

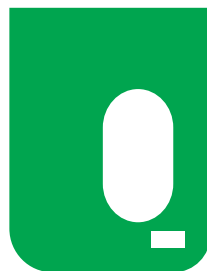
UNIVERSIDAD
DEL QUINDIO

**"PLAN ESTRATEGICO 2010 – 2014 PARA LA BIBLIOTECA DE LA
FUNDACIÓN LIDERAZGO CANADIENSE
INTERNACIONAL LCI"**

SONIA RUTH SARMIENTO PARRADO
CODIGO 91139

ARMENIA
UNIVERSIDAD DEL QUINDIO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES
PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA
Bogotá, Mayo de 2010





UNIVERSIDAD
DEL QUINDIO

**"PLAN ESTRATEGICO 2010 – 2014
PARA LA BIBLIOTECA DE LA FUNDACIÓN LIDERAZGO
CANADIENSE INTERNACIONAL LCI"**

SONIA RUTH SARMIENTO PARRADO
CODIGO 91139

Trabajo presentado como requisito parcial para optar al Título
Profesional en Ciencias de la Información y Documentación
Bibliotecología y Archivística

Director:
ALVARO ANTONIO MOLINA CAMEJO

ARMENIA
UNIVERSIDAD DEL QUINDIO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES
PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA
Bogotá, D.C. Mayo de 2010

Nota de aceptación:

Firma del presidente del
Jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

AGRADECIMIENTOS

*Primero que todo a Dios, a quien le debo todo.
A mi Esposo Carlos Lugo, por su incondicional apoyo a todo
momento.*

*A mis hijos Jessica, Nicolás y Valentina, por su paciencia y por
ser para mí,
mi mayor fortaleza.*

*A la LASALLE COLLEGE por su apoyo y por creer en mí para
entregarme la Biblioteca para que hiciera de ella y una fuente
del saber.*

*A mi hermana Nubia por su ayuda y colaboración en todo el
proceso educativo.*

*Al profesor Álvaro Antonio Molina, por su colaboración al
dirigir este trabajo.*

A todos los que siempre me apoyaron y creyeron en mí.



CONTENIDO

INTRODUCCION

TITULO "PLAN ESTRATEGICO 2010 – 2014 PARA LA BIBLIOTECAD E LA FUNDACION LIDERAZGO CANADIENSE INTERNACIONAL LCI"	9
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Identificación del Problema	10
1.2. Delimitación del Problema	11
1.3. Formulación del Problema	12
1.4. Objetivos de la Investigación	13
• Objetivo General	13
• Objetivos específicos	13
1.5 Justificación	14
• Justificación Teórica	14
• Justificación Metodológica	14
• Justificación Práctica	14
2. MARCO TEORICO	15
2.1 Antecedentes	15
2.2. Planeación Estratégica	16
3. MARCO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACIÓN	19
3.1. Tipo de Investigación	19
3.2 Población y Muestra	19
3.3 Instrumentos y Técnicas de Recolección	21
3.4 Técnicas de Análisis	21
3.5 Aplicación del Proyect	22
3.6 Procesamiento de Datos...	23
3.7 Análisis e Interpretación de Datos	24
4. BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS	25 - 31
5. ACCION TRANSFORMADORA	32
6. PLAN ESTRATÉGICO 2010 – 2014 PARA LA BIBLIOTECA DE LA FUNDACION LIDERAZGO CANADIENSE LCI	32



6.1	MOMENTO EXPLICATIVO	32
6.1.1.	Análisis Interno	43
6.1.2.	Análisis Externo	45
6.1.3	Matriz DOFA	48
6.2.	MOMENTO NORMATIVO	50
6.2.1.	Misión.....	51
6.2.2.	Visión	51
6.2.3.	Valores ...	51
6.3	MOMENTO ESTRATÉGICO	52
6.3.1	Estrategias Corporativas	52
6.3.2.	Estrategias Básicas	53
6.4	MOMENTO TÁCTICO – OPERACIONAL	54
6.4.1	Proyectos estratégicos	57
	Plan Estratégico 1: Portafolio de programas y servicios.	57
	Plan estratégico 2: Modernización física y tecnológica.	57
	Plan estratégico 3: Definición de la estructura orgánico administrativa de la biblioteca.	58
	Plan estratégico 4: Diseño e implementación de un programa de capacitación para los funcionarios.	59
	Plan estratégico 5: Implementación de un programa de desarrollo de colecciones.	59
	Plan estratégico 6: Gestión de recursos económicos.	60
	SINTESIS	61
	CONCLUSIONES	62
	BIBLIOGRAFIA	63
	ANEXOS	65
	TABULACION DE LA ENCUESTA	72



INTRODUCCION

La Biblioteca Universitaria, se considera el eje fundamental por el cual además de ser un importante centro cultural y de encuentro de usuarios, asume el nuevo reto de ser la puerta de acceso a la información y al conocimiento, en un contexto digital donde los recursos tecnológicos y físicos deben estar disponibles, a los usuarios en forma conjunta, para responder a unas necesidades informativas, culturales y educativas, dirigidas a la comunidad.

La Biblioteca universitaria debe encaminarse a modificar su propia colección, tanto cuantitativa, como cualitativamente, ampliando el tipo de soportes informativos, así como la modalidad de acceso a la información mediante la inclusión de nuevas tecnologías para su rápida y fácil recuperación, donde también hace parte importante la planta física para una mejor articulación y adecuación de los espacios de las salas para la realización de diferentes actividades y la inclusión de nuevos programas y servicios, lo que en definitiva permitiría mayor satisfacción de los usuarios, en el aprovechamiento de los recursos y el fortalecimiento de la imagen de la institución.

Pero para esto las bibliotecas deben mejorar aspectos referentes a los servicios, la colección, el edificio y el personal, ya que estos no pueden marchar por sí solos. Es necesario antes que todo definir un proceso de planificación que permita poner a funcionar conjuntamente cada uno de los recursos con que cuenta la biblioteca. Las bibliotecas deben planificar y organizar todas sus actividades de manera eficaz, para ello es necesario establecer planes y políticas de desarrollo, así como definir parámetros e indicadores que permitan evaluar los resultados obtenidos, el rendimiento y el grado de satisfacción de los usuarios.

Es evidente que en una sociedad basada en la información y el conocimiento, se caracteriza porque en las instituciones de educación superior se buscan satisfacer las necesidades de información de los individuos para los cuales sirven.

Este trabajo propone un plan estratégico proyectado al 2014 del cual se pretende brindar estrategias para que la administración de la Fundación Liderazgo Canadiense LCI, siembre las bases para adecuar la planta física de la Biblioteca de la Institución, el mejoramiento de los servicios, y la





inclusión de las nuevas tecnologías con el fin de satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

En esta investigación se presentan en el capítulo 1: las generalidades del proyecto: identificación, delimitación, formulación, objetivos y justificación del problema; en el capítulo 2 el marco teórico; en el capítulo 3 marco metodológico; el capítulo 4 el concepto de lo que debe ser una biblioteca universitaria; en el capítulo 5 la Acción transformadora y el capítulo 6 se desarrollará todo el Plan Estratégico 2010 – 2014 para la Biblioteca de la Fundación LCI, que se hace en cuatro momentos; momento explicativo donde se hace un diagnóstico y un análisis interno y externo de la entidad; momento normativo en donde se proponen los valores, misión y visión con que trabajará la Biblioteca; momento táctico se establecen los propósitos que se aspira a alcanzar; y momento táctico operacional en el que cada proyecto estratégico presenta un conjunto de tácticas que le permitirían llevarlos a cabo..

Finalmente, se espera que este trabajo sirva como guía para posteriores estudios y que sea aplicado en la Biblioteca de La Fundación Liderazgo Canadiense LCI, lo que permitirá controlar el futuro de la misma.



TITULO:

"PLAN ESTRATEGICO 2010 – 2014 PARA LA BIBLIOTECA DE LA FUNDACION LIDERAZGO CANADIENSE INTERNACIONAL LCI"

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Una las principales falencias de la Biblioteca de La Fundación LCI, radica en que los espacios de las salas no son suficientes para albergar a la cantidad de usuarios que se presentan diariamente a consultar, a leer o a trabajar en distintas actividades, lo que en muchas ocasiones ha obligado a los funcionarios de la biblioteca a adecuar espacios para la realización de trabajos, por la falta de espacio suficiente y en otros casos, se han dejado de realizar actividades referentes a la misma, ya que no existe una sala apropiada para este fin. Sumado a esto, la Biblioteca no cuenta con recursos tecnológicos suficientes tanto para realizar la búsqueda y recuperación de la información, como tampoco para el ingreso de datos en los procesos técnicos.

Son insuficientes los equipos para el acceso a Internet, a bases de datos bibliográficas especializadas y no existe un catálogo en línea, además los pocos computadores que hay, no son suficientes para consultar Internet. De igual forma no existe un sitio para patronar y hacer maquetas y la biblioteca la utilizan para trabajar en estas actividades.

El material bibliográfico es insuficiente y además, son muy escasos las publicaciones periódicas y los materiales audiovisuales.

Los problemas que se plantean han sido observados y cuantificados en la Biblioteca, que se han confirmado según información brindada por el Coordinador (Sonia Sarmiento) de la biblioteca.

Para llevar a cabo este proyecto se plantea un Plan estratégico 2010 - 2014 del cual se pretende brindar sugerencias con el fin de establecer cambios en la infraestructura y funcionamiento de la Biblioteca.

Estos cambios se proyectarían en la ampliación y adecuación del edificio para las salas de lectura, Internet y para la prestación de un mejor servicio.



Planteará estrategias de mejoramiento para que la administración de la Institución asigne presupuesto para gestionar mejoras en los aspectos principales que se deben tener en cuenta para la prestación de un buen servicio en La Biblioteca de la Fundación LCI, como son la adecuación del edificio, mejoramiento de los equipos, el mobiliario, el talento humano, la colección y los programas y servicios.

En este sentido cabe preguntarse:

Las instalaciones de la Biblioteca tienen suficiente espacio y están acondicionadas para permitir el desarrollo de las actividades que se realizan en una biblioteca?

¿Si son suficientes y apropiados los recursos con que cuenta la Biblioteca de La Fundación LCI, para prestar un adecuado servicio?

Si se hace necesaria la implementación de servicios y programas que garanticen el libre acceso de la comunidad a la información, la lectura, la cultura y el conocimiento?

¿Cuáles son las estrategias que le permitirían a la Biblioteca de La Fundación LCI, establecer cambios en la infraestructura y funcionamiento de la Biblioteca, con el fin de lograr el desarrollo del centro de información?

1.1 Identificación del Problema

La Biblioteca de La Fundación Liderazgo Canadiense Internacional LCI, debe ser vista no solo como espacio exclusivo para la guarda y conservación de libros, sino también como el lugar de realización de tareas académicas, investigación y transmisión de conocimiento, donde poco a poco se cambie a un nuevo concepto, en el que se vean involucradas las nuevas tecnologías de la información y comunicación y sea notorio la adecuación de espacios y la planta física en general, mejorando la adquisición de material bibliográfico en diferentes formatos y la incorporación de nuevos servicios que tienen mucho más en cuenta a la comunidad para la cual sirve, logrando ser un centro de información, cultural y del conocimiento.



En cuanto a la colección, cabe afirmar que aunque esta ha aumentado en cantidad, todavía es insuficiente y además, la totalidad de registros no alcanzan para satisfacer la demanda de usuarios que diariamente consulta en la biblioteca, especialmente en áreas como arte, diseño, obras generales, enciclopedias de temática general y bases de datos especializadas, además no se puede brindar préstamo porque no hay ejemplares suficientes.

La Biblioteca alberga los materiales más como depósito que como propia biblioteca. Por otra parte, son muy escasos las publicaciones periódicas y los materiales audiovisuales.

El acondicionamiento de los espacios para la sala de lectura es muy incomodo y pequeño, y esto hace que los estudiantes prefieran ir a otros sitios a consultar.

Aunque existen algunos servicios, como el de referencia, que logra medianamente satisfacer las necesidades de una parte de la comunidad, faltan otros que permitan la integración de la Biblioteca con los usuarios y su acceso a actividades de tipo académico, culturales y de lectura, como por ejemplo, la formación de usuarios, el acceso a Internet, el catálogo en línea, el intercambio de información con otras instituciones, las salas de lectura para grupos, entre otros. Sumado a esto, la Biblioteca ofrece venta de materiales para los programas, razón que difiera totalmente a la función y misión de la unidad de información.

Con todo esto el acondicionamiento y mejoramiento de la planta física y la inclusión de las nuevas tecnologías se hace necesario para mejorar y satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

1.2 Delimitación del Problema

En el caso de la Biblioteca de la Fundación Liderazgo Canadiense LCI, que si bien ha presentado un proceso de desarrollo en los últimos cuatros años, en lo que se refiere a infraestructura, mobiliario, colección, equipos, programas y servicios, y aunque el cambio ha sido notable, aún existen deficiencias en los anteriores y en otros aspectos, que no están de acuerdo con las necesidades de información de la comunidad universitaria, la población del área de influencia, y las directrices y pautas recomendadas por la UNESCO y el Ministerio de Educación.





De acuerdo con los estándares del Ministerio de Educación Nacional para las bibliotecas de las Instituciones de educación superior, estas presentan características relacionadas con la adecuación de espacios y ambientes cómodos y apropiados, con el desarrollo de programas acordes con la institución, el diseño de servicios orientados a la satisfacción de necesidades e intereses de los usuarios y el desarrollo de una infraestructura que permita el acceso a la información a través de la tecnología.

En este sentido es primordial el diseño de lineamientos que permitan el desarrollo de la Biblioteca de la Fundación LCI, para que esta sea vista como una institución sociocultural que acerque los recursos propios de una biblioteca de educación superior, que no tenga limitantes de espacio, ni de tiempo para que pueda ofrecer sus servicios en cualquier momento y lugar de acuerdo a las nuevas tecnologías de la información, en igualdad de condiciones a los diferentes tipos de usuarios.

1.3 Formulación del Problema

Una las principales falencias de la Biblioteca de La Fundación LCI radica en que los espacios de las salas no son suficientes para albergar a la cantidad de usuarios que se presentan diariamente a consultar, a leer. Sumado a esto, la Biblioteca no cuenta con recursos tecnológicos suficientes tanto para realizar la búsqueda y recuperación de la información, como tampoco para el ingreso de datos en los procesos técnicos.

Son insuficientes los equipos para el acceso a Internet, no hay bases de datos bibliográficas especializadas y además hace falta un catálogo en línea que cumpla con las especificaciones de calidad, sumado a esto los pocos computadores que hay, no son suficientes para consultar Internet. De igual forma no existe un sitio para patronar y hacer maquetas y la biblioteca la utilizan para trabajar en estas actividades.

Se hace necesario elaborar un plan de acción para fortalecer estas falencias; en este plan es importante porque, si bien se está trabajando sobre ello, es necesario elaborar un Plan de mejoramiento para la Biblioteca de La Fundación LCI, porque no es suficiente lo que se ha podido mejorar en materia de adecuación de espacios, programas y servicios, equipos, colección y personal. Además las falencias siguen siendo notorias si se tiene en cuenta que la Biblioteca es la principal fuente de información de la comunidad universitaria.





En tal sentido, con esta propuesta se pueden reducir factores de inconformidad y quejas, que nos ayudan a aumentar el acceso a la información y hacer a la comunidad participativa de la democracia y de la biblioteca en general, logrando así mejorar las condiciones de acceso de nuestros usuarios.

1.4 Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Diseñar y proponer un Plan Estratégico 2010 - 2014 que contribuya al desarrollo de la Biblioteca Fundación Liderazgo Canadiense Internacional LCI, en el que se brinden las estrategias mínimas necesarias para el mejoramiento de la infraestructura, el equipamiento tecnológico y físico y la dotación bibliográfica, así como la implementación de servicios y programas que impulsen y a la vez permitan el acceso a la información, la cultura y el conocimiento con el fin optimizar sus espacios y darle el posicionamiento que como unidad de información merece.

Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico que permita determinar cuál es el estado actual de la Biblioteca LCI, mediante la identificación de las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas.
- Establecer un plan estratégico y operativo con el fin de llevar a cabo las acciones propuestas.
- Sugerir el plan de acción para optimizar la planta física y las instalaciones necesarias de la biblioteca para el óptimo desarrollo de los servicios y las actividades académicas que presta.
- Generar estrategias de mejoramiento para los directivos de la institución en pro del mejoramiento de la biblioteca, tanto en la prestación de sus servicios como de sus usuarios
- Definir a manera de propuesta, la Misión, la Visión y los valores de la Fundación Liderazgo Canadiense Internacional LCI.



- Plantear la necesidad de instalar nuevas herramientas tecnológicas adecuadas para el mejoramiento de la prestación de los servicios (computadores para el catálogo en línea, aumento de computadores para el acceso a Internet, adquisición de bases de datos especializadas, establecer convenios con otras institución para compartir información especializada, unirnos a redes de bibliotecas virtuales, establecer suscripciones digitalizadas, adecuación de estantería, agregar cubículos de lectura, acceso a circulación y préstamo, servicio de referencia, etc.

1.5 Justificación

De acuerdo con los estándares del Ministerio de Educación Nacional para las bibliotecas de las Instituciones de educación superior, estas presentan características relacionadas con la adecuación de espacios y ambientes cómodos y apropiados, con el desarrollo de programas acordes con la institución, el diseño de servicios orientados a la satisfacción de necesidades e intereses de los usuarios y el desarrollo de una infraestructura que permita el acceso a la información a través de la tecnología.

En este sentido es primordial el diseño de lineamientos que permitan el desarrollo de la Biblioteca de la Fundación LCI, para que esta sea vista como una institución sociocultural que acerque los recursos propios de una biblioteca de educación superior, que no tenga limitantes de espacio, ni de tiempo para que pueda ofrecer sus servicios en cualquier momento y lugar de acuerdo a las nuevas tecnologías de la información, en igualdad de condiciones a los diferentes tipos de usuarios.

• Justificación Teórica

Este Plan pretende establecer las pautas necesarias, para que en la Biblioteca de La Fundación LCI, se puedan gestionar mejoras acordes con las directrices y pautas establecidas por las autoridades Nacionales e internacionales, en relación con las bibliotecas universitarias, con el fin de que la comunidad logre un acceso a la información, la cultura, la lectura y el entretenimiento, mediante unos adecuados y suficientes recursos de infraestructura, tecnológicos, bibliográficos, y de programas y servicios. Esto permitiría el desarrollo de la biblioteca, propia de la comunidad para la cual sirve.



● **Justificación Metodológica**

Para lograr los objetivos propuestos, por medio de encuestas, se recopiló la información necesaria para la realización del diagnóstico con el fin de analizar las falencias detectadas en la observación. Se utilizó la bibliografía disponible respecto a las bibliotecas universitarias, que se hayan producido tanto a nivel nacional como internacional, por organismos y personas facultados en este ámbito, para argumentar todos los procesos que se pretenden realizar, además de la información brindada por las personas que laboran directamente con la Biblioteca Fundación Liderazgo Canadiense Internacional LCI.

● **Justificación Práctica**

Mediante este Plan se pretende brindar estrategias de mejoramiento para que la administración de la Biblioteca pueda gestionar mejoras en los aspectos principales que se deben tener en cuenta para la prestación de un buen servicio en una biblioteca universitaria, como son el edificio, los equipos, el mobiliario, el talento humano, la colección y los programas y servicios.

2. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes

Este proceso supone la participación activa de los actores organizacionales, la obtención permanente de información sobre sus factores clave de éxito, revisión, monitoria y ajustes periódicos para que se convierta en un estilo de gestión que haga de la organización un ente proactivo y anticipatorio.

La Planeación Estratégica constituye un proceso de desarrollo que permite la toma de decisiones, que busca orientar y promover, de acuerdo con las condiciones de determinados momentos, las transformaciones que se desean. Al llevar a cabo un plan estratégico, se pretende determinar el propósito, los objetivos, la dirección y las prioridades de una empresa; proporcionar un marco de acción para el desarrollo de políticas y toma de decisiones; contribuir en la efectiva asignación del uso de recursos; y advertir temas críticos y riesgos, así como fortalezas y oportunidades.

La Planeación Estratégica establece un conjunto de directrices y pautas



generales de acción que las administraciones diseñan en función de un programa y de unas prioridades a las que se les ha realizado una asignación de recursos y teniendo en cuenta sus principios y sus funciones. Entre los principios de la Planeación Estratégica están:

- Determinar los objetivos, lo que se quiere lograr.
- Elasticidad, que sea flexible ante las posibles modificaciones que puedan presentar en el tiempo.
- Equilibrio, debe existir armonía y coherencia en el proceso.
- Sencillez, evitar las complicaciones.
- Uniformidad y continuidad.
- Utilización racional de los recursos, que no sobre pero que tampoco falte nada

En cuanto a las funciones de la planeación se pueden determinar las siguientes:

- Función organizativa, define la estructura orgánico – administrativa de una entidad.
- Función de racionalización, determina el uso óptimo de los recursos disponibles para evitar el desperdicio o mal uso de estos.
- Función de previsión, prevé los recursos que serán necesarios para el cumplimiento de los fines, objetivos y metas que la entidad se proponga.
- Función de coordinación, hace que los fines y objetivos institucionales se cumplan de manera interrelacionada o complementaria evitando gastos innecesarios de recursos y tiempo.

2.2 Planeación Estratégica



La planeación estratégica, (en adelante PE), es un proceso que se ha venido aplicando desde la década de los setenta en empresas que quieren

conseguir sus objetivos y para asegurar su éxito en el futuro. Hoy día este proceso está adquiriendo mayor importancia debido a los constantes cambios en las organizaciones y a los recortes financieros a los que ellas se tienen que enfrentar. La PE es la primera fase del proceso administrativo, que permite orientar las acciones que se llevarán a cabo en determinada actividad; lo cual involucra entre otros aspectos “la fijación y selección de diversas alternativas, la determinación de las normas y políticas que las orientarán, la secuencia de las operaciones y tareas a realizar, expresadas en términos de tiempo, recursos y medios necesarios para su puesta en marcha”¹.

Por medio de la PE se puede conocer y comprender el entorno de una organización para así debilitar los aspectos negativos y superar los positivos a favor de la visión, la misión y los objetivos de la empresa, los cuales se establecen teniendo en cuenta sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas.

Para Serna Gómez, la PE se define como “el proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan información pertinente, interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así como su nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro”²

El planteamiento de este autor sirve para este trabajo porque: a nivel de las bibliotecas, los beneficios de implementar un plan estratégico redundan en los siguientes aspectos:

- Mayor confianza en la biblioteca: los usuarios tendrán la seguridad de estar en una institución que les permita satisfacer sus necesidades de información eficiente y efectivamente.
- Mejor prospecto financiero para la biblioteca: los recursos serán mejor aprovechados.

¹ PINTO VILLATORO, Roberto. Planeación Estratégica de Capacitación Empresarial. México D. F: Mc Graw Hill, 2000. 72 – 86 p.

² SERNA GÓMEZ, Humberto. Gerencia estratégica: Planeación y Gestión, Teoría y Metodología. 7ª ed. Santafé de Bogotá: 3R, 2000. p. 17





- Mejora la moral y motivación del personal: habrá sentido de pertenencia, los funcionarios se sentirán satisfechos de trabajar por su institución y de prestar un mejor servicio.
- Mejora las relaciones laborales y el espíritu de equipo: existirá una mejor cultura organizacional y trabajo de equipo.
- Mejora la satisfacción del cliente: el cliente estará complacido de los beneficios que la biblioteca le brinde y siempre acudirá a ella.
- Mejora las relaciones público - usuario: habrá mejor comunicación y confianza para solicitar información según las necesidades de los usuarios.
- Mayores servicios efectivos y relevantes: se podrá implementar nuevos servicios y programas de acuerdo a la tipología y a las necesidades de usuarios.
- Mejor imagen de la biblioteca y del personal: la biblioteca será vista como una institución de calidad, con buenos recursos y buenos servicios.
- En el planteamiento de Pinto, Roberto en la bibliografía citada sirve para el planteamiento que permite orientar las acciones que se llevarán a cabo en determinada actividad para el análisis de esta información.



3. MARCO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación

La presente investigación es de carácter eminentemente descriptiva ya que para llevarla a cabo, el trabajo se ha basado en el método de observación y de acuerdo a como plantea Hugo Cerda, señala que la observación "es el acto de representar, reproducir o figurar a personas, animales o cosas, se deben describir aquellos aspectos mas característicos, distintivos y particulares de estas personas, situaciones o cosas, o sea, aquellas propiedades que las hacen reconocibles a los ojos de los demás"³

Esta investigación es de tipo descriptivo, en la cual se examina un tema o problema poco estudiado y describe eventos o situaciones, especificando las cualidades de personas, grupos, comunidades u otro fenómenos que haya sido sometido a análisis; en este caso es la Biblioteca de La Fundación Tecnológica Liderazgo Canadiense LCI, en la cual se identifican y se describen aspectos que tienen que ver con la infraestructura, la colección, la tecnología y los servicios, e igualmente se identifican características de la población a investigar.

3.2 Población y Muestra

Población

Metodológicamente hablando, la población comprometida en este estudio es la comunidad de estudiantes en este caso, la comunidad asciende a 730 estudiantes los cuales presentan características homogéneas.

Muestra

Inicialmente se aplicó el cuestionario a los dos funcionarios de Biblioteca de la Fundación LCI, quienes constituimos el 100% de los empleados de la Biblioteca.

³ Cerna, Hugo. Metodología de la Investigación para estudiantes de Contabilidad. {en línea} URL: http://www.ccc.uprh.edu/download/modulos/ADEM_MDLIPEDC.pdf. (Consulta: 10 de noviembre de 2009)





En este sentido, para obtener el tamaño de la muestra, teniendo en cuenta la población de la comunidad universitaria se aplicó la siguiente formula:

$$n = \frac{N Z^2 PQ}{Z^2 PQ + N E^2}$$

Donde:

N: es el valor correspondiente al total de la población (730 estudiantes).

Z: es el valor correspondiente al nivel de confianza y se obtiene de las tablas de la distribución normal:

Para un nivel de confianza del 90% $Z = 1.645$

Para un nivel de confianza del 95% $Z = 1.96$

Para un nivel de confianza del 99% $Z = 2.58$

Varianza Poblacional corresponde a:

P = Probabilidad de que suceda el evento.

Q = Probabilidad de que no suceda el evento.

Cuando no se conoce estos valores se asumirá 0.5 para cada uno, puesto que corresponden a los valores que dan la máxima variabilidad en el producto de P por Q.

E = Margen estimado de error del muestreo. Puede ir de 1 a 10%
Entonces:

N: 730

Z: 1.96

P: 0.5

Q: 0.5

E: 0.001

Aplicando se obtiene:

$$N = \frac{730 \times (1.96)^2 \times (0.5)(0.5)}{(1.96)^2 \times (0.5)(0.5) + 730(0.001)^2} = 7 \text{ encuestas}$$



Según el resultado de la fórmula se debieron aplicar 7 encuestas

3.3 Fuentes y Técnicas de Recolección de Información

- **Fuentes primarias**

Básicamente se han utilizado tres técnicas de recuperación de información:

La observación; a través de ella se pudo conocer aspectos inherentes al comportamiento y las características de la situación de la Biblioteca en forma directa tal y como se presenta.

Para efectos de la investigación, la situación que se percató se encuentra plasmada en una ficha técnica (Ver anexo A), en la que se presentan datos concernientes con las condiciones físicas del estado de la colección y la infraestructura.

La entrevista; aplicada a la coordinadora de la Biblioteca, quien por ser la principal conocedora de las circunstancias por las que atraviesa esta unidad de información, expreso claramente aspectos positivos y negativos de la Biblioteca, sus planes para con ella y la causa de los inconvenientes presentados, Sonia Ruth Sarmiento, quien me encuentro a la cabeza de esta biblioteca desde mayo de 2005.

La encuesta; aplicada a usuarios de la Fundación LCI, quienes opinan al respecto de la situación que perciben de la Biblioteca y lo que esperan de ella.

Los cuestionarios aplicados a los tres segmentos fueron de tipo mixto, en donde se realizaron preguntas abiertas que permitieron que los participantes manifestaran explícitamente sus opiniones; y cerradas, en las cuales los encuestados tuvieron dos o más opciones de respuestas tanto personal como relacionadas con la Biblioteca. (Ver anexos B y C).

Antes de aplicar la encuesta se realizó una prueba piloto, para comprobar que las preguntas del cuestionario final no presentaran ambivalencia y que los encuestados pudieran resolverlo sin ninguna dificultad. Igualmente, esta prueba permitió realizar algunas correcciones en cuanto a redacción y claridad de las preguntas.



● Fuentes secundarias

Para el desarrollo de esta investigación, se obtuvo información pertinente, adecuada y actualizada extraída de artículos consultados en Internet, libros y revistas las cuales se detallan en la bibliografía respectiva.

3.4 Técnicas de Análisis

En este punto se hará una descripción de las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro y tabulación.

En lo referente al análisis, se definirán las técnicas lógicas (inducción, deducción, análisis, síntesis), o estadísticas, que serán empleadas para descifrar lo que revelan los datos que sean recogidos.

Se tendrán en cuenta los aspectos administrativos donde se indicarán los recursos para la ejecución de la investigación. Como también se tendrán en cuenta los recursos humanos y finalmente los recursos financieros.

3.5 Aplicación del Proyecto

La biblioteca es el corazón de la universidad, ocupando un lugar central y básico, como un recurso que se ocupa y sirve a todas las funciones de una institución de educación superior: enseñanza e investigación, en la creación de nuevo conocimiento y la trasmisión a la posteridad de la ciencia y la cultura del presente.

El papel principal de la biblioteca universitaria es el educativo, pero no como un mero depósito de libros unido a una sala de lectura, sino como un instrumento dinámico de educación.

La función de la biblioteca universitaria es jugar una parte distinta e indispensable en el objetivo básico de la universidad, animando al estudiante a la búsqueda personal e individual del conocimiento y del saber; en cuanto al personal de la biblioteca no deberá interesarse tanto por las tareas rutinarias y administrativas, sino que se ha de inclinar por la promoción del estudio y del conocimiento, la verdadera tarea del bibliotecólogo es formar al estudiante para que se forme a sí mismo.



De forma significativa es necesario señalar un dato estadístico como introducción al tema, es que la mayoría de las universidades asignan a la biblioteca un presupuesto del 4 o 5 %, los obstáculos son: el que la biblioteca se ve como un pozo sin fondo y con una capacidad de expansión infinita, por lo que siempre se busca una meta inalcanzable, la biblioteca tampoco puede ejercer una presión, y tampoco existe un análisis serio de costo beneficio de la aportación de una biblioteca a su universidad.

Del total de presupuesto que se le asigna a una biblioteca un 50 % va dedicado al capítulo de personal y el 35 % para adquisiciones, y dentro de este el presupuesto de suscripción a revistas supera el destinado a la compra de libros.

3.6 Procesamiento de Datos

Se procederá a clasificarlos de acuerdo con el conjunto de variables presentes en esta investigación.

Una vez tabulada la información se someterá a técnicas matemáticas de tipo estadístico con su debida presentación de gráficos y figuras, también se someterá a tratamiento de tipo electrónico como lo es las herramientas de Excel para determinar si es viable o no el proyecto se empleó.

El “Tratamiento de Análisis y Síntesis de los datos de información” constituye aspecto importante ya que permite identificar los elementos o las partes que conforman el problema objeto de estudio en su dimensión de las relaciones de causas y efectos entre ellos cabe mencionar las variables que se van a analizar entre ellas tenemos:



Las variables identificadas en esta investigación, se representan en el siguiente cuadro:

VARIABLES	SUBVARIABLES
USUARIOS	Edad Sexo
INFRAESTRUCTURA	Física Administrativa Tecnológica
COLECCION	Cantidad Actualidad Pertinencia Disponibilidad
PROGRAMAS Y SERVICIOS	Variedad Alcance Periodicidad
TALENTO HUMANO	Amabilidad Recursividad Disponibilidad

3.7 Análisis e Interpretación de Datos

A partir de la recolección de los datos, mediante la observación, la aplicación de los correspondientes encuestas y las entrevistas hechas a la comunidad educativa y teniendo en cuenta el marco teórico se pudo detectar que aunque la institución tiene condiciones positivas, requiere de una optimización para un mejor funcionamiento y una mayor satisfacción de los usuarios internos y externos. También se aplicará una matriz DOFA





UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

4. BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Concepto y función

En opinión de un informe dado por la University Grants Committee en 1977, en el prólogo que realizó WOLFENDEN afirmaba que la biblioteca es el corazón de la universidad, ocupando un lugar central y básico, como un recurso que se ocupa y sirve a todas las funciones de una universidad: enseñanza e investigación, creación de nuevo conocimiento y la transmisión a la posteridad de la ciencia y la cultura del presente.

Pero a pesar de esta afirmación existe un vacío entre las palabras y la acción.

GELFAND en "University Libraries for developing countries" Unesco, 1968. Dice que el papel principal de la biblioteca universitaria es el educativo, pero no como un mero depósito de libros unido a una sala de lectura, sino como un instrumento dinámico de educación.

Para Leonard JOLLEY en "the function of the university libraries" la función de la biblioteca universitaria es jugar una parte distinta e indispensable en el objetivo básico de la universidad, animando al estudiante a la búsqueda personal e individual del conocimiento y del saber; en cuanto al personal de la biblioteca no deberá de interesarse tanto por las tareas rutinarias y administrativas, sino que se ha de inclinar por la promoción del estudio y del conocimiento, la verdadera tarea del bibliotecólogo es formar al estudiante para que se forme a sí mismo.

Presupuesto

De forma significativa es necesario señalar un dato estadístico como introducción al tema, es que la mayoría de las universidades asignan a la biblioteca un presupuesto del 4 o 5 %, los obstáculos son: el que la biblioteca se ve como un pozo sin fondo y con una capacidad de expansión infinita, por lo que siempre se busca una meta inalcanzable, la biblioteca tampoco puede ejercer una presión, y tampoco existe un análisis serio de costo-beneficio de la aportación de una biblioteca a su universidad.



Del total de presupuesto que se le asigna a una biblioteca un 50 % va dedicado al capítulo de personal y el 35 % para adquisiciones, y dentro de este el presupuesto de suscripción a revistas supera el destinado a la compra de libros.

Es importante señalar que parte de los créditos se emplea en comprar ejemplares múltiples de libros de texto para estudiantes; una solución sería comprar tres ejemplares, dos de ellos sujetos a préstamo y otro en la sección de reserva.

De la consideración anteriormente reseñada de ver a la biblioteca como el punto neurálgico de la universidad, este órgano debe de ser sostenido financieramente de la forma adecuada y apropiada. Siendo un apoyo financiero estable la clave para una buena planificación.

El personal

Los modelos de organización del personal varían en su estructuración, el más tradicional y principal es el piramidal, con un director de la biblioteca universitaria a la cabeza y el personal titulado a distintos niveles por debajo de él.

Hace unos años el modelo general estaba basado en las funciones, pero actualmente se tiende más hacia la especialización por materias (departamento de adquisición, catalogación, servicios al lector, colecciones especiales.. etc.) siendo el director la piedra angular de la supervisión y coordinación.

Una biblioteca universitaria es una institución de servicio y la calidad de su servicio depende en primer lugar de la calidad de su personal, muy en relación con esto esta la formación del personal, últimamente mas vinculada a la universidad por medio de las Escuelas bibliotecológicas.

La Universidad de Bibliotecología y Documentación con una formación más integra que la meramente técnica que anteriormente caracterizaba al personal que salía de academias y cursillos.

La labor principal que debe desempeñar el director de la biblioteca universitaria debe ser la promoción del estudio y de la enseñanza, y sólo en segundo lugar la administración.



La labor del director es prever y planificar para trazar el desarrollo óptimo de la biblioteca, así como identificar las funciones y actividades que se llevarán a cabo y asignar las responsabilidades y tareas de cada unidad.

La Colección

La dinámica de una biblioteca universitaria tiene que estar en el uso que se haga de sus colecciones, la búsqueda del crecimiento por el crecimiento puede amenazar esta dinámica llevando a un descuido del uso adecuado de los libros.

La selección ha de configurar un fondo bibliográfico que este de acuerdo con el carácter dual de una universidad, por una parte la enseñanza y por la otra la investigación; facilitando materiales de estudio y de aprendizaje para los alumnos del primer ciclo y materiales de investigación para el resto de la universidad.

La más problemática es la selección de materiales de investigación, pues no suelen estar debido a su naturaleza y la de las propias investigaciones que lleven a cabo la universidad tan definidos como los materiales de interés general y los dedicados a una formación inicial y exhaustiva. En opinión de PAFFORD en "Book selection in the university library" extraído del Bulletin for libraries de la Unesco, nº 27, pone de manifiesto que en la selección ha de estar bien representada de obras de referencia y obras básicas especializadas, incluyendo las revistas, pero también necesita grandes colecciones de lo que llamamos documentos secundarios (Catálogos de las principales bibliotecas, bibliografías nacionales y por materias, listas de libros en venta, catálogos colectivos de revistas, abstracts, índices, bibliografías de tesis y tesinas, trabajos en realización, directorios, etc.).

Política de selección

Ya que una selección exhaustiva y universal es imposible, aunque toda producción impresa sea en potencia útil para la investigación. Por lo tanto habrá que proceder al establecimiento de unas prioridades en la adquisición. Parece universalmente aceptado que esta responsabilidad ha de ser compartida entre el personal bibliotecario y el docente, pero en opinión de Robert MILLER hay una clara tendencia a que la selección sea hecha por el personal docente, con un casi completo dominio de la selección.



Las revistas

Para P. OLLUM, la biblioteca universitaria es un lugar dinámico y este dinamismo reside en amplias colecciones de revistas de todos los campos de investigación, por la rápida comunicación de la investigación, aprender del trabajo en curso. Colección de los alumnos del primer semestre.

La selección y adquisición de este tipo de material es fácil y poco costosa; no obstante se tiene que considerar la compra de varios ejemplares de una misma obra, sin que haya unos parámetros de cuantificación válidos a nivel general, dependiendo el número de ejemplares de circunstancias diversas.

Bibliotecas de departamento

En principio el objetivo perseguido con la creación de bibliotecas departamentales era proporcionar material de investigación a los docentes, aunque en la actualidad la práctica también se ha extendido al alumnado, concentrándose exclusivamente en la investigación.

Uno de los problemas viene dado por el alto grado de duplicación antieconómica con respecto a la biblioteca universitaria.

Aunque este punto es discutible; tiene una ventaja considerable por su proximidad a los que investigan y estudian una materia determinada, siendo más efectiva a los lectores al presentar una colección limitada, compacta y especializada, en oposición a otra grande y dispersa.

Aunque un requisito importante es que debe de dársele la máxima prioridad a la biblioteca central, la cual nunca deberá ser privada de fondos debido a inversiones irresponsables en bibliotecas departamentales. Al menos han de darse algunas condiciones, como que estas estén integradas en la colección principal, supervisada y catalogada por la biblioteca principal, y con posibilidad de acceso a cualquier lector de otra especialidad, más cuando hoy en día se tiende a la investigación interdisciplinaria. Otra dificultad añadida de la descentralización viene dada por la dificultad de control administrativo que puede conllevar. Aunque en el sistema descentralizado es indudable el servicio especializado que presta a los investigadores que utilizan esta colección, mejorando las bibliotecas universitarias como bibliotecas de investigación.



Lo ideal, sería una biblioteca centralizada, aunque por diversos motivos como la disponibilidad de un edificio adecuado, junto a la proximidad de sus usuarios, esto se hace difícil, pero aboga por la importancia de las nuevas tecnologías en lo que llama centralización coordinada, que sería el acceso mediante una red a todos los materiales de la universidad.

Gestión de la colección

Los problemas de investigar el material poco usado no son nuevos; se da como respuesta más aceptada un examen exhaustivo de los depósitos cada 5 años, para retirar los libros menos usados a otro lugar; no se trata solamente de un problema de espacio físico, sino además en un fondo abierto puede dificultar al lector a acceder al material “vivo”.

Proceso técnico

La tendencia general es unificar todas estas tareas en un servicio especializado, dedicado únicamente a la tarea encomendada; de esta manera han surgido servicios de adquisición centralizados que se ocupan de gestionar los pedidos que son remitidos desde las distintas bibliotecas de las facultades, lo cual supone una descarga de trabajo que se puede invertir en otro tipo de tareas más creativas. Al igual ocurre con los servicios de catalogación y clasificación, pero corremos un gran riesgo, pues si por una parte unifica el catálogo, corremos el peligro de que la descripción que se hace en un servicio centralizado, no se adecue a las necesidades reales del personal que va a utilizarlo, pudiéndose resentir la accesibilidad de estos. Otro punto es que se rompe el nivel de especialidad del bibliotecólogo en una rama concreta.

Es necesario también añadir que es igualmente arriesgado el dispersar la catalogación y la clasificación entre personas diferentes, o en servicios diferentes.

Un sistema facilitado por las nuevas tecnologías ha sido la creación de redes cooperativas de bibliotecas universitarias. Aquí se hace necesaria la distinción entre red y sistema, sistema implica una jerarquización, mientras que red solamente supone una cooperación de determinadas funciones o materiales puestos en común para mejorar el servicio sin que haya un nivel jerárquico, a modo de ejemplo una red sería: la red de bibliotecas universitarias Colombianas; y sistema sería el servicio de





bibliotecas de las universidades, con una biblioteca central de facultades, públicas , etc.

La creación de cooperativas ha cambiado radicalmente los procedimientos y formas de trabajo. En este tipo de sistemas los gastos son también compartidos, con lo cual pequeñas bibliotecas que anteriormente no podían acceder a nuevos servicios que de otra manera hubieran excedido sus posibilidades.

Ejemplos de este tipo encuentran en el mundo anglosajón con la BLCMP o "Library Services Limited", incluso se ha acudido a servicios no estrictamente universitarios como al OCLC (On line Centre Library Computer), con más de 8 millones de registros con acceso "on line"

SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Préstamo

Las bibliotecas universitarias están a libre disposición de la comunidad universitaria, aunque suele haber diferencias entre las diversas categorías de usuarios (alumnos y profesores) respecto al número de volúmenes y periodo de préstamo, aunque ha habido intentos de introducir sistemas más equitativos más en función del tipo de material que del tipo de usuario.

Por otra parte las bibliotecas universitarias tienen la necesidad de intervenir en la red nacional e internacional de préstamo interbibliotecario.

Servicio de referencia y de información Todos los materiales deben de ser accesibles y altamente disponibles desde la demanda de información en el mostrador de la biblioteca hasta la información "on line" de fuentes externas de la biblioteca, compilar listas de lecturas con el personal docente, comunicar a los profesores detalles de publicaciones interesantes para su trabajo y asesorar sobre las técnicas de búsqueda de información.

Sólo se podría ver la biblioteca universitaria como "el corazón de la universidad" cuando funcionara como un sistema de información.

Aunque las restricciones presupuestarias han llevado a la mayoría de las bibliotecas universitarias a controlar la demanda de búsquedas en fuentes externas mediante la imposición de algún tipo de tasas directas a los usuarios.



En un inmediato futuro la calidad de una biblioteca universitaria, no se medirá por sus propios recursos, sino por la variedad creciente de fuentes, tanto internas como externas, por las que pueda proporcionar información (DE GENNARO, R. "Information technology").

Las bibliotecas universitarias ocupan un puesto central en el proceso de la comunicación de la información.

Orientación al lector

La biblioteca universitaria tiene una clara función en la formación; y por tanto es importante que a los lectores se les informe sobre su uso. Ya que en este país, ante la inexistencia de bibliotecas escolares y en las enseñanzas medias; o al menos bibliotecas en su sentido estricto, el alumno llega a la universidad no familiarizado con los sistemas de obtención de información, de clasificación e incluso de su propio uso, que debiera estar garantizado en los primeros años de aprendizaje.

Cooperación

La eficacia de una biblioteca universitaria debería poder subvenir todas las necesidades, pero hay un margen de incapacidad que es inevitable, y más a la vista de algunos de los trabajos de investigación que se hacen, por lo tanto no hay ninguna biblioteca universitaria que pueda alcanzar la autosuficiencia. Entre los medios para superarla está el de explotar todos los medios con otras bibliotecas, sin perjuicio de su propia eficacia.

La cooperación adquiere diversas formas:

- Préstamo interbibliotecario
- Iniciativas bibliotecarias nacionales e internacionales (intercambio de Información digital)
- Facilidades para el estudio en diversas bibliotecas
- Adquisición cooperativa (ACIET)
- Cooperativas de mecanización.



5. ACCION TRANSFORMADORA

Uno de los requisitos para lograr y mantener buenos resultados en el proceso de enseñanza aprendizaje es la disponibilidad de una buena biblioteca así como los recursos tecnológicos y la infraestructura adecuados y suficientes para cumplir con los objetivos planteados en los planes y programas de estudio y, de esta manera, garantizar que los usuarios adquieran los conocimientos y habilidades necesarias para enfrentar la difícil competencia en el campo laboral. El profesional por su parte, sólo podrá lograr niveles de excelencia y productividad si cuenta con las herramientas adecuadas para su desarrollo.

El interés y el trabajo colectivo por parte de la comunidad de usuarios, así como el apoyo decidido de las autoridades de la Fundación, han logrado en los últimos tres años impulsar, aunque no en la medida de lo deseado, el uso de la biblioteca y los recursos tecnológicos.

Los requerimientos actuales y futuros de la biblioteca obligan a establecer estrategias para su desarrollo integral a corto, mediano y largo plazos. Si bien el servicio de biblioteca proporcionado actualmente es una actividad que permite, a alumnos y profesores, tener acceso al uso de la misma, no es la forma más adecuada de la prestación de los servicios ni como se desarrollan las distintas actividades.

6. PLAN ESTRATÉGICO 2010 – 2014 PARA LA BIBLIOTECA DE LA FUNDACION LIDERAZGO CANADIENSE LCI.

A partir del análisis de la información recolectada en el diseño metodológico y teniendo en cuenta el planteamiento propuesto por Redondo Urbina, este apartado se presenta en cuatro momentos a seguir:

6.1 MOMENTO EXPLICATIVO

Según se mencionó en el marco teórico, este momento permite identificar y evaluar las fortalezas y debilidades mediante un análisis interno y describir y cualificar las oportunidades y amenazas del entorno. Se describirán las circunstancias internas y externas de la Biblioteca Fundación LCI.



6.1.1. Análisis Interno

Este análisis permite identificar los elementos y recursos constitutivos de la entidad y la forma cómo hace sus operaciones.

Fase Descriptiva

- **Razón Social**

Biblioteca de La Fundación Liderazgo Canadiense Internacional LCI.

- **Naturaleza**

Biblioteca Universitaria.

- **Antecedentes**

Las bibliotecas deben estar en concordancia con la MISIÓN Y LA VISION de la Institución. La Biblioteca de una Institución debe cumplir una función social dentro de ella (misión: quienes somos), para servir de apoyo a los programas que se brinden; y una proyección, a suplir las necesidades de información de acuerdo al PEI de la institución (visión: hacia donde va).

Misión

La biblioteca de La FUNDACIÓN TECNOLÓGICA LIDERAZGO CANADIENSE INTERNACIONAL - LCI, tiene como fin primordial servir de apoyo a nuestros usuarios. Es la fuente donde se crean nuevos conocimientos a partir de servicios de información que le aportará al estudiante bases para el desarrollo de su perfil profesional. Dará al servicio fuentes bibliográficas en diferentes soportes como libros, revistas, material audiovisual, servicio de Internet, intercambio de consulta con otras universidades, etc. Para satisfacer la demanda de información.

- **Plan de Desarrollo**

El Plan de Desarrollo de la Biblioteca Fundación LCI, tiene como meta gestionar recursos ante la administración de la Institución, con el fin de elaborar y ejecutar los siguientes programas:



Mejoramiento y acondicionamiento de la infraestructura física de la Biblioteca

Las Bibliotecas universitarias deben ampliar los espacios de convivencia y retroalimentación comunitaria, para ello deben establecer vínculos entre universidad, sociedad y empresa. Consecuentemente, debe re-conceptualizar sus procesos, entre ellos: el acceso a la información, el acceso al conocimiento y el acceso al aprendizaje.

Las nuevas tecnologías de la información hacen que las universidades y, por ende las bibliotecas universitarias, utilicen como soportes documentales, nuevos elementos adicionales al libro y el material didáctico y den paso a los planes y programas, con enlaces a todas las fuentes de información posibles y que puedan ser consultados en diferentes lugares y en cualquier momento.

Los principios del nuevo modelo de universidad, se deben destacar: la flexibilidad, la cooperación, la personalización y la interactividad; podría agregarse, además, la mundialización, la globalización etc.

Para lograr este programa se propuso realizar las siguientes actividades:

Compra de nuevos libros y aumento de las Publicaciones Periódicas.

Compra de nuevas estanterías.

Compra de computadores, para sistematizar la biblioteca y un software para el catálogo de búsqueda (Siabuc), y realizar la suscripción a bases de datos especializadas con el fin de automatizar la biblioteca para poder intercambiar recursos de información con otras bibliotecas, y realizar actividades que se desarrollaran dentro y fuera de la biblioteca.

1. Mejorar y acondicionar la sala de lectura, mediante ampliación y aumento de puestos de lectura.
2. Creación de una sala de estudio.
3. Acondicionamiento de cada sección de la biblioteca con su respectivo material bibliográfico (sala de Referencia, Hemeroteca, Tesis y Material Audiovisual).
4. Adecuación de una sala para eventos culturales.
5. Compra y aumento de material audiovisuales.



Recuperar, divulgar y afirmar la identidad cultural de la comunidad.

Es necesario implementar las siguientes tareas:

1. Encuentros y foros.
2. Momentos literarios.
3. Actividades lúdicas.
4. Exposiciones culturales.
5. Conformación de un comité interinstitucional de investigación.

Mejoramiento de los procesos de manejo de información y proceso educativo.

Para el manejo de información es necesario tener, una base de datos que permite a los usuarios e investigadores almacenar las referencias bibliográficas recuperadas durante la búsqueda de información; consultar los registros bibliográficos de los materiales con que cuenta una biblioteca, para obtener información, hacer búsquedas, realizar peticiones y sugerencias, hacer reservaciones y renovar préstamos. Permite consultar los registros bibliográficos que existen en las bibliotecas, ofrecen varias posibilidades de búsqueda y diversas formas de ver la información.

Su diseño permite, la elaboración de bibliografías, a partir de los datos acumulados de acuerdo con los formatos de descripción que existen; libros, revistas, material audiovisual, etc.

Es el conjunto de datos o registros bibliográficos organizados en contenido y formatos normalizados, que se almacena en una computadora, en forma legible por la máquina.

Representa físicamente a:

- Artículo de publicación periódica
- Libro o monografía
- Conferencia, reuniones, etc.
- Tesis
- Mapa
- Documento impreso, audiovisual o electrónico



Campos

Los registros están compuestos por áreas de información conocidas como campos:

- Autor (es)
- Título
- Lugar de edición
- Casa editora
- Descriptores, etc.

Servicios:

Captación de datos: La introducción de los datos, en estas bases se realiza mediante registros con estructuras predefinidas, que representan los diferentes tipos de publicaciones: artículos de revista, libros, capítulos de libros, tesis, informes, etcétera. Cada uno de ellos presentan campos comunes como son: autor, título, año, fuente, resumen, palabras clave, además de campos específicos propios de cada tipo de publicación.

Creación de bibliografías: una de las propiedades más apreciadas en las bases de datos es la posibilidad de generar listas de referencias, a partir de bases de datos personales, con los diferentes estilos de citación que utilizan habitualmente las revistas. Para bases de datos bibliográficas, se permiten crear bibliografías aisladas o introducir las listas de referencias en un manuscrito.

Búsqueda en bases de datos, suelen realizarse por campos determinados, aunque también existe la posibilidad de buscar en todo el registro, puede ser asistida mediante formularios o pantallas o posibilitar la construcción de estrategias de búsquedas. Durante la búsqueda es posible acceder a una lista de términos con los campos indizados y construir búsquedas complejas que involucren varios campos y términos con los operadores booleanos clásicos (AND, OR y NOT).

Guiar y orientar al usuario, en como hacer búsquedas bibliográficas en el catálogo en línea.





Préstamo automatizado

Consulta bases de datos especializadas en conexión con otras instituciones.

Dar a conocer los servicios y las ventajas que ofrece.

Los diferentes tipos de búsqueda para la recuperación de la información que requiere el usuario.

Para lograr estos objetivos la biblioteca realizaría las siguientes actividades:

1. Participar y consolidar la red de bibliotecas Biblio Red.
2. Inducción de los funcionarios de la institución.
3. Sistematización del Procesamiento técnico de libros, revistas y folletos por medio del Catalogo de búsqueda Siabuc.
4. Ampliación del servicio de la Internet.
5. Formación de usuarios.
6. Implementación del servicio de préstamo interno y externo.
7. Cooperación interbibliotecario.
8. Colocar la Base de Datos en Internet para realizar búsquedas en la página de la Institución.
9. Mostrar la importancia de la implementación de bases de datos especializadas para el acceso a la información digital.

Atraer población externa, hacia la biblioteca.

La institución desarrollaría las siguientes actividades para lograr los objetivos deseados:

1. Realización de talleres sobre el adecuado uso de la biblioteca.
2. Programas de extensión Cultural.



Promocionar la infraestructura y los servicios existentes a toda la población universitaria.

Estas actividades se llevarían a cabo a través de los siguientes proyectos:

1. Servicio de alerta.
2. Promoción de mejores alternativas de conseguir información.
3. Promoción de la Biblioteca.
4. Elaboración y distribución de bibliografías, directorios, guías y folletos, sobre los recursos con que cuenta la biblioteca y la comunidad de usuarios.

Los proyectos gestionados serán los siguientes:

1. Compra de nuevos libros y aumento de número de ejemplares para poder brindar préstamo domiciliario.
2. Compra de nuevas estanterías y mobiliario.
3. Mejoramiento y distribución de las salas de lectura.
4. Realización de encuentros y foros.
5. Exposiciones culturales.
6. Consolidación y participación de la Red Nacional de Bibliotecas.
7. Convenio con Bibliotecas Virtuales.

● Asociación Mercado – Servicios

La Biblioteca de la Fundación LCI, atiende en promedio 70 usuarios diariamente; sin embargo, también acuden profesores e investigadores y usuarios de otras instituciones universitarias por el tipo de material de consulta.

Los productos en este caso, son los servicios y los programas que tiene la Biblioteca. Básicamente los servicios que ofrece la Biblioteca LCI son los de préstamo restringido, referencia y lectura en sala.

Eventualmente se realizan actividades fuera de las instalaciones de la biblioteca, que tienen que ver con eventos de los programas de la Institución, lo que impide el silencio de la biblioteca.



● Estructura Administrativa

La Biblioteca LCI, presenta falencias en la parte administrativa debido a que no existe una estructura orgánica funcional dentro de ella, no está bien definido en el organigrama, las funciones están establecidas solo para el coordinador, que resulta haciendo todas las funciones propias de la biblioteca: organización, clasificación, catalogación, y servicio al público, ya que no hay sino una persona asignada por horas para el apoyo de las funciones, tampoco hay un manual de procesos, y en el manual de funciones no está establecida una organización jerárquica de la biblioteca, no están definidas la misión, la visión, ni los objetivos estratégicos.

Cabe resaltar que el trabajo que se realizará en La Biblioteca LCI es coordinado por una persona, quien de acuerdo a los recursos existentes, administra, controla y ejecuta actividades, apoyado tanto por la Directora de la Institución, como por los Coordinadores de cada programa.

● Recursos económicos

Cabe aclarar que el presupuesto asignado para la compra de material bibliográfico es asignado a los coordinadores de cada programa y aprobado por la dirección de la Institución, y la biblioteca tiene muy poca participación en la elección del tipo de material bibliográfico que se compra, aunque se tiene en cuenta las sugerencias bibliográficas del coordinador de biblioteca.

● Talento Humano

El personal de La Biblioteca LCI está integrado por dos empleados, dirigido por el Coordinador de la Biblioteca quien es Bibliotecólogo, y una persona de apoyo por horas, quien ha recibido muy poca capacitación bibliotecológica para desempeñar sus funciones y prestar un adecuado servicio. Sin embargo, no tiene funciones definidas, por lo cual en ocasiones sirve de referencista en un momento dado. Esto no garantiza que se desarrollen las funciones bibliotecarias y el logro de una mayor productividad en las actividades relacionadas con el quehacer de los servicios bibliotecarios.





UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

En cuanto al desempeño laboral hace falta más personal para desarrollar tareas, ya que hay que hacer de todo y se necesitan recursos e incentivos para prestar un mejor servicio.

De acuerdo con la observación realizada, se pudo identificar que el compromiso, entrega y dedicación de los funcionarios de La Biblioteca LCI con los usuarios, es una de las fortalezas de esta unidad de información, sin embargo, debería por lo menos existir un poco más de personal de apoyo, que pueda detectar las necesidades de la comunidad.

● Ubicación

Una de las fortalezas con que cuenta La Biblioteca LCI es su ubicación porque se encuentra ubicada en la sede principal de la Institución, lo que ha permitido el acercamiento de los usuarios por su facilidad de acceso, pero la falta de espacio impide incrementar el número de usuarios potenciales.

● Tecnología

La Biblioteca LCI, no tiene las herramientas tecnológicas de información y comunicación, necesarias para la adecuada prestación de los servicios de consulta en sala, la utilización de las herramientas de las nuevas tecnologías de la información: el catálogo de búsqueda, es insuficiente el servicio de investigación en Internet, no hay préstamo a domicilio, solicitud de material en donde el usuario podría hacer su búsqueda directamente en la Biblioteca o desde su domicilio a través de la página de la Institución o por correo electrónico.

Este proceso es un poco dispendioso porque la biblioteca, sólo cuenta con un computador donde está la base de datos bibliográfica, que es para uso de las labores administrativas del coordinador, la clasificación y análisis de la información. Los otros cuatro computadores para Internet, no tienen aún la base de datos bibliográfica para las búsquedas. Este proceso debe ser cambiado debido a que los requerimientos del Ministerio de Educación recomiendan que para una población de más de 730 usuarios, existan por lo menos 24 computadores para investigación de los usuarios, y por lo menos 5 computadores que tengan el catálogo de búsqueda.





Esto conlleva a que los usuarios prefieran realizar sus labores académicas en cafés Internet o en otras bibliotecas, disminuyendo el nivel promedio de usuarios que fácilmente podrían ir a consultar a La Biblioteca LCI, tal como lo demuestran los resultados de la encuesta, en donde de los participantes contestaron que prefieren realizar sus búsquedas en cafés Internet, desde su casa o desde su computador personal.

● Instalaciones

El edificio donde funciona La Biblioteca LCI, actualmente presenta debilidades debido a que la cantidad y el tamaño de la sala existente, no es las más adecuadas, pues cuenta tan solo con un área de 90 m², repartidos en una sala de lectura, la ubicación de la estantería, lo que está muy por debajo de las recomendaciones del Ministerio de Educación, las cuales sugieren que para la cantidad de estudiantes (730), se debe tener un área de 1 m² por estudiante.

La falta de espacio es un aspecto que conlleva a la no realización de actividades, a la no ejecución de programas y prestación de servicios necesarios para los diferentes tipos de usuarios.

Uno de los aspectos que hay que resaltar en La Biblioteca LCI es el ambiente de estudio, puesto que sus condiciones no son buenas, hace falta mucha tranquilidad y comodidad para estudiar, porque hay mucho ruido y la temperatura se torna a veces incontrolable. La Biblioteca no tiene dispuesto un aire acondicionado para contrarrestar el calor que presenta la ciudad en época de verano y esto impide que funcionarios y usuarios puedan realizar sus actividades cómodamente.



En cuanto al mobiliario, existen 4 mesas y 20 sillas. Adicionalmente, 16 estantes que están en colección abierta, que por falta de espacio esto impide que los usuarios puedan realizar un acceso adecuado a los libros.



● Colección

Según datos suministrados por el coordinador de La Biblioteca LCI esta actualmente cuenta con una colección bibliográfica de aproximadamente 2000 títulos, en su mayoría libros de los diferentes programas y para usuarios que necesitan estudiar, realizar tareas o investigaciones, no cumple con los estándares exigidos.

Es por esto que hace falta aumentarla físicamente, puesto que el Ministerio de Educación exige 15 títulos por alumno. Además, la colección en formato audiovisual es muy pequeña. Por otra parte la colección de publicaciones periódicas es muy escasa y no cumple con los requerimientos del Ministerio. Según la encuesta aplicada a los usuarios, se hace especial énfasis en que la colección no es la suficiente y los usuarios aluden que este factor es una de las razones por las cuales no acuden a La Biblioteca LCI a consultar.



ESTÁNDARES E INDICADORES PROPUESTOS PARA LAS BIBLIOTECAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR POR EL CNA (CENTRO NACIONAL DE ACREDITACIÓN) Y EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL.

INDICADORES	ESTÁNDARES	DEBEN HABER	TENEMOS
Puestos de lectura	El 10% de alumnos matriculados	73 puestos	22 puestos
Computadores para consulta de investigación	Un computador por cada 15 puestos de lectura	5 computadores	4 computadores
Computadores para consulta de catálogo	Por cada 350 alumnos matriculados	2 computadores	1 con catalogo Winisis
Computadores para circulación y préstamo	Por cada 350 alumnos matriculados	2 computadores	No tenemos préstamo
Computadores para el personal administrativo, técnico y de servicios	1 por persona	2 computadores	1 computador
Proporción de libros en títulos	15 títulos por alumno matriculados	10.950 títulos de libros en la colección	1700 títulos de libros en la colección
Proporción en libros de reserva	1 ejemplar de bibliografía básica por cada 20 alumnos matriculados	Mínimo 36 libros de reserva	No tenemos libros de reserva porque no hay préstamo
Colección de publicaciones periódicas y seriadas	15 publicaciones nacionales e internacionales por programa		
Bases de datos especializadas	Una base de datos por área del conocimiento y una base conocimiento y una base		

Comité permanente de bibliotecas de Instituciones de educación Superior, Estándares e indicadores de calidad para bibliotecas de instituciones de Educación Superior; Bogotá, 2005



Fase Evaluativa

Una vez descritos todos los aspectos concernientes al análisis interno, se prosigue a evaluar cada aspecto, los cuales se calificarán en la escala Alto – Medio – Bajo, dependiendo de su impacto.

En el siguiente cuadro se identifican las principales fortalezas y debilidades que se encontraron en La Biblioteca Fundación LCI.

FORTALEZAS				DEBILIDADES			
	PRIORIDAD				PRIORIDAD		
	Alto	Medio	Bajo		Alto	Medio	Bajo
Entrega, dedicación y compromiso de los funcionarios con los usuarios.	X			Ausencia de políticas para ejecutar servicios y programas acordes con las necesidades de la comunidad universitaria.	X		
Índice de consulta por parte de los usuarios.		X		Frecuentes quejas del espacio físico	X		
Participación en el presupuesto anual de la Institución		X		Poco interés en las necesidades de Biblioteca.	X		
Ubicación de la Biblioteca en la sede principal.		X		Falta de incentivos para los funcionarios de la Biblioteca		X	
				Deficiencia en la infraestructura física y tecnológica (Internet, catálogo de búsqueda) bases de datos especializados.	X		
				Ausencia de políticas para el desarrollo de las colecciones. (Interacción con los coordinadores)		X	
				Colección Insuficiente.	X		
				Restricción presupuestal	X		
				Dentro de la biblioteca falta de una estructura administrativa y funcional que permita fortalecer		X	
				Falta de participación de Red nacional de bibliotecas (Bibliored).			



6.1.2. Análisis Externo

El análisis externo permite realizar un diagnóstico mediante la descripción de todas las variables externas que inciden en el comportamiento de la organización.

Fase Descriptiva

- **Variable geográfica**

La Biblioteca de la Fundación LCI, se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá en la Sede principal de La Fundación LCI. Carrera 13 No. 75 – 74.

- **Variable demográfica**

Según datos estadísticos de la Fundación Tecnológica Liderazgo Canadiense, la comunidad universitaria la componen 730 estudiantes matriculados.

- **Variable sociocultural**

La Fundación Liderazgo Canadiense LCI, es una institución de educación superior, con sede en Bogotá, y en 22 países a nivel mundial que tiene como la Misión, que busca formar profesionales íntegros, autónomos, con proyección; personas con principios éticos y estéticos, siempre respetuosos del prójimo y su entorno. La FUNDACIÓN TECNOLÓGICA LIDERAZGO CANADIENSE INTERNACIONAL - LCI genera un proceso transformador, de constante actualización, cuyo fin es la excelencia académica y por ende generador de procesos de investigación formativa, proyección social y progreso, principios de la filosofía de nuestra Institución”.

- **Variable política/legal**

Este factor es una oportunidad que presenta la Biblioteca de la Fundación LCI, puesto que a nivel nacional existen políticas del Ministerio de Educación Nacional que permiten el fortalecimiento de las bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior del país.





El sector de bibliotecas en el país es sumamente prolífico. En los últimos años, las bibliotecas (públicas, especializadas, universitarias y escolares) se han consolidado como centros de información y servicios que contribuyen a elevar la calidad de vida de los ciudadanos, a enriquecer la cultura ciudadana y a propiciar el diálogo, el intercambio, la interacción y la cooperación.

Son muchas las entidades y organizaciones del sector público y privado que han impulsado la creación de centros de información en la mayoría de las ciudades colombianas. Tal es el caso de la Subgerencia Cultural del Banco de la República y de las cajas de compensación familiar, entidades que promueven la consolidación de bibliotecas públicas con servicios de consulta en sala, circulación y préstamo, referencia, archivo de prensa, videoteca, bibliotecas móviles, bibliotecas satélites, programa fomento a la lectura, asesorías y capacitación, préstamo interbibliotecario, consultas telefónicas, bibliografías, y centros de documentación de lectura y música.

Existen en el país más de 1.100 bibliotecas públicas, todas ellas afiliadas a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas. Para el año 2000, 750 municipios contaban con una biblioteca, lo cual significa un cubrimiento del 70%, siendo Antioquia el departamento con mayor número -192- y Vaupés con el mayor déficit, pues ninguno de sus tres municipios cuenta con una biblioteca pública. Los departamentos de Atlántico, Guainía, Guaviare, Huila, Quindío, Risaralda, San Andrés, Valle y Bogotá D.C. registran un cubrimiento del 100% de sus municipios.

En el campo de las bibliotecas escolares, el Ministerio de Educación impulsó hasta hace algunos años un programa para su fortalecimiento y muchos centros educativos del nivel básico y secundario fueron beneficiados por actividades de promoción y fomento. A la fecha es difícil conocer el dato exacto del número de bibliotecas y el nivel de desarrollo de éstas.

Existen más de 250 bibliotecas universitarias que varían de tamaño, calidad y servicios, adscritas a universidades públicas y privadas que prestan sus servicios a una población promedio de 600.000 estudiantes del nivel superior. El desarrollo de estas bibliotecas recibió un fuerte impulso en 1969, cuando se creó el Instituto Colombiano de la Educación Superior, Icfes, y posteriormente con la creación del Sistema Nacional de Bibliotecas Universitarias, coordinado por la Hemeroteca Nacional.





De igual manera, existen cientos de bibliotecas especializadas en diversos temas del conocimiento, dependientes de entidades y organizaciones públicas y privadas que trabajan temas específicos. Colciencias ha sido la entidad encargada de promover su consolidación y de orientar su desarrollo, mediante la coordinación de sus actividades y la sistematización de catálogos y bases de datos colectivos.

Uno de los grandes retos del sector de las bibliotecas en el país (públicas, especializadas, universitarias y escolares), es lograr una cobertura nacional y adecuarse a los avances tecnológicos en la informática y la telemática, para ofrecer servicios acordes con las demandas del país.

La Biblioteca Nacional de Colombia desarrolla actividades académicas y culturales a través de las cuales se busca aumentar la población de usuarios y estimular el conocimiento y uso del patrimonio bibliográfico y hemerográfico, en diferentes soportes. De igual manera, mediante el intercambio de publicaciones con otras bibliotecas e instituciones culturales, la Biblioteca Nacional contribuye a la difusión de obras colombianas en el país y en el exterior, así como a la recuperación de ediciones sobre Colombia publicadas fuera de sus fronteras.

Presta, mediante el laboratorio especializado, el servicio de preservación del patrimonio bibliográfico, hemerográfico y en diferentes soportes, mediante la aplicación de procesos de conservación preventiva y curativa, microfilmado y restauración, entre otros. También brinda asesorías en este campo a otras bibliotecas patrimoniales del país.

● **Variable tecnológica**

Por el número de computadores, la mayor parte de la comunidad universitaria no tiene acceso a la red Internet. Para realizar sus búsquedas, los estudiantes deben pagar el servicio en cafés Internet.

A nivel nacional, el Ministerio de Comunicaciones por medio de sus programas y Agenda de Conectividad impulsa el uso y masificación de las tecnologías de información y comunicación como herramienta dinamizadora del desarrollo social y económico del país.





• Variable competitiva

Este factor una oportunidad para la Biblioteca de la Fundación LCI, puesto que existen muchas de su género a nivel local, que prestan sus servicios a todo tipo de usuarios que requieran información como las bibliotecas Públicas y Privadas con las cuales se pueden establecer alianzas y convenios de cooperación donde se pueden aprovechar los recursos y así satisfacer las necesidades de información de la comunidad.

Fase Evaluativa

Después de hacer una breve descripción de cada variable que pertenece al entorno que rodea La Biblioteca de la Fundación LCI, se procede a evaluar en términos de Oportunidades y Amenazas, en la escala Alto - Medio - Bajo según el impacto que tenga para la Biblioteca de la Fundación LCI. El siguiente cuadro es la representación de la Fase Evaluativa :

6.1.3 Matriz DOFA

Una vez realizado el diagnóstico y el análisis tanto de la institución como del entorno, se procede a realizar la matriz de portafolio DOFA. En esta fase se identifican los aspectos claves que se deben trabajar en el Plan Estratégico: las fortalezas que se deben mantener, las debilidades que se han de mejorar, las oportunidades que se deben aprovechar y las amenazas de las cuales la entidad se debe proteger.



El siguiente es el cuadro de la matriz DOFA para La Biblioteca de la Fundación LCI.

FORTALEZAS				DEBILIDADES			
	PRIORIDAD				PRIORIDAD		
	Alto	Medio	Bajo		Alto	Medio	Bajo
Existencia de políticas a nivel nacional para el fortalecimiento de las bibliotecas públicas y de entidades para la educación superior.		X		Cumplir con las exigencias del Ministerio de Educación para el registro calificado	X		
El buen prestigio de la Biblioteca por parte de la comunidad universitaria		X		La preferencia de los usuarios para realizar sus actividades académicas fuera de la institución.			
Ser la principal Recurso de Información para la comunidad.	X			La ausencia de fortalecimiento para pertenecer a Red Nacional de Bibliotecas.			
Demanda potencial de usuarios de la Biblioteca.	X			La preferencia de los estudiantes por otras bibliotecas.	X		
Sentido de pertenencia de la comunidad universitaria		X		Falta de hábitos de lectura en la comunidad universitaria.			



El siguiente es el cuadro de la matriz DOFA para la BDM

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
- Existencia de políticas a nivel nacional para el fortalecimiento de las bibliotecas públicas y de entidades para la educación superior. - El buen prestigio de la Biblioteca por parte de la comunidad universitaria. - Ser la principal recurso de información para la comunidad. - Demanda potencial de usuarios de la Biblioteca. - Sentido de pertenencia de la comunidad universitaria	- Cumplir con las exigencias del Ministerio de Educación para el registro calificado. - La ausencia de fortalecimiento para pertenecer a Red Nacional de Bibliotecas Biblio Red. - La ausencia de fortalecimiento para pertenecer a Red Nacional de Bibliotecas. - La preferencia de los estudiantes por otras bibliotecas. - Falta de hábitos de lectura en la comunidad universitaria.
FORTALEZAS	DEBILIDADES
- Entrega, dedicación y compromiso de los funcionarios con los usuarios. - Alto índice de consulta por parte de los usuarios. - Participación en el presupuesto anual de la Institución - Ubicación en la sede principal de la Biblioteca	- Ausencia de políticas para ejecutar servicios y programas acordes con las necesidades de la comunidad universitaria. - Frecuentes quejas del espacio físico - Poco interés en las necesidades de Biblioteca. - Falta de incentivos para los funcionarios de la Biblioteca. - Deficiencia en la infraestructura física y tecnológica (Internet, catálogo de búsqueda) bases de datos especializados. - Ausencia de políticas para el desarrollo de las colecciones. (Interacción con los coordinadores) - Colección insuficiente. - Restricción presupuestal. - Dentro de la biblioteca falta una estructura administrativa y funcional que permita fortalecer cada área. - Falta de participación de la Red Nacional de bibliotecas (Bibliored) .

6.2. MOMENTO NORMATIVO

En este Momento se formulan a manera de propuesta, valores y políticas que darán fundamento a las operaciones e ideología de la institución, lo que permitirá señalar su rumbo y encuadrar comportamientos de los miembros dentro de parámetros definidos; además, se propone la misión y la visión.





6.2.1. Misión

La biblioteca de La FUNDACIÓN TECNOLÓGICA LIDERAZGO CANADIENSE INTERNACIONAL - LCI, tiene como fin primordial servir de apoyo a nuestros usuarios. Es la fuente donde se crean nuevos conocimientos a partir de servicios de información que le aportará al estudiante bases para el desarrollo de su perfil profesional. Dará al servicio fuentes bibliográficas en diferentes soportes como libros, revistas, material audiovisual, servicio de Internet, intercambio de consulta con otras universidades, etc. Para satisfacer la demanda de información.

6.2.2. Visión

La Biblioteca de La Fundación LCI , será reconocida en 2014 como la principal institución cultural , por la calidad y variedad de los programas y servicios que ofrece y por sus acciones en cuanto al fomento de la lectura y la investigación, dirigidas a toda la población universitaria de la Fundación LCI.

6.2.3. Valores

La Biblioteca de La Fundación LCI , realizará todas sus actuaciones bajo los siguientes valores:

- ✓ **Servicio:** Prestará sus servicios de manera cordial y atenta, según las necesidades de los usuarios y sin discriminación alguna.
- ✓ **Calidad:** Brindará información de calidad. Propenderá por la satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo de la Biblioteca.
- ✓ **Trabajo en equipo:** Bajo la visión de un objetivo común, se trabajará participativamente con el apoyo de todas las personas e instituciones que hacen parte activa de la biblioteca.
- ✓ **Responsabilidad:** Conciencia del papel fundamental que cumple la Biblioteca en cuanto al fortalecimiento de la democracia del país y mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.



- ✓ **Adaptación al cambio:** Todos los funcionarios de la Biblioteca proyectarán una actitud proactiva frente a los diversos cambios administrativos y tecnológicos que se generen por la modernización de la Biblioteca.

6.3 MOMENTO ESTRATÉGICO

Este momento establece los propósitos que se aspira a alcanzar en cada una de las áreas funcionales de la entidad. Determina asignación de recursos y acciones de sus miembros para el logro de los objetivos.

6.3.1 Estrategias Corporativas

La Biblioteca de La Fundación LCI, se desarrollarán tres estrategias básicas que son:

- Satisfacción del cliente.
- Fortalecimiento tecnológico.
- Sostenibilidad financiera

Asuntos Estratégicos

Con base en el análisis interno se deben tener como asuntos estratégicos los siguientes:

- Portafolio de programas y servicios.
- Modernización física y tecnológica.
- Definición de la estructura orgánico – administrativa de la biblioteca.
- Diseño e implementación de un programa de capacitación para los funcionarios.
- Implementación de un programa de desarrollo de colecciones.
- Gestión de recursos económicos.
- Estructuración de la Red Nacional de Bibliotecas Biblio Red.



Objetivos Corporativos

Responden a los asuntos estratégicos:

- Diseñar e implementar servicios y programas de calidad a los diferentes tipos de usuarios de la Biblioteca.
- Incrementar el número de usuarios que asisten y utilizan los servicios de la Biblioteca.
- Desarrollar un programa permanente de promoción de servicios y uso de la Biblioteca.
- Modernizar la infraestructura física y tecnológica de la Biblioteca.
- Capacitar permanentemente a los funcionarios en diferentes áreas que permitan desarrollar habilidades para la prestación de un mejor servicio.
- Consolidar la estructura administrativa y funcional de la Biblioteca.
- Desarrollar un plan de desarrollo de colecciones.
- Procurar el sostenimiento económico de la Biblioteca.
- Estructurar y fomentar la Red Nacional de Bibliotecas Biblio Red.
- Posicionar la Biblioteca como institución fundamental para el desarrollo de las bibliotecas institucionales.

6.3.2. Estrategias Básicas

En esta fase se seleccionan los puntos clave a trabajar, teniendo en cuenta el análisis.

Las siguientes son estrategias para fortalecer y trabajar en la Biblioteca de la Fundación LCI.

1. Promoción del uso de la Biblioteca como un lugar privilegiado para la lectura y la investigación.
2. Formulación de una campaña de fomento a la lectura dirigido a los diferentes tipos de usuarios potenciales.
3. Participación en la Red Nacional de Bibliotecas.
4. Diseño e implementación de un programa de inducción para todos los miembros de la comunidad universitaria.
5. Creación de un portafolio de servicios y programas para los diferentes tipos de usuarios potenciales.
6. Implementación de un programa de desarrollo de colecciones. (que incluya todos los formatos).



7. Sistematización la colección a través de la implementación de una base de datos bibliográfica.
8. Definición de la estructura orgánico – administrativa de la biblioteca.
9. Implementación de nuevas tecnologías de la información para la administración y prestación del servicio.
10. Distribución del espacio actual en salas especializadas de acuerdo con el portafolio de servicios.

6.4 MOMENTO TÁCTICO – OPERACIONAL

En este momento se pone en marcha todo lo planeado. Aquí los asuntos estratégicos se descomponen en partes manejables, en períodos de corto plazo y cantidades menores.

Estos son los proyectos estratégicos.

6.4.1 Proyectos estratégicos

Cada proyecto estratégico presenta un conjunto de tácticas que le permitirían llevarlos a cabo, estos son:

Creación de un portafolio de programas y servicios.

- Identificación permanentemente de los gustos y preferencias de los usuarios de la Biblioteca.
- Desarrollo de un plan de mercadeo y publicidad para promocionar los servicios de la biblioteca.
- Desarrollo de campañas de fomento a la lectura para los diferentes tipos de usuarios.
- Creación de programas de extensión que permitan llevar los servicios a usuarios que no puedan asistir a las instalaciones de la biblioteca.
- Configuración de una programación cultural atractiva para los usuarios potenciales (Cine-foros, actividades de rescate de la tradición oral, presentaciones artísticas en sus diferentes manifestaciones)
- Implementación del servicio de préstamo interno y externo.



Modernización física y tecnológica.

- Adecuación de las salas de acuerdo con los tipos de usuarios, las colecciones y servicios que ofrezca la Biblioteca (Sala general, Sala de Referencia, Sala de audiovisuales, Circulación y préstamo, Sala de Ciencia y Tecnología - Internet)
- Adecuación de la infraestructura física de manera que se garanticen las condiciones ambientales apropiadas para la conservación del material.
- Evaluación y adquisición de una base de datos bibliográfica que permita la búsqueda y recuperación de información y el préstamo del material de la biblioteca.
- Adquisición de computadores equipados con software básico de oficina
- Adquisición de la estantería y el mobiliario adecuado para la disposición de los libros y atención a los usuarios.
- Incluir la base datos bibliográfica en la página web de la Institución.

Definición de la estructura orgánico – administrativa de la biblioteca.

- Diseño del organigrama de la Biblioteca.
- Definición de los perfiles de los empleados, de acuerdo con el organigrama, los servicios y las actividades planteadas en el plan estratégico de la biblioteca.
- Descripción de las funciones de cada perfil.
- Descripción de los procesos que se llevan a cabo al interior de la Biblioteca.
- Desarrollo de convenios con instituciones educativas para que los estudiantes realicen pasantías, prácticas o servicio social de apoyo a las actividades de la biblioteca.

Diseño e implementación de un programa de capacitación para los funcionarios.

- Identificación de las necesidades de capacitación de los funcionarios.
- Desarrollo de un programa de capacitación en promoción de lectura, uso de nuevas tecnologías de Información y Comunicación, búsqueda y recuperación de información y otros temas que se identifiquen como prioritarios.



Implementación de un programa de desarrollo de colecciones

- Establecimiento de una política de desarrollo de colecciones.
- Actualización de la colección.
- Registro del material bibliográfico en la base de datos.
- Adquisición de enciclopedias electrónicas.
- Adquisición de material audiovisual de las diferentes áreas.
- Adquisición de material bibliográfico específico para los diferentes perfiles de usuarios.
- Disposición de la colección bibliográfica en estantería abierta al público.

Gestión de recursos económicos.

- Consecución del aumento del presupuesto para la Biblioteca de la Fundación LCI, mediante presentación de propuestas a la Administración de la Institución.
- Establecimiento de alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas.
- Creación del Comité Biblioteca de la Fundación LCI.
- Fortalecimiento de los servicios que generan ingresos a la Biblioteca, como el de reprografía y afiliación a la Biblioteca.

Estructuración de la Red Nacional de Bibliotecas.

- Participación del Comité Directivo de la Red.
Establecimiento de convenios de cooperación para la prestación de servicios interbibliotecarios.
- Establecimiento de alianzas con Bibliotecas, Universidades, Colegios y otras instituciones para la ejecución de programas, servicios y actividades.
- Creación de canales de comunicación permanentes entre los miembros de la Red.
- Gestionar apoyo con la Red Nacional de Bibliotecas Públicas para conseguir el fortalecimiento de la red a través de asesorías, pasantías y programas de capacitación para el departamento, en los temas de Promoción de Lectura y Bibliotecas Públicas.



Plan Estratégico 1: Portafolio de programas y servicios

Objetivos estratégicos

- Crear servicios y programas de calidad a los diferentes tipos de usuarios de la Biblioteca.
- Aumentar el número de usuarios que asisten y utilizan los servicios de la Biblioteca.
- Formular un plan de fomento a la lectura para los diferentes tipos de público
- Crear programas de extensión que permitan llevar los servicios a usuarios que no puedan asistir a las instalaciones de la biblioteca.
- Plan anual de trabajo para la realización de programas de extensión
- Promotor de lectura
- Configurar una programación cultural atractiva para los usuarios potenciales
- Tener una programación anual de actividades.
- Programar una actividad por mes alrededor de la colección general
- Identificar permanentemente los gustos y preferencias de los usuarios de la Biblioteca.
- Diseñar una encuesta para la recolección permanente de información y definir el procedimiento para aplicarla.
- Desarrollar un plan de mercadeo y publicidad para promocionar los servicios de la biblioteca.
- Tener un plan de mercadeo para los servicios y programas de la Biblioteca
- Implementar el servicio de préstamo interno y externo.
- Definir el procedimiento y reglamento para el servicio de préstamo.

Plan estratégico 2: Modernización física y tecnológica

Objetivos estratégicos

- Modernizar la infraestructura física y tecnológica de la Biblioteca.
- Aumentar el número de usuarios que asisten y utilizan los servicios de la Biblioteca
- Remodelación de la Biblioteca y actualización tecnológica.
- Realizar un documento donde se describan las necesidades de la Biblioteca en cuanto a infraestructura física



- Sugerir el diseño arquitectónico con la nueva distribución de los espacios.
- Hacer las adecuaciones de infraestructura necesarias
- Adecuación de salas de acuerdo con los tipos de usuarios, las colecciones y servicios que ofrece la Biblioteca.
- Sugerir Adquisición de computadores equipados con software básico de oficina
- Tener una sala de Internet equipada con 24 computadores
- Espacio adecuado para la sala de Internet.
- Adquisición y restauración de la estantería y el mobiliario para la disposición de los libros y atención a los usuarios.
- Tener el mobiliario y estantería suficiente y adecuada para las colecciones y los usuarios
- Rediseño y permanente actualización de la página web de la Biblioteca. Implementar la nueva página (Siabuc) y procedimiento para la actualización de la misma.

Plan estratégico 3: Definición de la estructura orgánico administrativa de la biblioteca.

Objetivo estratégico

- Consolidar la estructura administrativa y funcional de la Biblioteca.
- Documento con la estructura organizacional de la Biblioteca.
- Diseño del organigrama de la biblioteca.
- Definición de los perfiles de los empleados, de acuerdo con el organigrama, los servicios y las actividades planteadas en el plan estratégico de la biblioteca.
- Descripción de las funciones de cada perfil.
- Descripción de los procesos que se llevan a cabo al interior de la Biblioteca.
- Tener el organigrama, manual de funciones, procesos y perfiles aprobado por la Dirección de la Institución.
- Distribución de los horarios del personal.
- Contratación de una persona que se encargue de la Biblioteca los fines de semana
- Desarrollar convenios con instituciones educativas para que los estudiantes realicen pasantías, prácticas o servicio social de apoyo a las actividades de la biblioteca.



- Desarrollar convenios con instituciones educativas para apoyar la prestación del servicio y los programas de extensión.

Plan estratégico 4: Diseño e implementación de un programa de capacitación para los funcionarios.

Objetivo estratégico:

- Consolidar la estructura administrativa y funcional de la Biblioteca
- Plan anual de capacitación.
- Identificación de las necesidades de capacitación de los funcionarios.
- Diseño y aplicación de una encuesta para la identificación de necesidades de capacitación y formulación del plan de capacitación.
- Desarrollar un programa de capacitación en promoción de lectura, uso de nuevas tecnologías de Información y Comunicación, búsqueda y recuperación de información y otros temas que se identifiquen como prioritarios.
- Capacitar a todos los funcionarios y colaboradores.

Plan estratégico 5: Implementación de un programa de desarrollo de colecciones

Objetivo estratégico:

- Crear servicios y programas de calidad a los diferentes tipos de usuarios de la Biblioteca.
- Aumentar el número de usuarios que asisten y utilizan los servicios de la Biblioteca.
- Sistematización automatización y actualización de la colección de la Biblioteca.
- Realizar un diagnóstico exhaustivo sobre la colección de la biblioteca y formular una política de desarrollo de colecciones.
- Establecimiento de una política de desarrollo de colecciones, evaluación y selección de nuevo material.
- Actualización de la colección.
- Adquirir nuevos títulos en diferentes formatos, de acuerdo con el material sugerido por los docentes y para los diferentes tipos de usuarios.
- Registro del material bibliográfico en la base de datos.
- Sistematizar los títulos en la base de datos adquirida.
- Sostenibilidad financiera.



Plan estratégico 6: Gestión de recursos económicos

Objetivos estratégicos:

- Consolidar la estructura administrativa y funcional de la Biblioteca
- Asegurar el sostenimiento de la Biblioteca a mediano y largo plazo.
- Contar con los recursos necesarios para implementar el portafolio de servicios y programas.
- Total de recursos económicos gestionados.
- Presentación de propuestas a los Directivos de la Institución
- Permanente conseguir el apoyo de instituciones externas para realizar por lo menos un proyecto anual.
- Establecimiento de alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas.
- Realizar por lo menos cinco alianzas estratégicas en tres años.
- Creación del comité y definición de funciones.
- Fortalecimiento de los servicios que generan ingresos a la Biblioteca, como el de reprografía.
- Servicios de reprografía más económica

EN SINTESIS SE LOGRÓ

Uno de los requisitos para lograr y mantener buenos resultados en el proceso de enseñanza aprendizaje es la disponibilidad de una buena biblioteca así como los recursos tecnológicos y la infraestructura adecuados y suficientes para cumplir con los objetivos planteados en los planes y programas de estudio y, de esta manera, garantizar que los usuarios adquieran los conocimientos y habilidades necesarias para enfrentar la difícil competencia en el campo laboral. El profesional por su parte, sólo podrá lograr niveles de excelencia y productividad si cuenta con las herramientas adecuadas para su desarrollo.

El interés y el trabajo colectivo por parte de la comunidad universitaria, así como el apoyo decidido de las autoridades de la Universidad, han logrado en los últimos tres años impulsar, aunque no en la medida de lo deseado, el uso de la biblioteca y los recursos tecnológicos.

Los requerimientos actuales y futuros de la biblioteca obligan a establecer estrategias para su desarrollo integral a corto, mediano y largo plazos. Si



bien el servicio de biblioteca proporcionado actualmente es una actividad que permite, a alumnos y profesores, tener acceso al uso de la misma, no es la forma más adecuada de la prestación de los servicios ni como se desarrollan las distintas actividades.

Los objetivos propuestos se cumplieron porque se le mostró a las directivas de la Institución el Plan Estratégico 2010 – 2014 para la adecuación de la planta física de la Biblioteca Fundación Liderazgo Canadiense Internacional LCI, en el que se brindaron las estrategias mínimas necesarias para el mejoramiento de la infraestructura, el equipamiento tecnológico y físico y la dotación bibliográfica, así como también se dieron unas pautas para la implementación de servicios y programas que impulsen y a la vez permitan el acceso a la información, la cultura y el conocimiento con el fin optimizar sus espacios y darle el posicionamiento que como unidad de información merece.

Se hizo también un diagnóstico para determinar cuál es el estado actual de la Biblioteca LCI, mediante la identificación de las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas.

Se hizo la sugerencia para generar estrategias de mejoramiento para los directivos de la institución en pro del mejoramiento de la biblioteca, tanto en la prestación de sus servicios como de sus usuarios.

Se propuso, la Misión, la Visión y los valores de la Fundación Liderazgo Canadiense Internacional LCI.

Se planteó la necesidad de instalar nuevas herramientas tecnológicas adecuadas para el mejoramiento de la prestación de los servicios (computadores para el catálogo en línea, aumento de computadores para el acceso a Internet, adquisición de bases de datos especializadas, establecer convenios con otras institución para compartir información especializada, unirnos a redes de bibliotecas virtuales, establecer suscripciones digitalizadas, adecuación de estantería, agregar cubículos de lectura, acceso a circulación y préstamo, servicio de referencia, etc.



CONCLUSIONES

- Ante la demanda de servicios y espacio físico de la biblioteca de La Fundación Tecnológica Liderazgo Canadiense LCI, se considera necesario hacer una ampliación y una reestructuración en el ofrecimiento de todos los servicios de información que la Fundación ofrece
- La infraestructura actual de la planta física de la biblioteca no se presta para realizar los servicios pertinentes (circulación y préstamo, consulta de catálogo en línea, préstamo interbibliotecario, consulta en sala, entre otros) así como tampoco se podrá llevar a cabo el proceso de acreditación sobre el cual se está trabajando ya que de acuerdo con los estándares exigidos por la ISO, no se cumple con estos requerimientos.
- Consientes de la importancia de una biblioteca universitaria acorde con las necesidades de la institución, se hace necesario la ampliación y reubicación de la misma, debido a que el crecimiento de la población universitaria está aumentando cada año y el volumen de alumnos supera la cantidad de espacio.
- El marco metodológico está referido al momento que alude al proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados.
- En este trabajo se detallan minuciosamente cada uno de los aspectos relacionados con la metodología que se ha seleccionado para desarrollar la investigación, los cuales deben estar justificados por el investigador, Cada aspecto debe estar sustentado por el criterio de autores de libros de metodología, por lo que es importante que se acompañen de citas parafraseadas o textual con sus correspondientes soportes de autor. En este capítulo se evidencia el "cómo" de la investigación



BIBLIOGRAFIA

Bernal Torres, C. A. (2000). Metodología de la investigación: En Ciencias Sociales. Bogotá: Pearson Educación de Colombia.

Cerda, H. (1997). La investigación total. Bogotá: Magisterio.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez, C., & Batista, P. (1998). Metodología de la investigación. Bogotá: McGraw-Hill.

Ladrón de Guevara, L. (1977). Metodología de la investigación científica. Bogotá: USTA.

Mendez, C. A. (1995). Metodología. guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Bogotá: McGraw-Hill.

Tamayo y Tamayo, M. (2001). El proceso de la investigación científica. Bogotá: Limusa : Grupo Noriega Editores.

PINTO VILLATORO, Roberto. Planeación Estratégica de Capacitación Empresarial. México
D. F: Mc Graw Hill, 2000. 72 – 86 p.

SERNA GÓMEZ, Humberto. Gerencia estratégica: Planeación y Gestión, Teoría y Metodología. 7ª ed. Santafé de Bogotá: 3R, 2000. p. 17

MEDINA DELGADO, Carmen. Metodología de la Investigación para estudiantes de Contabilidad. {en línea} URL:http://www.ccc.uprh.edu/download/modulos/ADEM_MDLIPEDC.pdf. (consulta: 10 de noviembre de 2009).

THOMPSON, James ; CARR, Reg : La biblioteca universitaria : introducción a su gestión, Salamanca : fundación Germán Sánchez Ruiperez ; Madrid : Pirámide, 1990.

Comité permanente de bibliotecas de Instituciones de educación Superior, Estándares e indicadores de calidad para bibliotecas de instituciones de Educación Superior; Bogotá, 2005





UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

WOLFENDEN Informe University Grants Committe en 1977

GELFAND en "University Libraries for develloping camping" Unesco, 1968.

JOLLEY en "the function of the university libraries"

PAFFORD en "Book selection in the university library" extraído del Bulletin for libraries de la Unesco, nº 27

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS: Norma Técnica Colombiana NTC 1486 (Quinta Actualización). Bogotá : ICONTEC, 2007.



ANEXOS

ANEXO A

FICHA TECNICA OBSERVACION

Tipo de Biblioteca: Universitaria

Biblioteca Fundación Tecnológica Liderazgo Canadiense
Internacional LCI

Institución de la que depende: Secretaría de Educación Nacional

Nombre del Coordinador: Sonia Ruth Sarmiento Parrado

Teléfono / Fax: 2174757

Dirección: Carrera 13 No. 75 - 74

Horario: Lunes a viernes de 8 a.m. – 6 p.m. y sábados de 8 a.m.
– 1 p.m.

Usuarios Promedio: 70 diarios

Funcionarios: 2

Servicio de vigilancia: No

Servicios que presta: Referencia, Consulta en Sala, Fotocopiadora

Colección: 4000 volúmenes (Aproximadamente)

Clases y cantidad de equipos: 6 computador

Fecha: noviembre de 2009

Diligenciado por: Sonia Ruth Sarmiento Parrado

ANEXO B

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA FUNCIONARIOS FUNDACION LCI Bogotá

Esta encuesta permitirá realizar un diagnóstico con el fin de conocer el estado actual de la Biblioteca Fundación Liderazgo Canadiense Internacional LCI y proponer mejoras en su funcionamiento. Es muy importante su sinceridad; sus respuestas serán confidenciales y para uso estricto de la investigación. Por favor marque con una X la respuesta que más se adecue a usted. Gracias por su colaboración.



**Edad**

- a. de 18 – 30
- b. de 31 – 40
- c. de 41 – 50

Sexo

- a. Hombre
- b. Mujer

Domicilio

- a. Bogotá
 - b. Fuera de Bogotá
- Donde? _____

Nivel de escolaridad

- a. Primaria
- b. Bachillerato
- c. Técnico
- d. Profesional

Tiene estudios técnicos o profesionales en Bibliotecología? (no capacitaciones en la Biblioteca)

- a. Si
- b. No

Cuanto tiempo lleva trabajando en la Biblioteca?

- a. Menos de 2 años
- b. 2 a 5 años
- c. 5 a 10 años
- d. Más de 10 años

Su nombramiento se hizo por

- a. Recomendación
- b. Proceso de selección
- c. Otro, cuál? _____

Su cargo es:

- a. De libre nombramiento y remoción
- b. Contrato a término fijo
- c. De planta
- d. Otro, cuál? _____





UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

Tiene funciones específicas en la Biblioteca?

- a. Si
- b. No

Se siente a gusto con las funciones desempeñadas

- a. Si
- b. No

Su desempeño ha sido evaluado?

- a. Sí
- b. No

Le queda tiempo libre para otras actividades en el horario de trabajo?

- a. Si
- b. No

Ha tenido algún incentivo por la ejecución de tareas en la Biblioteca?

- a. Sí. Cual? _____
- b. No

DATOS PERSONALES

Ha hecho algún tipo de sugerencia para mejorar el servicio de la Biblioteca?

- a. Si,
Cual? _____
- b. No

Considera que los servicios prestados por usted han sido:

- a. Insatisfechos
- b. Satisfechos parcialmente
- c. Satisfechos completamente

Cree usted que el personal de la Biblioteca es suficiente?

- a. Si
- b. No





Si usted no encuentra información en los libros de la Biblioteca, qué recursos utiliza?

Qué tiempo promedio se gasta usted en resolver una consulta?

- a. Menos de 15 minutos
- b. Entre 15 y 30 minutos
- c. Entre 30 y 60 minutos
- d. Más de una hora

Se considera usted una persona amable y con buen trato hacia los usuarios y demás compañeros de trabajo?

- a. Si
- b. No

Cree usted que la presentación personal es indispensable para el buen ejercicio de sus funciones?

- a. Si
- b. No



CALIFIQUE DE 1 A 5 LAS SIGUIENTES PREGUNTAS EN RELACION CON LOS SERVICIOS Y RECURSOS DE LA BIBLIOTECA, SEGÚN SU CONSIDERACION, SIENDO

1=MUY INSATISFECHO

2=INSATISFECHO

3=INDIFERENTE

4=SATISFECHO

5=MUY SATISFECHO.

SERVICIOS Y RECURSOS	1	2	3	4	5
Variedad de los servicios					
Difusión de los servicios y programas					
Variedad de los programas					
Frecuencia de realización de actividades					
Horario de la Biblioteca					
Extensión de los servicios					
Facilidad para buscar información en otros recursos					
Actualidad de los libros					
Suficiencia de libros por título					
Variedad de revistas y periódicos					
Variedad de material audiovisual					
Material para limitados físicos					
Amabilidad y buen trato de sus compañeros					
Eficiencia de sus compañeros					
Diseño de la Biblioteca					
Comodidad para trabajar					
Ubicación en la biblioteca					
Tamaño					
Cantidad de salas					
Temperatura					
Silencio					
Distancia de las sedes					
Suficientes puestos de lectura					
Iluminación					
Suficientes equipos de computación					
Recursos para limitados físicos					



ANEXO C

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USO DE LA BIBLIOTECA DE LA FUNDACION LIDERAZGO CANADIENSE INTERNACIONAL LCI.

1. Con qué frecuencia visita la biblioteca?

- a. Diariamente
- b. Semanalmente
- c. Quincenalmente
- d. Una vez al mes
- e. Ocasionalmente

2. Cuál es su horario preferido?

- a. mañana
- b. tarde

3. Cuánto tiempo promedio permanece en la Biblioteca el día que la visita?

- a. Menos de media hora
- b. 1 hora
- c. De 1 a 3 horas
- d. Más de 3 horas

4. Por qué motivo visita la Biblioteca? (puede contestar varias opciones)

- a. Trabajar
- b. Consultar libros de la biblioteca
- c. Actividades culturales
- d. Leer periódicos y/o revistas

5. El motivo por el cual ha ido a la biblioteca ha sido satisfecho?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Pocas veces
- d. Nunca





6. En qué otro lugar realiza sus investigaciones? (puede contestar varias opciones)

- a. Biblioteca la Lasalle College
- b. Otras Bibliotecas Universitarias
- c. Bibliotecas Públicas
- d. Internet
- f. Otro,
Cuál? _____

7. Cuándo fue la última vez que visitó nuestra Biblioteca?

- a. Hoy
- b. Esta semana
- c. La semana pasada
- d. No esta semana pero si menos de un mes
- e. Hace más de un mes

CALIFIQUE DE 1 A 5 LAS SIGUIENTES PREGUNTAS, DE ACUERDO AL GRADO DE SATISFACCIÓN EXPERIMENTADO POR USTED AL VISITAR LABIBLIOTECA, SIENDO

1=MUY INSATISFECHO

2=INSATISFECHO;

3=INDIFERENTE

4=SATISFECHO

5=MUY SATISFECHO.

SERVICIOS (Consulta en sala, fotocopiado, actividades culturales)



FUENTES DE INFORMACION	1	2	3	4	5
Su conocimiento de los servicios					
Variedad de los servicios					
Difusión de los servicios					
Frecuencia de realización de actividades					
Horario de la Biblioteca					
Precio de las fotocopias					
Extensión de los servicios					
Actualidad de los libros					
Disponibilidad de libros cuando los necesito					
Variedad según temas solicitados					
Suficiencia de libros por título					
Variedad de revistas y periódicos					
Variedad de material audiovisual					
Material para limitados físicos					
INFRAESTRUCTURA DE LA BIBLIOTECA	1	2	3	4	5
Diseño atractivo					
Comodidad para el estudio y/o lectura					
Ubicación					
Tamaño					
Cantidad de salas					
Temperatura					
Silencio					
Señalización interna					
Suficientes puestos de lectura					
Iluminación					
Suficientes equipos de computación					
Recursos para limitados físicos					
Cantidad					
Disponibilidad					
Profesionalismo					
Agilidad para resolver consultas					
Amabilidad y buen trato					
Recursividad para localizar la información en otros sitios					
Presentación personal					



12. QUE ES LO QUE MAS LE GUSTA DE LA BIBLIOTECA?

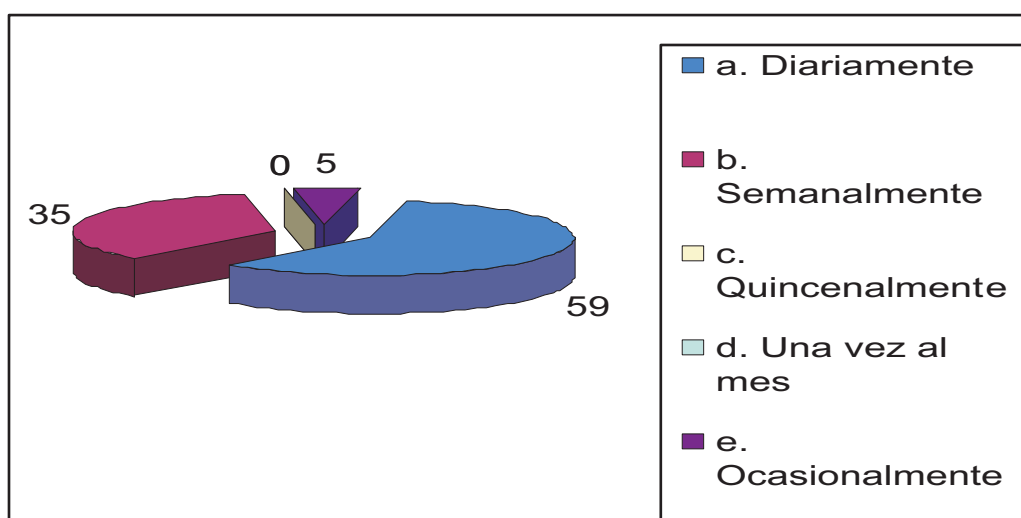
13. QUE ES LO QUE MENOS LE GUSTA DE LA BIBLIOTECA?

14. QUE SUGERIRIA PARA MEJORAR LA BIBLIOTECA DE LA FUNDACION LIDERAZGO CANADIENSE LCI A NIVEL GENERAL?

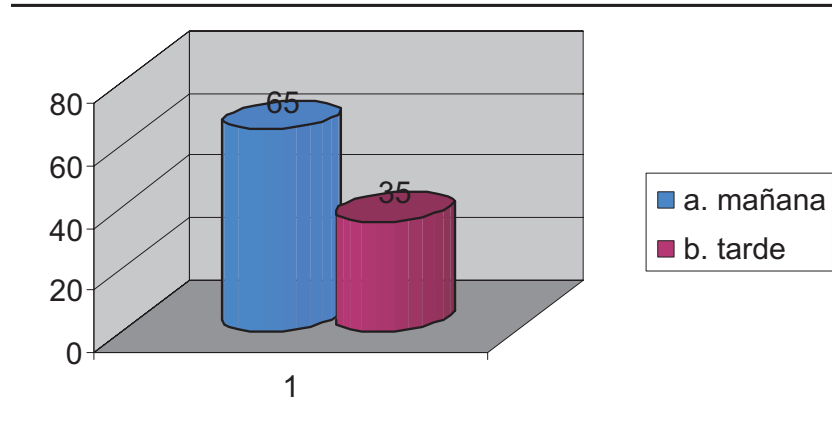
GRACIAS POR SU COLABORACION

TABULACION DE LA ENCUESTA NIVEL DE SATISFACCION DEL USO DE LA BIBLIOTECA DE LA FUNDACION LIDERAZGO CANADIENSE INTERNACIONAL LCI

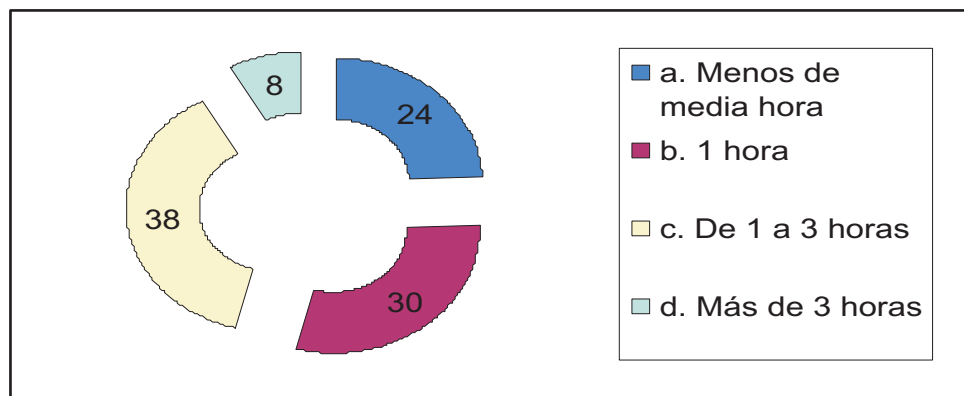
1. Con qué frecuencia visita la biblioteca?



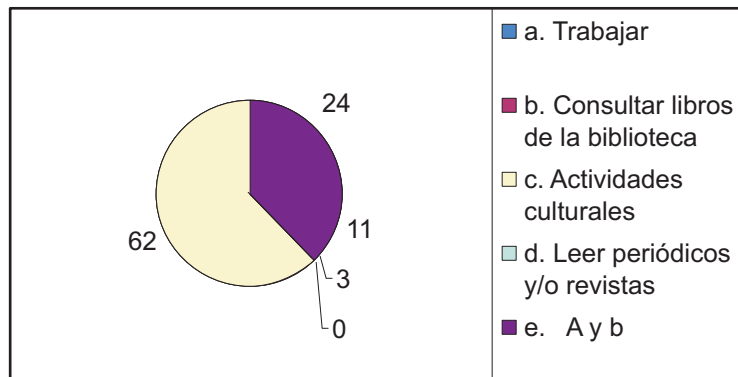
2. *Cuál es su horario preferido?*



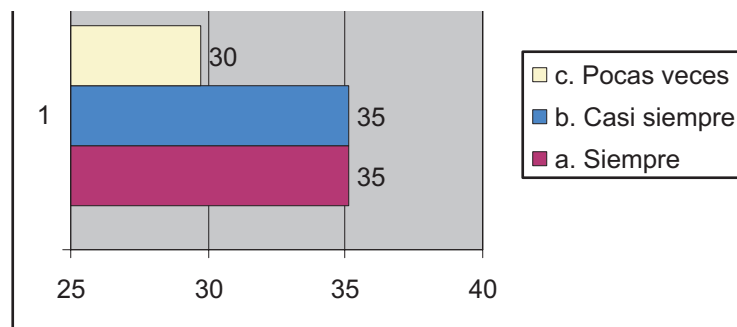
3. *Cuánto tiempo promedio permanece en la Biblioteca el día que la visita?*



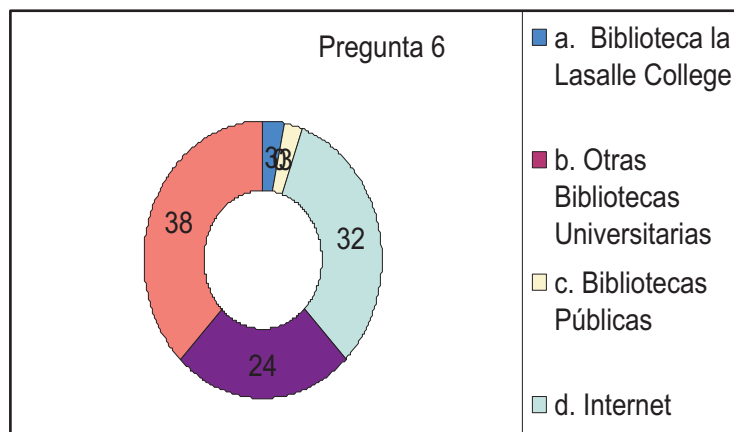
4. Por qué motivo visita la Biblioteca? (puede contestar varias opciones)



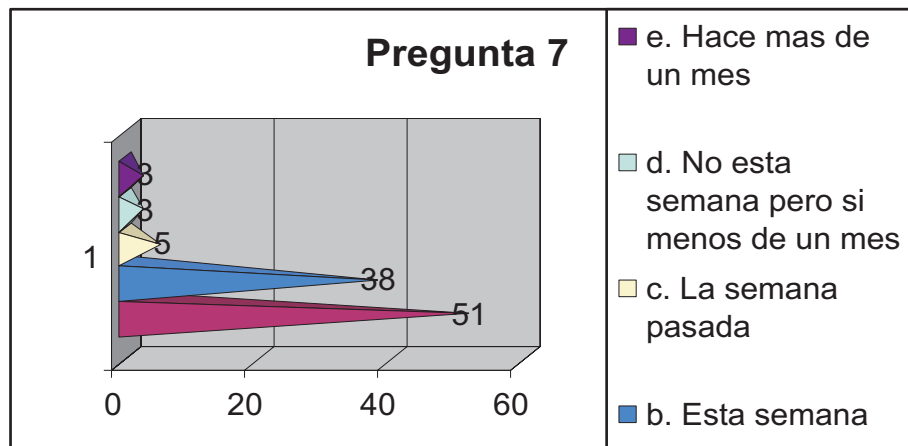
5. El motivo por el cual ha ido a la biblioteca ha sido satisfecho?



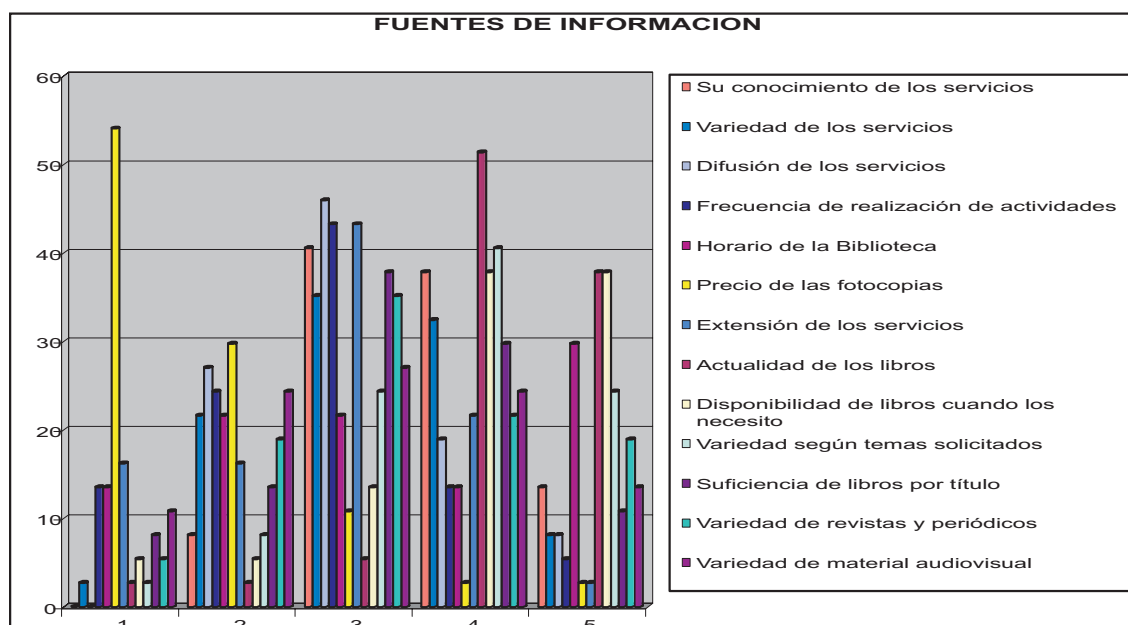
6. En qué otro lugar realiza sus investigaciones? (puede contestar varias opciones)

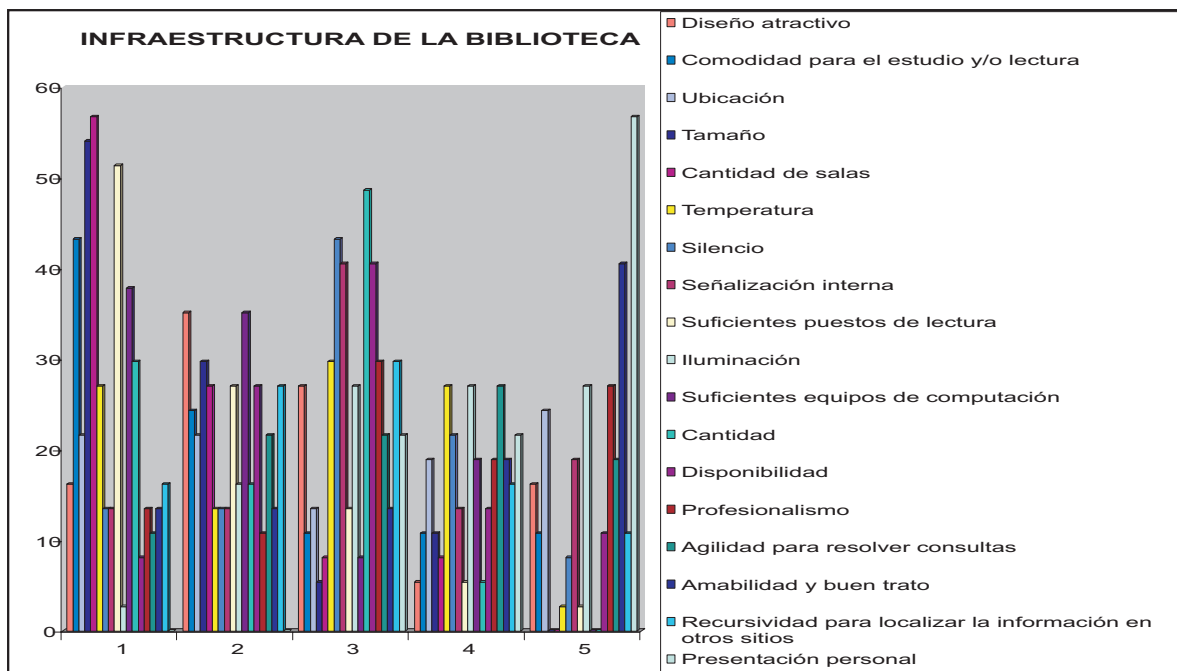


7. Cuándo fue la última vez que visitó nuestra Biblioteca?



Segunda parte de la encuesta: calificar las preguntas de acuerdo con el grado de satisfacción

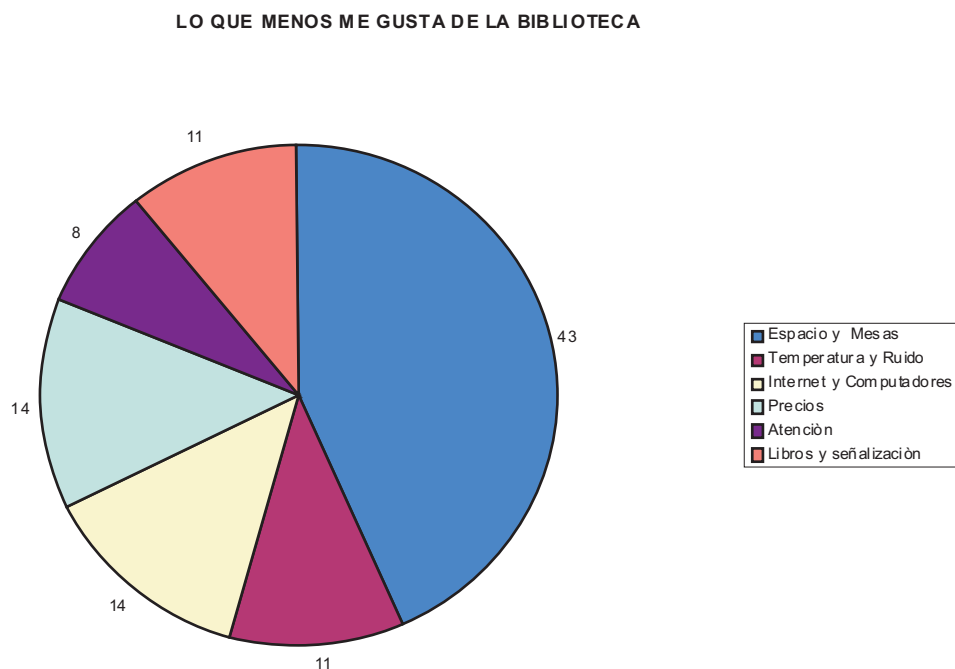




12. QUE ES LO QUE MAS LE GUSTA DE LA BIBLIOTECA?



13. QUE ES LO QUE MENOS LE GUSTA DE LA BIBLIOTECA?



14. QUE SUGERIRIA PARA MEJORAR LA BIBLIOTECA DE LA FUNDACION LIDERAZGO CANADIENSE LCI A NIVEL GENERAL?

