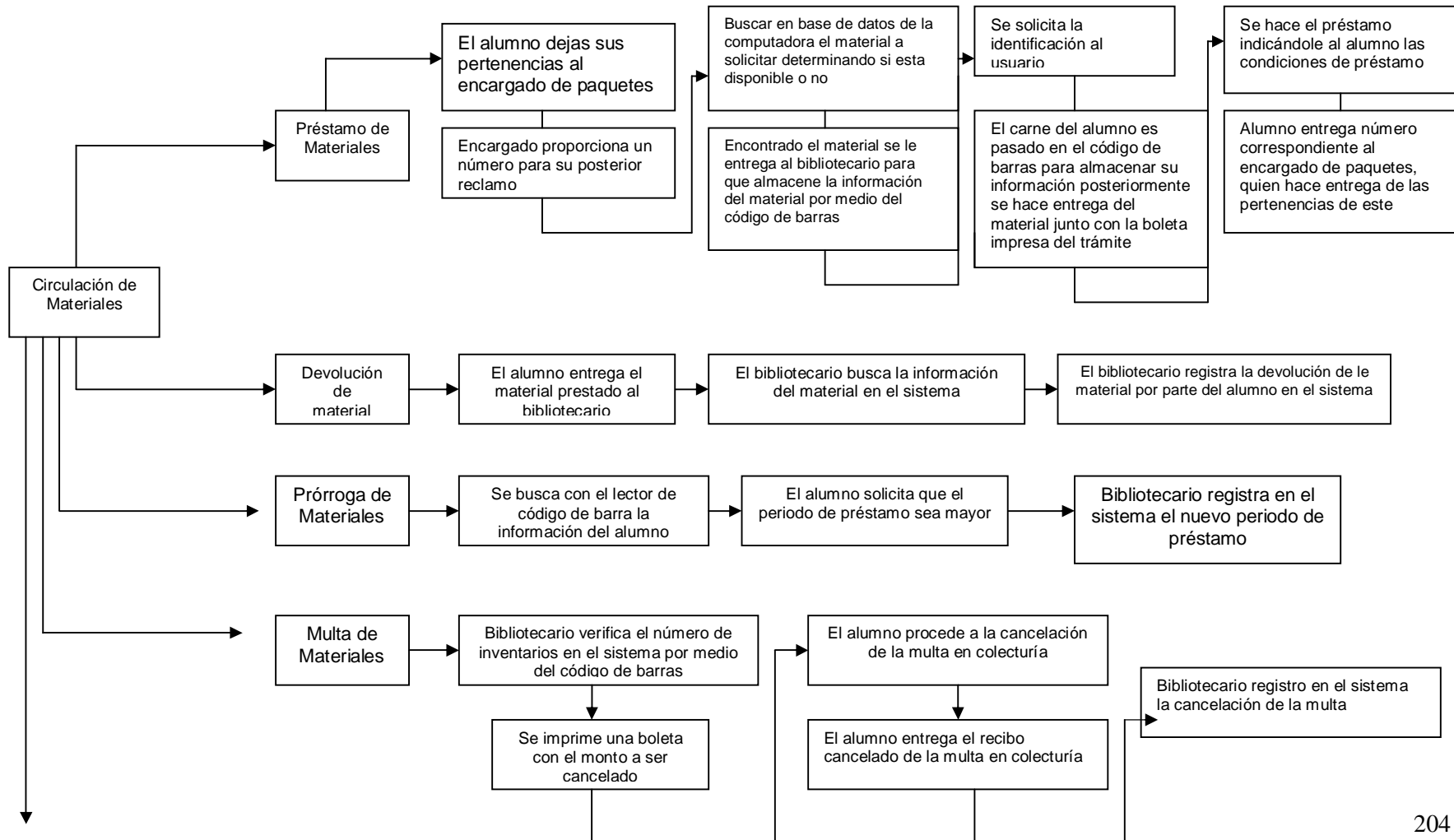


MACRO PROCESOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DR. JOSE MATIAS DELGADO
PROCESOS SUBPROCESOS ACTIVIDADES



MACRO PROCESOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DR. JOSE MATIAS DELGADO

PROCESOS ACTIVIDADES SUBPROCESOS

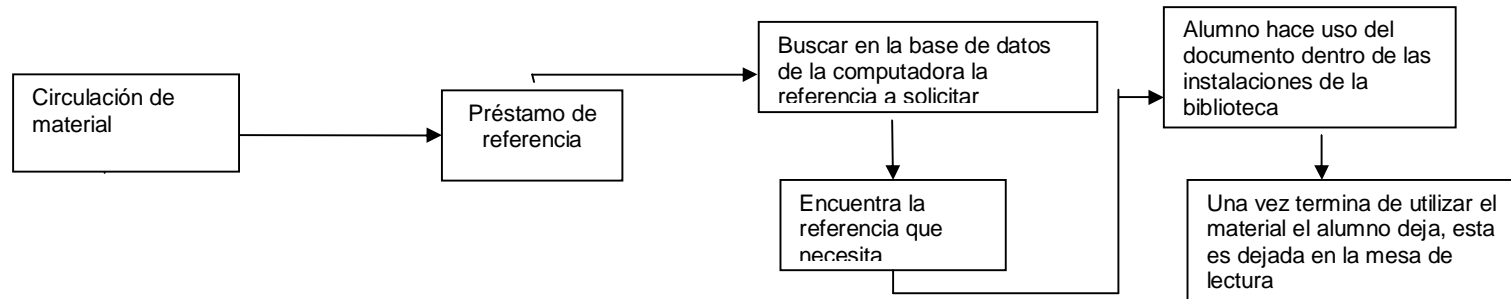


MACRO PROCESOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DR. JOSE MATIAS DELGADO

PROCESO

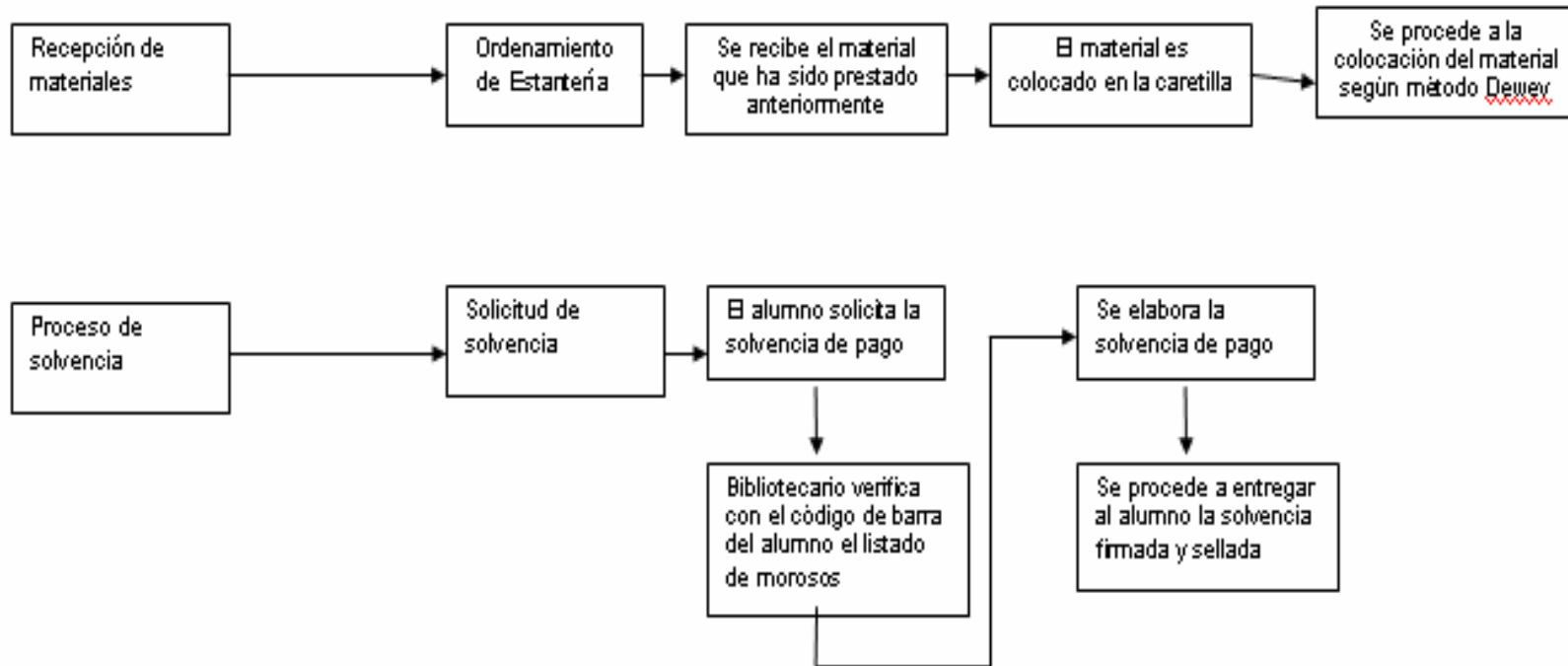
SUBPROCESOS

ACTIVIDADES



MACRO PROCESOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DR. JOSE MATIAS DELGADO

PROCESO SUBPROCESOS ACTIVIDADES



ANEXOS

ANEXO #1

GUIA DE ENTREVISTA PARA EMPLEADOS

1. Considera que la distribución de las diferentes áreas de la biblioteca, es la apropiada para llevar a cabo cada una de las funciones?
2. Como calificaría los siguientes aspectos?

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Área de Estanterías				
Iluminación				
Ventilación				
Distribución de salón de lectura individual				
Distribución de salón de lectura grupal				
Equipo (actualización de computadoras)				
Equipo (numero de computadoras)				
Sala de Internet				
Otros				

3. ¿Reciben algún tipo de capacitación para mejorar el desempeño dentro de la biblioteca?
4. ¿Cada cuanto reciben capacitación?
5. ¿Si su respuesta es no , le gustaría recibir algún tipo de capacitación?

6. ¿Ha tenido algún problema con las personas que laboran con usted?
¿Qué problemas ha tenido?

7. ¿Como considera usted la organización dentro de la biblioteca?

8. ¿Percibe usted algún tipo de remuneración o incentivos?

9. ¿Considera que el horario laboral es el adecuado para usted?

ANEXO #2

GUÍA DE ENTREVISTA PARA LA DIRECCION

1. ¿Que es biblioteca?
2. ¿Que servicios presta la biblioteca?
3. ¿Cuales son los servicios que ustedes consideran ineficientes?
4. ¿Como consideran la tecnología utilizada en la biblioteca?
5. ¿Se encuentran estandarizados los servicios que se ofrecen en la biblioteca?
6. ¿Qué es la automatización?
7. ¿En que consiste el método Dewey?
8. ¿Existen otros métodos?
9. ¿Cómo es el proceso de adquisición de libros?
10. ¿Con cuantos proveedores cuentan?
11. ¿Cuánto tiempo se lleva este proceso?
12. ¿Considera que el método que se utiliza actualmente en los procesos de : catalogación y préstamo ha mejorado con respecto al anterior?

ANEXO # 3 CUESTIONARIO



Nosotros alumnos de esta universidad, estamos realizando nuestro trabajo de tesis, titulado: "Diagnostico del funcionamiento de la Biblioteca de la Universidad Dr. José Matías Delgado y Propuesta para su certificación bajo la norma ISO 9001:2000", por lo cual a usted le pedimos su valiosa colaboración complementando el siguiente cuestionario.

Preguntas de control:

Sexo: Masculino____ Femenino____

Edad: 17 a 22__ 23 a 30__ 31 en adelante__

Nivel de la carrera o grado académico:

Ocupación:_____

1. ¿Ha utilizado alguna vez la biblioteca Central?

SI NO

Si su respuesta es **NO** pase a la pregunta 2, si respondió **SI** pase a la 3.

2. ¿Por qué no ha utilizado la biblioteca Central?

No sabia de su existencia No he necesitado información

No ha recibido anteriormente un buen servicio

Otros: _____

FIN DE LA ENCUESTA

3. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios?

Todos los días 1-3 veces por semana Pocas veces

Nunca

4. ¿Cual de los siguientes horarios de atención de la biblioteca considera conveniente?

De 6:00 a 6:00

De 7:00 a 7:00

De 6:30 a 6:00

De 7:30 a 7:30

5. ¿Considera necesario que la biblioteca preste sus servicios el día sábado?

SI NO

6. Como considera el servicio que el personal de la biblioteca le brinda:

Excelente

Regu

Bueno

Malo

Muy malo

Explique: _____

7. Como calificaría el trato personal que le brindan los bibliotecarios:

Excelente

Regular

Bueno

Malo

8. A su criterio considera que el bibliotecario le da una buena orientación en cuanto al material bibliográfico que usted solicita:

SI NO Porque:

9. ¿Cuáles de los servicios de la Biblioteca conoce?

- Hemeroteca (Revista) Internet
 Referencia (Diccionarios, Enciclopedia) Videos
 CDS Ninguno
 Otros: _____

10. ¿Qué tipo de documentos consulta con mayor frecuencia?

- Libro de Texto Libros de Consulta Obras Literarias
 Revistas Periódicos Otros
 Tesis Biblioteca Virtual

Especifique: _____

11. ¿Siempre encuentra usted los libros que busca en la biblioteca?

- SI NO

12. ¿A su criterio el número de ejemplares con que cuenta la biblioteca son suficientes?

- SI NO

13. ¿Los ejemplares con que cuenta la biblioteca están actualizados?

- SI NO Porque: _____

14. ¿Considera que la forma en que los libros están distribuidos le facilita su búsqueda?

- SI NO Porque: _____ -

15. ¿Después de que ha encontrado la bibliografía que buscaba en el sistema, le parecería conveniente que el bibliotecario fuera quien buscara y entregara lo que ha solicitado?

- SI NO

16. Cómo califica los siguientes aspectos:

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Material Bibliográfico				
Iluminación				
Ventilación				
Distribución de salón de lectura individual				
Distribución de salón de lectura grupal				
Equipo (actualización de computadoras)				
Equipo (numero de computadoras)				
Sala de Internet				
Otros				

17. ¿Tiene usted conocimiento en que consiste una biblioteca virtual?

SI NO

18. ¿Cree que le seria de utilidad el que la biblioteca implantara el servicio de Biblioteca Virtual?

SI NO Porque: _____

19. ¿Cree que le seria de utilidad el que la biblioteca implantara el servicio de Consulta por Internet?

SI NO Porque: _____

20. ¿Cree que le seria de utilidad el que la biblioteca implantara el servicio de Consulta vía telefónica?

SI NO Porque: _____

21. ¿Se ha quejado alguna vez del servicio de la biblioteca?

SI NO

a) ¿Cuáles han sido sus quejas?

b) ¿A quien le ha presentado sus quejas?

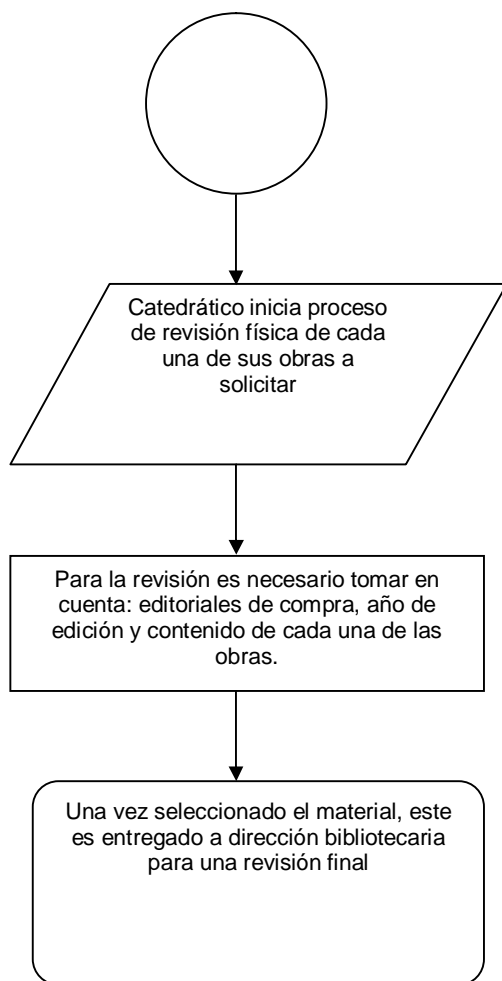
c) ¿Que resultado obtuvo?

22. ¿Qué otra sugerencia tiene que pueda contribuir para brindar un mejor servicio en la Biblioteca?

ANEXO 4 FLUJOS DE PROCESOS.

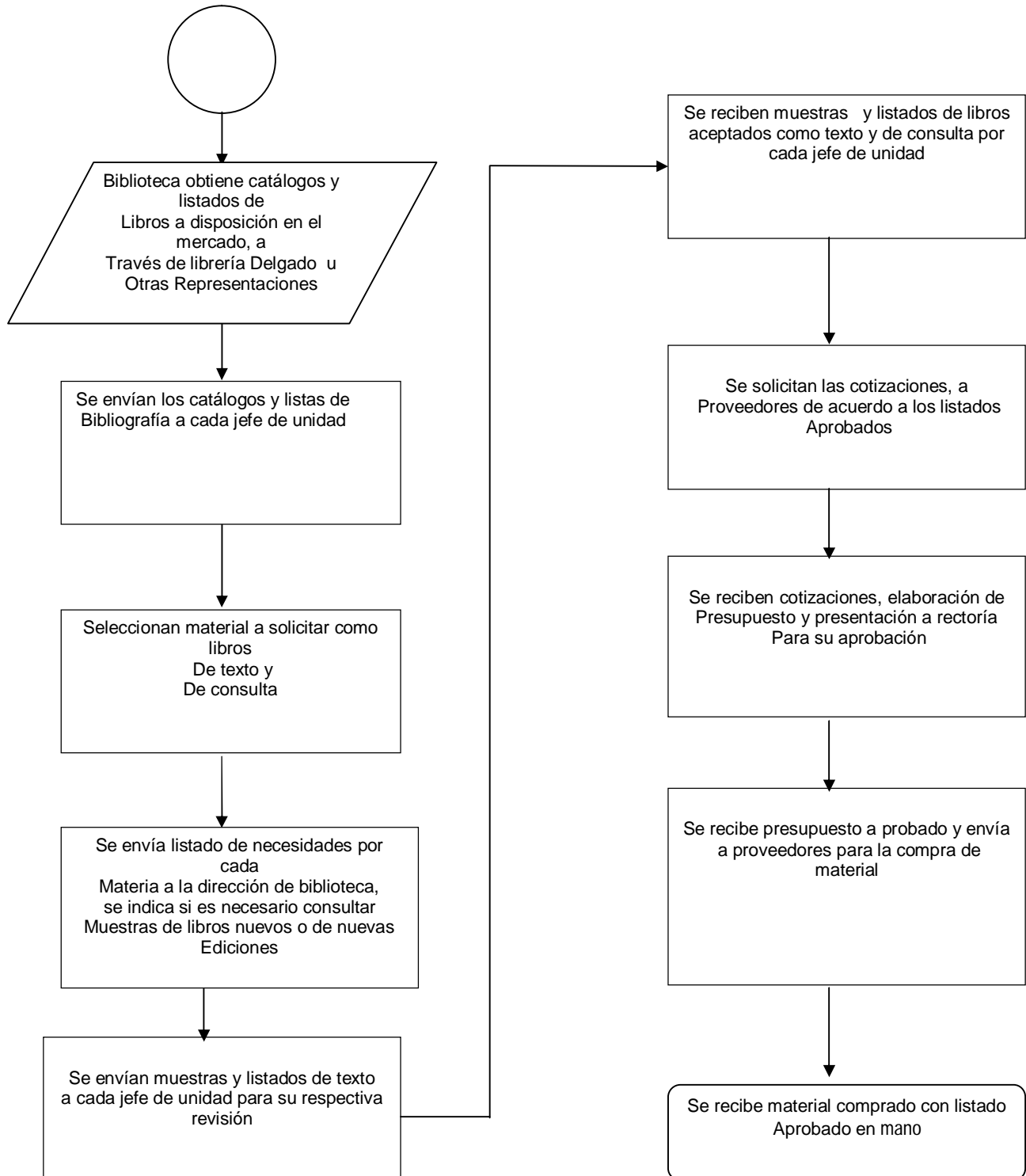
Proceso No. 1: Compra de Materiales

Sub Proceso No. 1: Selección de Materiales



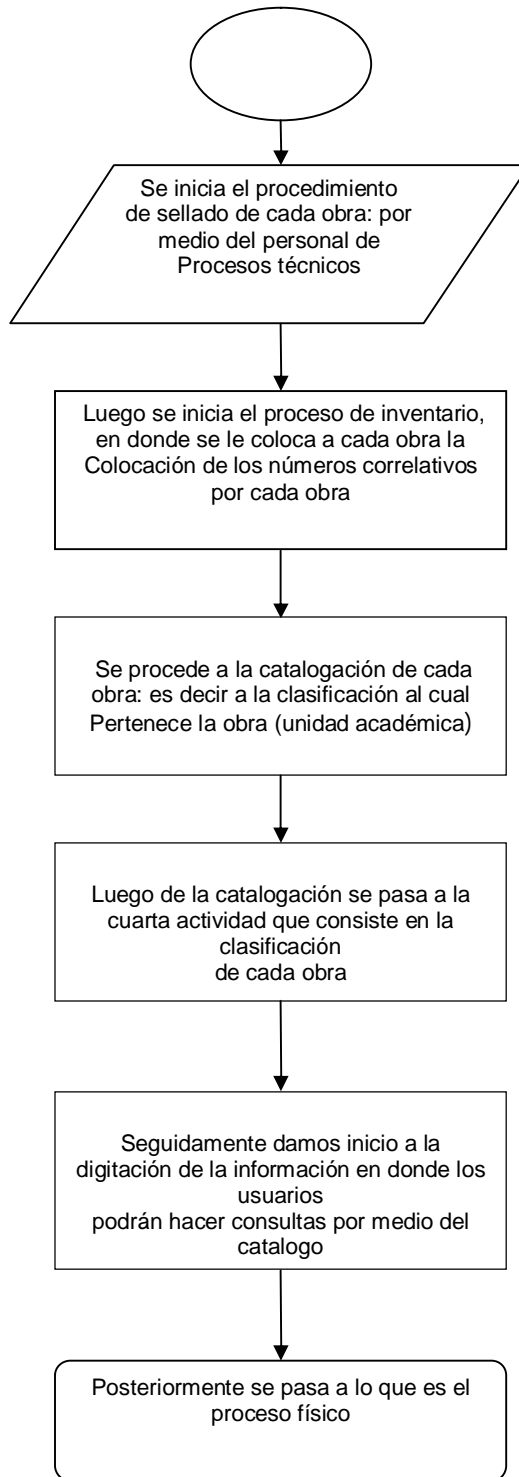
Proceso No. 1 Compra de Materiales

Sub Proceso No. 2 Adquisición de Materiales



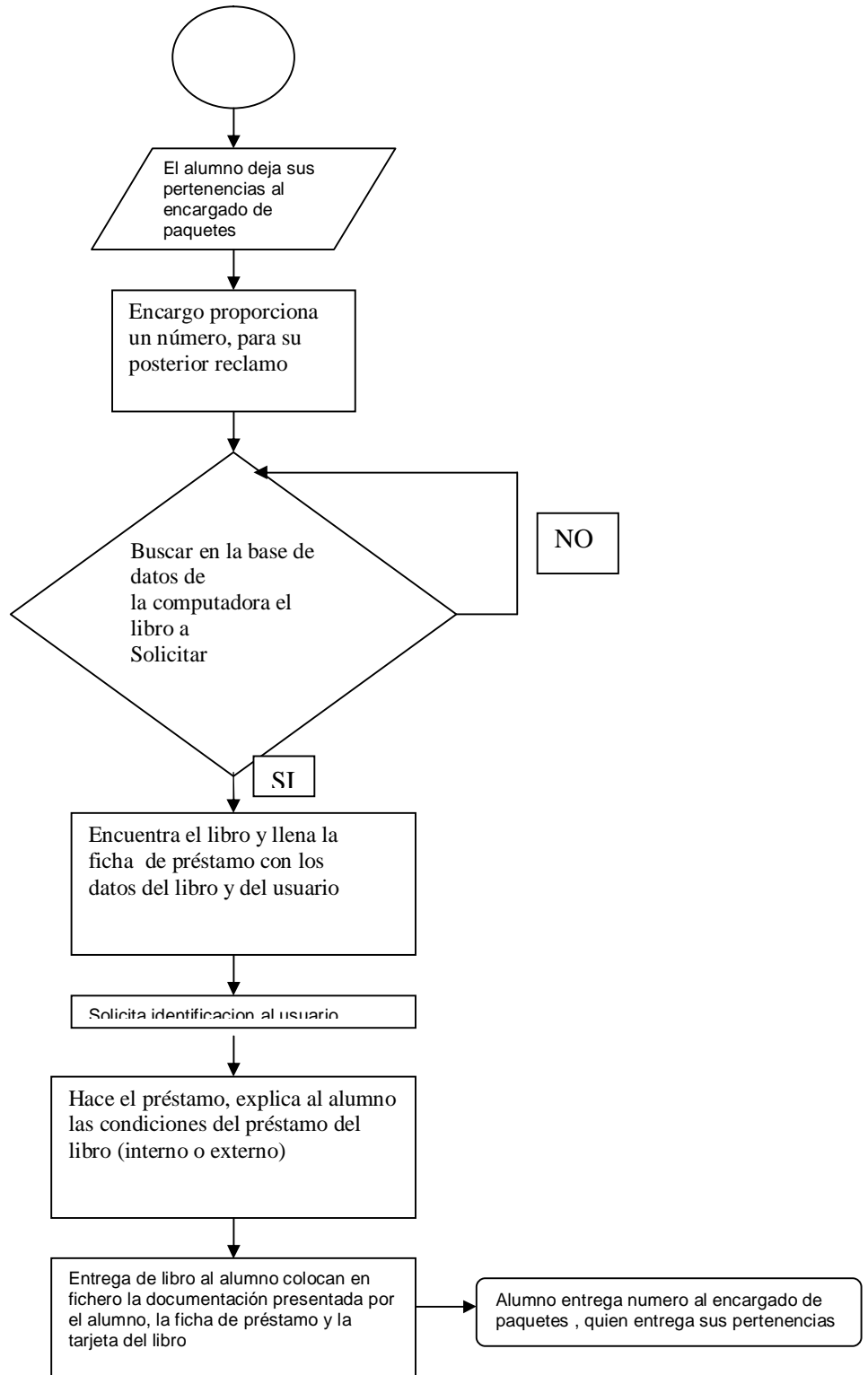
Proceso No. 2 Preparación de Materiales

Sub Proceso No. 1 Procedimiento de Material Adquirido



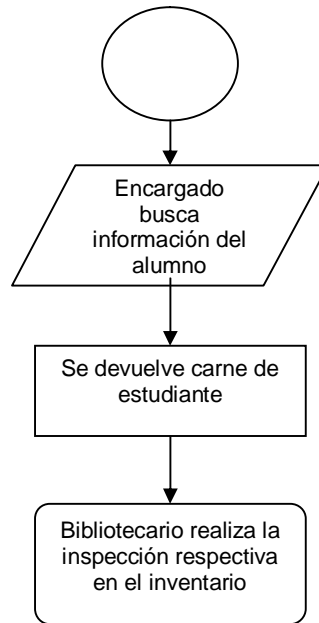
Proceso No 3: circulación de material

Sub proceso No 1: préstamo de materiales



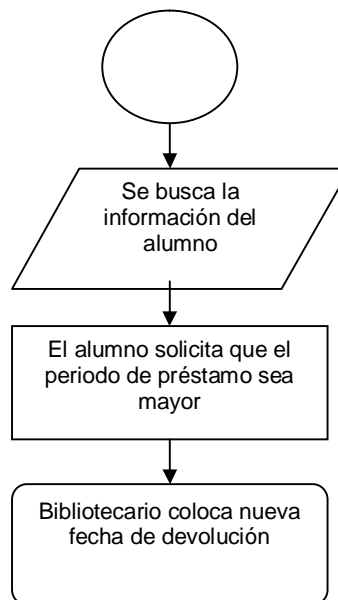
Proceso No 3: circulación de material

Sub proceso No 2: Devolución de materiales



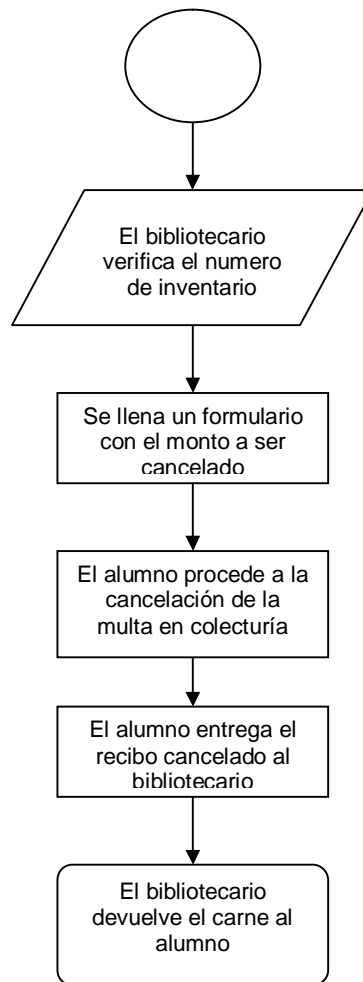
Proceso No 3: circulación de material

Sub proceso No 3: Prorroga de materiales



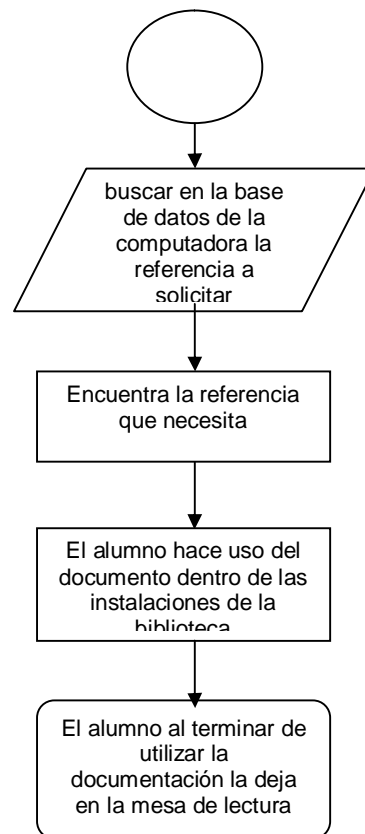
Proceso No 3: circulación de material

Sub proceso No 4: Multa de Materiales



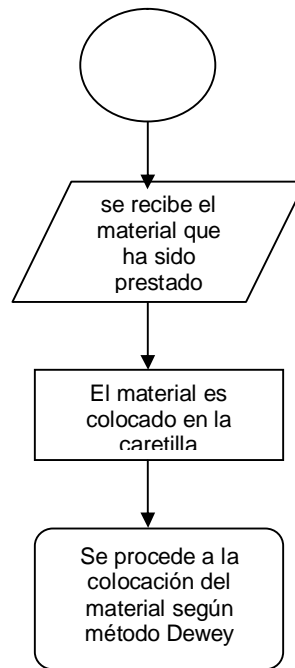
Proceso No 3: circulación de material

Sub proceso No 5: Préstamo de Referencias



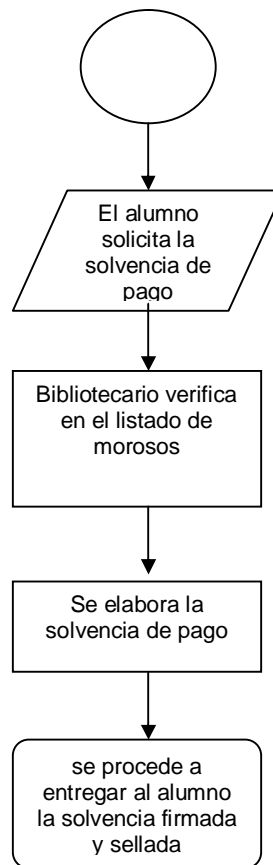
Proceso No 4: Recepción de Materiales

Sub proceso No 1: Ordenamiento de Estantería



Proceso No 5: Proceso de Solvencia

Sub proceso No 1: Solicitud de Solvencias



BIBLIOGRAFIA

LIBROS

- Bateman Thomas S., Snell Scout A.
ADMINISTRACION UNA VENTAJA COMPETITIVA
Editorial Mc. Graw Hill
Cuarta Edición Año 2001
- Diccionario Enciclopédico Océano
Tomo I
Editorial Océano 2000
- M. Amorrea y G Gazzano de la Calidad
Primera Edición 2003.
- Administración de James Stoner, Edgar Freeman, Daniel Gilbert
Editorial Person
Sexta edición
- Chavenato Idalberto
ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS
Editorial Mc. Graw Hill
Quinta Edición Año 2000

- Comportamiento Organizacional Stephen P. Robbin, Person Hall
Décima Edición
- Sampieri Roberto Hernández
METODOS Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN
Editorial Mc. Graw Hill
Quinta Edición Año 2000
- Spendolini Michael J.
BENCHMARKING
Editorial Norma
Primera Edición Año 1999

FOLLETOS

- AENOR Editorial
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9000:2000
CEN Comité Europeo de Normalización
Diciembre 2000
- Comité de Gestión de Calidad de la Universidad Dr. José Matías Delgado
ANTECEDENTES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DR. JOSÉ MATÍAS DELGADO

TESIS

- Raúl Orlando Figueroa Sandoval

PROPUESTA PARA MEJORAR Y AMPLIAR LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE DE LA DIRECCION
GENERAL DE CORREOS DE EL SALVADOR

Junio 2005

INFORMACION ADICIONAL

- Memoria de labores 2003-2004 del Sistema de Gestión de Calidad
Universidad Dr. José Matías Delgado volumen II , marzo 2005
- CEN Comité europea de Normalización 2000 “Glosario Técnico
“Norma de Calidad ISO 9000:2000.